

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

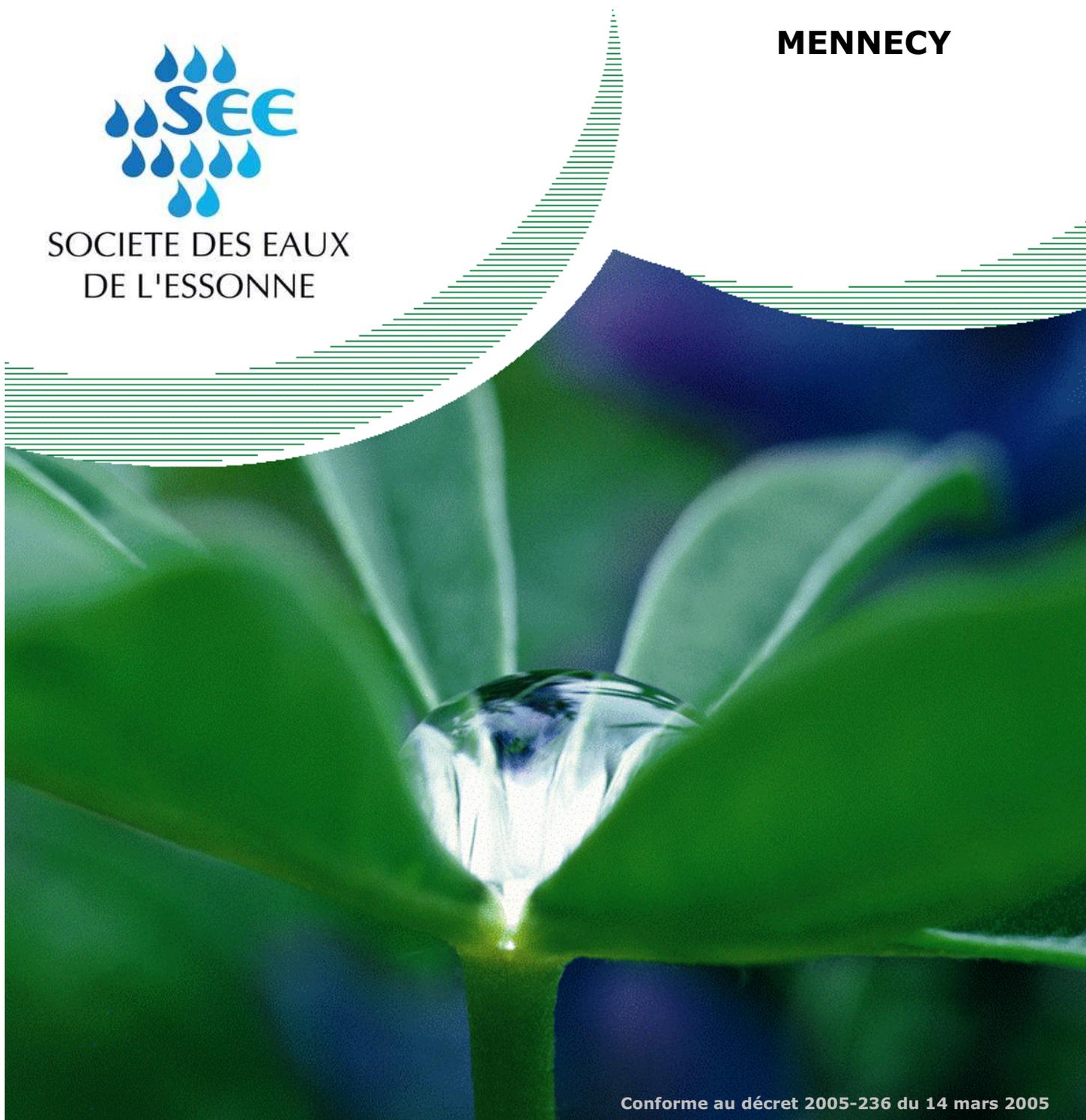
2009

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

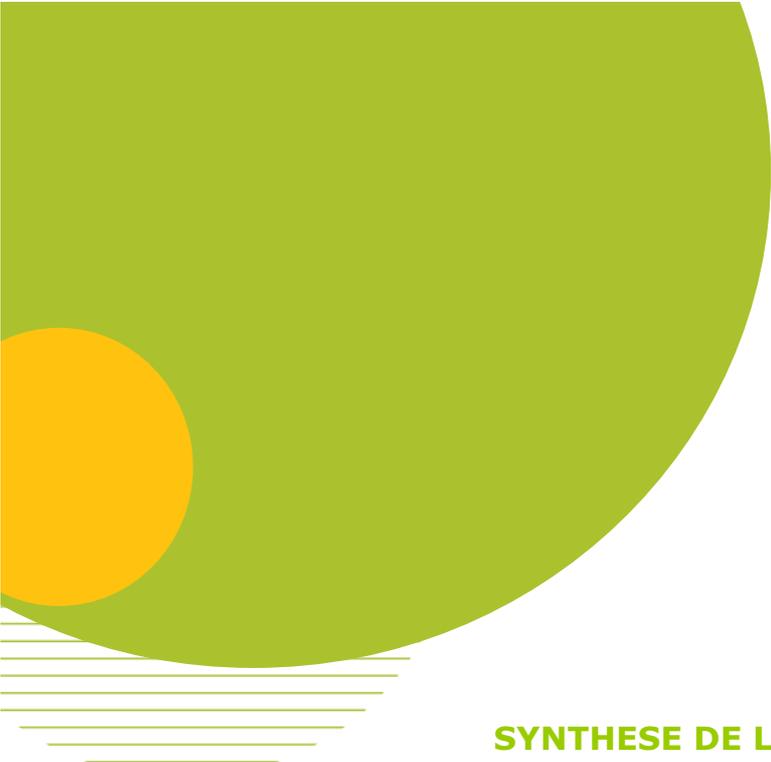


SOCIETE DES EAUX
DE L'ESSONNE

MENNECY



Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005



SOMMAIRE

SYNTHESE DE L'ANNEE 3

Les chiffres clés.....	5
Les indicateurs de performance	7
Le contexte réglementaire	11

L'EXECUTION DU SERVICE 15

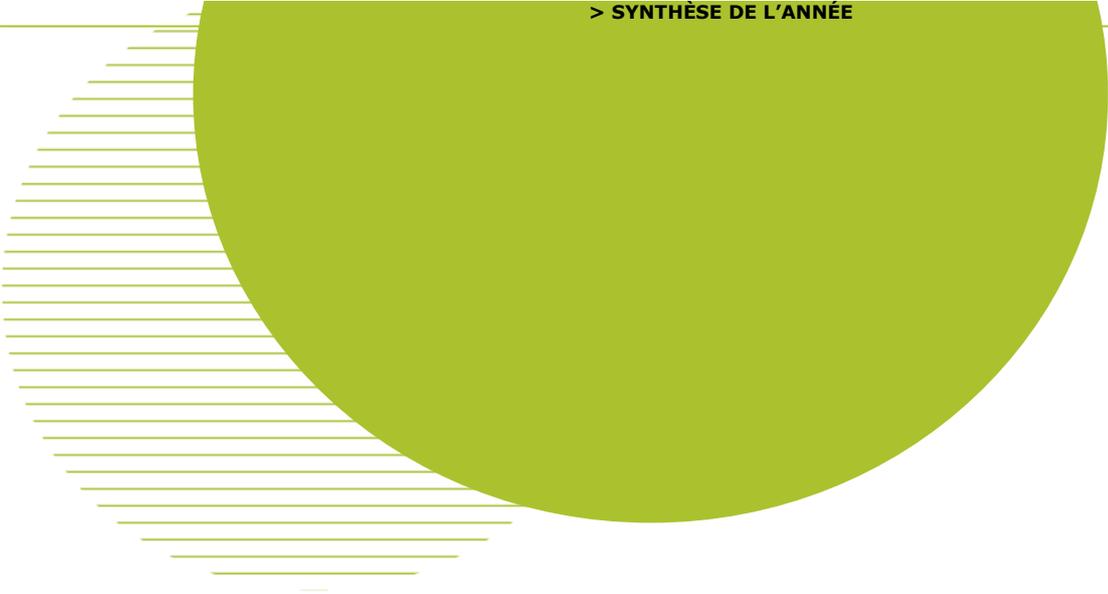
Le contrat.....	17
La description des biens du service	19
Le bilan de l'exploitation	26
La tarification du service.....	37
Les moyens du délégataire	39

LA QUALITE DU SERVICE..... 47

La gestion client	49
La satisfaction client	51
La communication client	56

GLOSSAIRE 59

ANNEXES..... 65



SYNTHÈSE DE L'ANNÉE

LES CHIFFRES CLES

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE

LES CHIFFRES CLÉS

684 913 m³

Volumes facturés assainissement en 2009,
soit +8% par rapport à 2008

3 896 Clients

du service de l'assainissement

63 Km

Linéaire d'eaux usées

57 Km.

Linéaire d'eaux pluviales

2 544 ml

Linéaire de curage dont
1 789 ml de curatif

0 ml

De linéaire d'ITV

93 %

des clients sont satisfaits de
l'ensemble des prestations
faites par SEE

47

Enquêtes de conformité dont
4 non conformes

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Ce chapitre présente les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service, qui vous permettront de faire figurer dans le rapport annuel sur le prix et la qualité du service les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés par le décret du 2 mai 2007, et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat. Il présente également les 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 au moment de la rédaction.

Les indicateurs marqués d'un astérisque (*) sont ceux pour lesquels une proposition est faite par le délégataire.

La définition des indicateurs de performance est présentée dans le glossaire.

Domaine	Indicateur	Producteur	2008	2009
Indicateurs descriptifs de service	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, séparatif, unitaire*	Collectivité	13 588	13 588
	Nombre d'abonnements	Délégataire	3 797	3 896
	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	Délégataire	0	0
	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire*	Collectivité	0 ml	0 ml
	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif*	Collectivité	61 615 ml	62 524 ml
	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	Non concerné	Non concerné
Prix	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	Délégataire	Cf. Annexe facture 120 m³	Cf. Annexe facture 120 m³

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Domaine	Indicateur	Producteur	2008	2009
Indicateurs de performance	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées*	Collectivité	96%	99%
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Délégataire	60	60
	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau	A consolider avec la collectivité après précision réglementaire	A consolider avec la collectivité après précision réglementaire
	Conformité des équipements d'épuration*	Police de l'eau	Non concerné	Non concerné
	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration*	Police de l'eau	Non concerné	Non concerné
	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	Délégataire	Non concerné	Non concerné
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	Délégataire	3	4
	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*	Collectivité	139 €	147 €

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Domaine	Indicateur	Producteur	2008	2009
Indicateurs de performance pour les services soumis à l'examen de la CCSPL	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	.. ⁽¹⁾	0,26 ‰
	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau	Délégataire	2	0
	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées*	Collectivité	0 %	0 %
	Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	Délégataire	Non concerné	Non concerné
	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées*	Collectivité	Proposition 60	A consolider avec le SIARCE
	Taux de réclamations	Délégataire	.. ⁽²⁾	8 ‰
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites	Délégataire	Oui	Oui
	Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente	Délégataire	0,44%	0,15%

Par souci de continuité avec la production des données, sont ici présentés les indicateurs de performance du référentiel mis au point par la FP2E en 2004, fournis depuis cette date dans le rapport annuel, et qui ne figurent pas parmi les indicateurs demandés par le décret du 2 mai 2007.

Domaine	Indicateur	Producteur	2008	2009
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Oui	Oui
Certification	Obtention de la certification ISO 9 001 version 2008	Délégataire	Oui	Oui
	Obtention de la certification ISO 14 001 version 2004	Délégataire	Oui	Oui
	Liaison du service à un Laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Délégataire	Oui	Oui
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Délégataire	Oui	Oui
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets vis-à-vis de l'arrêté préfectoral (0 : non-conforme ; 1 : conforme)	Délégataire	Non concerné	Non concerné

⁽¹⁾ : Cet indicateur a été calculé selon la méthode réglementaire. Aucune comparaison ne peut être faite entre 2008 et 2009.

⁽²⁾ : Cet indicateur a été calculé selon une requête informatique différente. Aucune comparaison ne peut être faite entre 2008 et 2009.

LE CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

SERVICES PUBLICS

REDEVANCE D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC POUR LES OUVRAGES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

> Décret n° 2009-1683 du 30 décembre 2009 relatif aux redevances dues aux communes, aux départements et aux régions en raison de l'occupation de leur domaine public par des ouvrages des services publics de distribution d'eau et d'assainissement (JORF du 31 décembre 2009)

Les montants de redevance suivants sont applicables à compter du 1er janvier 2010 :

- 30 € maximum par kilomètre de réseau, hors les branchements,
- 2 € maximum par mètre carré d'emprise au sol pour les ouvrages bâtis non linéaires, hors les regards de réseaux d'assainissement.

Ces plafonds évolueront au 1er janvier de chaque année.

La redevance due chaque année à une commune pour l'occupation du domaine public est déterminée par l'organe délibérant dans la limite de ces plafonds fixés.

ASSAINISSEMENT

Assainissement collectif : un guide d'application de l'arrêté de 2007 est paru

> Commentaire technique du 09/04/2009 du ministère.

L'arrêté du 22 juin 2007 relatif à l'assainissement collectif a fait l'objet d'un commentaire technique du ministère suite aux questions des collectivités ou des services de l'Etat et à la circulaire du 15 février 2008. Ce commentaire éclaire les règles d'auto-surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées urbaines. Il ne porte que sur les agglomérations produisant une charge brute de pollution supérieure à 12kg/jour de DBO5. Il recommande :

- Une démarche pragmatique de suivi pour les agglomérations d'assainissement de moins de 600kg/j de DBO5 (10 000 EQH)
- Une limitation des interventions de la police des eaux pour les agglomérations de moins de 120 kg/j de DBO5 (2000 EQH) aux cas manifeste de pollution
- La mise en place par les communes qui n'ont aucun dispositif à cet effet, de moyens de mesure de surveillance des principaux déversoirs d'orage et la transmission régulière des données d'auto-surveillance.

BOUES : LE DÉCRET SUR LE FONDS D'INDEMNISATION DES RISQUES LIÉS A L'ÉPANDAGE

> Décret n°2009-550 du 18 mai 2009 relatif à l'indemnisation des risques liés à l'épandage agricole des boues d'épuration urbaines et industrielles (JORF du 20 mai 2009).

> Arrêté du 4/09/2009 fixant la liste des rubriques ICPE dont l'épandage agricole de boues d'épuration industrielles donne lieu à l'intervention du fond (JORF du 23/09/2009)

Introduit par la LEMA (art L 425.1 Code des assurances) le fond de garantie des risques liés à l'épandage attendait un décret pour entrer en application. C'est chose faite. Ce fonds est destiné à indemniser les exploitants ou propriétaires de terres agricoles ou forestières des dommages causés par l'épandage, non couverts par une assurance, qui ne pouvaient être connus lors de l'épandage (risque sanitaire ou dommage écologique). Les dommages couverts sont ceux résultant de l'épandage de boues urbaines et certaines boues industrielles.

Le fonds est alimenté par le produit de la taxe annuelle due par les producteurs de boues et dont l'assiette est la quantité de matières sèche de boues produites (volume de boues réactifs incorporés). La taxe est de 0.50 euros/tonne de matière sèche. Toutes les boues produites par l'ensemble des STEP entrent donc dans l'assiette quelque soit la filière de leur élimination.

Les données relatives à l'épandage sont à transmettre au préfet, qui évaluera également le préjudice avec un avis d'une commission nationale d'expertise à constituer.

ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF : PARUTION DES ARRÊTES

>Arrêté du 7 septembre 2009 relatif aux modalités de l'exécution de la mission de contrôle des installations d'assainissement non collectif ; >Arrêté du 7 septembre 2009 définissant les modalités d'agrément des personnes réalisant les vidanges et prenant en charge le transport et l'élimination des matières extraites des installations d'assainissement non collectif ;

>Arrêté du 7 septembre 2009 fixant les prescriptions techniques applicables aux installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5

Les arrêtés apportent des précisions attendues concernant l'assainissement non collectif (ANC). Les dispositions des arrêtés du 6 mai 1996 sont abrogées, à l'exception des modalités du contrôle par la collectivité.

1) Définition de la mission de contrôle du SPANC

Le contrôle de la collectivité vise à vérifier que les installations d'ANC ne créent pas de risques environnementaux, sanitaires ou de nuisances. En fonction du type d'installation et de l'existence ou non d'un contrôle préalable, la mission de contrôle consiste en un contrôle périodique, un diagnostic de bon fonctionnement et d'entretien, ou une vérification de conception et d'exécution. Un tableau précise les différents points à vérifier pour chaque type de contrôle.

2) Procédure d'agrément des vidangeurs

Toute personne réalisant les vidanges et prenant en charge le transport et l'élimination des matières extraites des installations d'ANC doit obtenir un agrément par le préfet pour une durée de dix ans renouvelable. La demande d'agrément doit être adressée au préfet au plus tard avant le 9 avril 2010 pour les personnes exerçant actuellement cette activité.

3) Prescriptions techniques applicables aux installations d'ANC

L'arrêté fixe les principes généraux et prescriptions techniques selon lesquels les installations d'ANC doivent être conçues, réalisées, réhabilitées et entretenues. Outre le traitement par le sol, d'autres dispositifs de traitement peuvent être utilisés, sous réserve d'un agrément ministériel préalable.

Le MEDDADT a publié sur son site internet une synthèse des dispositions relatives à l'assainissement non collectif et de l'état d'avancement de mise en œuvre.

AGENCES DE L'EAU : REDEVANCES POUR POLLUTION DE L'EAU D'ORIGINE NON DOMESTIQUE

> Circulaire du 2 avril 2009 relative à la redevance pour pollution de l'eau d'origine non domestique (BO ministère Ecologie n°1009/10, 10 juin 2009, p. 47).

La circulaire précise l'arrêté du 21 décembre 2007 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution et pour modernisation des réseaux de collecte, sur les points suivants :

- les modalités d'application du coefficient de récupération des effluents, en présence ou en absence d'un suivi régulier des rejets ;
- les modalités de prise en compte du niveau d'étanchéité des bassins de stockage d'effluents avant épandage, en cas de suivi régulier des rejets et en cas de dégradation de l'étanchéité des bassins de stockage des effluents avant épandage ;
- les modalités de détermination des coefficients d'élimination de la pollution par l'épandage, et notamment les informations à fournir pour l'obtention du niveau de performance de l'épandage « excellent 2ème niveau » et la définition des taux d'élimination des polluants.

MARCHES PUBLICS

> Décret n° 2008-1355 du 19 décembre 2008 de mise en œuvre du plan de relance économique dans les marchés publics (JORF du 20 décembre 2008)

- **Assouplissement sur les avenants des marchés de travaux** : « En cas de sujétions techniques imprévues ne résultant pas du fait des parties, un avenant ou une décision de poursuivre peut intervenir quel que soit le montant de la modification en résultant. Dans tous les autres cas, un avenant ou une décision de poursuivre ne peut bouleverser l'économie du marché, ni en changer l'objet » (art. 20 du code des marchés publics).
- **Simplification de la remise des plis en appel d'offres ouvert** : les documents relatifs à la candidature et à l'offre envoyés par les candidats doivent figurer dans une enveloppe unique.
- **Réduction des délais de paiement par les collectivités** : délai maximal de 40 jours à compter du 1er janvier 2009, de 35 jours à compter du 1er janvier 2010, et de 30 jours à compter du 1er juillet 2010.

> Décret n° 2009-1702 du 30 décembre 2009 (JORF du 30 /12/2009)

- **Modification des seuils applicables aux marchés publics** : du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2011, de nouveaux seuils déterminent l'application des procédures formalisées avec publicité européenne pour les marchés publics, les marchés passés par les pouvoirs adjudicateurs et les entités adjudicatrices non soumises au code des marchés publics et aux contrats de partenariat :
- Pour les marchés de fournitures et de services des collectivités locales : 193 000 € HT (au lieu de 206 000 € HT) ;
- Pour les marchés de fournitures et de services de l'Etat : 125 000 Euros HT (au lieu de 133 000 € HT) ;
- Pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices (opérateurs de réseaux) : 387 000 € HT (au lieu de 412 000 € HT) ;
- Pour les marchés de travaux : 4 845 000 € HT (au lieu de 5 150 000 € HT) ;
- Pour les contrats de partenariat de l'Etat : 125 000 € HT (au lieu de 133 000 € HT) ;
- Pour les contrats de partenariat des collectivités locales : 193 000 € (au lieu de 206 000 € HT).

Le décret aligne également à 193 000 € HT le seuil à partir duquel les marchés publics sont obligatoirement transmis au préfet pour contrôle de légalité.

PUBLICATION DE NOUVEAUX CCAG

> Arrêté du 8 septembre 2009 portant approbation du cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de travaux (JORF du 1 octobre 2009) ; Arrêté du 16 septembre 2009 portant approbation du cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics industriels (JORF du 16 octobre 2009) ; Arrêté du 16 septembre 2009 portant approbation du cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de prestations intellectuelles (JORF du 16 octobre 2009)

Les nouveaux CCAG Marchés public industriels et Marchés public de prestations intellectuelles sont entrés en vigueur le 16 novembre 2009.

Le nouveau CCAG Travaux est quant à lui applicable à compter du 1er janvier 2010. Il se caractérise par une simplification et un rééquilibrage du dispositif contractuel.

DOCUMENTS DE PLANIFICATION

LE 2ND PLAN NATIONAL POUR LA SANTE ET L'ENVIRONNEMENT PUBLIE (PNSE 2) : WWW.SANTE-SPORTS.GOUV.FR

Le PNSE 2 du 26 juin 2009 comprend deux objectifs en lien avec nos activités : réduire les expositions responsables de pathologies à fort impact sur la santé et réduire les inégalités environnementales. A retenir des 12 mesures phares du PNSE 2 :

Réduction de 30% des émissions dans l'air et dans l'eau de 6 substances toxiques entre 2007 et 2013 : mercure, arsenic, hydrocarbures aromatiques polycyclique (HAP), benzène, perchloroéthylène et PCB/dioxines ;

Assurer la protection des aires d'alimentation des 500 captages d'eau les plus menacés d'ici 2012 (« captages Grenelle »).

PROTECTION DU MILIEU AQUATIQUE

DCE : NOUVELLES DISPOSITIONS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

> Directive 2008/105/CE du parlement et du conseil du 16/12/2008 établissant des normes de qualité environnementale (NQE) dans le domaine de l'eau, modifiant et abrogeant les directives 82/176/CEE ; 85/513/CEE ; 84/156/CEE ; 84/491/CEE ; 86/280/CEE et modifiant la directive 2000/60/CEE. Applicable le 13 juillet 2010 au plus tard.

> Directive 2009/90/CE de la Commission du 31 juillet 2009 établissant, conformément à la directive DCE 2000/60/des spécifications techniques pour l'analyse chimique et la surveillance de l'état des eaux (JOUE n° L 201/36 du 1er août 2009, p. 29)

Une nouvelle directive fixe pour chacune des 33 substances prioritaires définies des normes de qualité environnementales (NQE) à ne pas dépasser dans les eaux de surfaces afin de réduire la toxicité de ces milieux. Ces normes sont exprimées en concentration moyenne et en concentration maximale. Les Etats doivent réaliser un inventaire des émissions de substances prioritaires sur la base du contrôle réalisé sur les années 2008 à 2010. Chaque Etat est tenu à une obligation d'évaluation et de reporting.

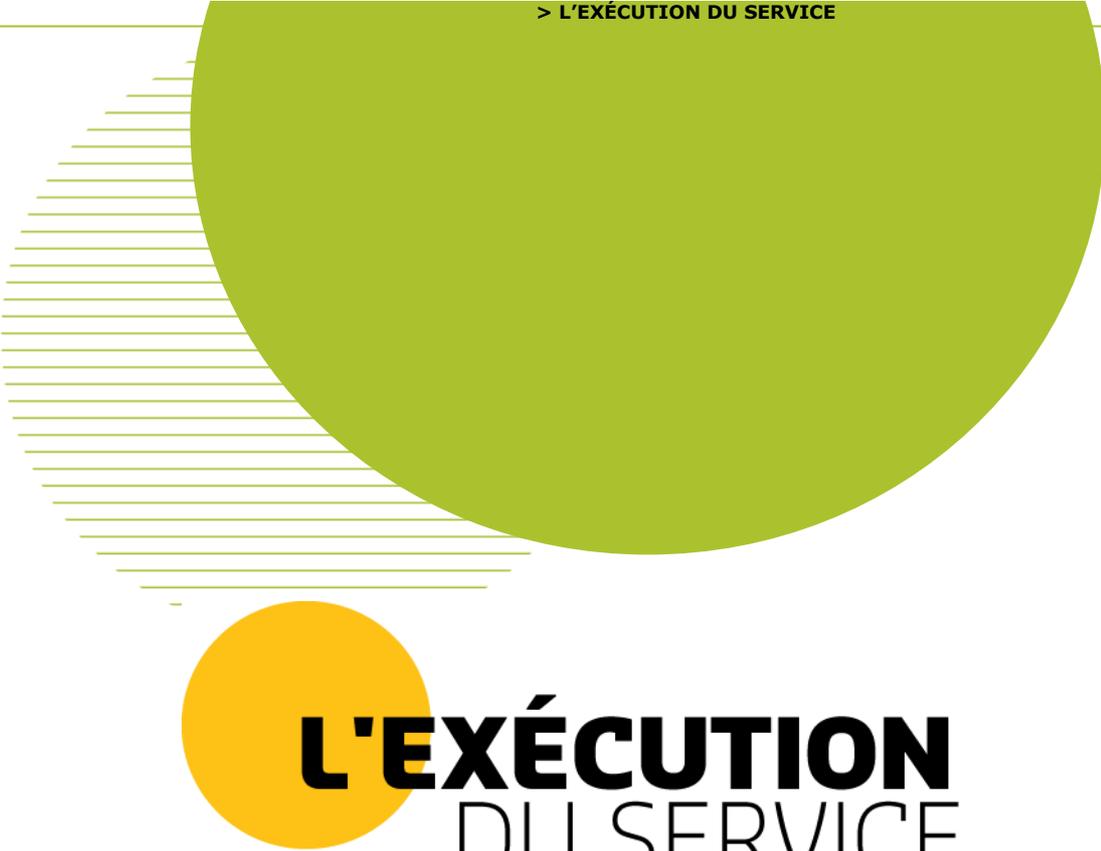
L'impact en assainissement en raison des rejets stations d'épuration est limité en raison du principe de « zone de mélange » qui permet de tenir compte de la dilution d'un rejet dans la masse d'eau, la NQE tient compte de la capacité de dilution de la masse d'eau.

Cette directive établit les spécifications techniques pour l'analyse chimique et la surveillance de l'état des eaux ; fixe les critères de performance minimaux des méthodes d'analyse que doivent appliquer les Etats membres lorsqu'ils surveillent l'état des eaux, des sédiments et du biote, et les règles à respecter pour démontrer la qualité des résultats d'analyse.

REFERENTIEL TECHNIQUE DES DONNEES SUR L'EAU ET LES MILIEUX AQUATIQUES GERE PAR L'ONEMA

> Décret n°2009-1543 du 11/12/2009 relatif au référentiel technique prévu par l'article R213-12-2 du Code de l'environnement (JORF du 13/12/2009).

L'ONEMA reçoit les données et indicateurs relatifs à l'eau, aux milieux aquatiques et à leurs usages ainsi qu'aux services publics de distribution d'eau et d'assainissement. Il définit le référentiel technique permettant l'interopérabilité de ses dispositifs. Ce référentiel se compose d'un schéma national des données sur l'eau (SNDE) et de documents techniques annexes.



L'EXÉCUTION DU SERVICE

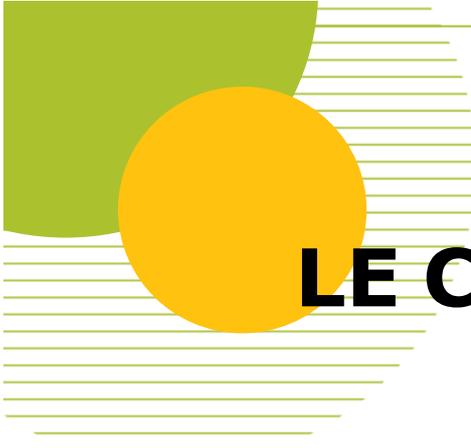
LE CONTRAT

LA DESCRIPTION DES BIENS DU SERVICE

LE BILAN DE L'EXPLOITATION

LA TARIFICATION DU SERVICE

LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE



LE CONTRAT

PRESENTATION DU CONTRAT

Présentation du contrat			
Désignation	Visa préfecture	Durée (ans)	Objet
Cahier des charges	06/07/1990	12 ans	Affermage Service d'assainissement
Avenant N° 1	11/10/1991		Extension de durée à 20 ans Surtaxes Extension du réseau dû au raccordement du Lycée Régional de Mennecy
Avenant N° 2	18/06/1996		Prise en compte du poste de relèvement des eaux usées situé rue Jean Jaurès Prise en compte de la Loi sur l'eau N° 92.3 du 03/01/92
Avenant N° 3	09/11/1999		La collectivité souhaite bénéficier de l'Aide à la Qualité d'Exploitation délivrée par l'Agence de l'Eau.
Avenant N° 4	31/12/2002		Prise en charge des installations du Clos Renault et du Buisson Houdart Mise en place d'un nouveau bordereau de prix
Avenant N° 5	19/01/2007		Intégration de trois nouveaux postes de relevage.

■ CERTIFICATION QUALITE DU SERVICE

Votre contrat est géré dans le cadre d'un service certifié par LRQA conforme à la norme ISO 9001 version 2008 qui garantit la mise en œuvre d'un système de management orienté vers la satisfaction du client et l'amélioration continue.



La démarche d'assurance qualité a été initiée en 1996. Ses engagements sont :

- Garantir la qualité du produit aux consommateurs ;
- Protéger l'environnement par la diminution de l'impact de son activité de services sur le milieu récepteur ;
- Préserver l'intégrité physique de chaque collaborateur par une démarche de prévention des risques ;
- Accroître la qualité de service apportée aux clients par une amélioration permanente de son organisation.

Chaque collaborateur agit quotidiennement de façon responsable et met tout en œuvre pour fournir à ses clients la qualité de service qu'ils demandent, en assurant sa propre protection, celle d'autrui et en respectant le milieu environnant dans lequel il travaille.

La Société des Eaux s'inscrit dans une démarche de développement durable. C'est pourquoi elle a aussi entrepris, avec les collectivités qui s'y sont associées, une démarche de management de l'environnement selon le référentiel ISO 14001 version 2004. Ainsi, elle compte aujourd'hui 25 sites certifiés ISO 14001.

■ PREVENTION SECURITE



La prévention des risques fait partie intégrante du Système de Management de la Qualité de la Société des Eaux de l'Essonne.

Il s'agit notamment de :

- veilles technologiques et réglementaires liées à la Sécurité,
- actions d'aménagement déclenchées à partir des visites sur les sites,
- actions préventives à la suite des visites sur chantier, analyse des risques ponctuels sur des actions de travail coutumières,
- actions curatives qui consistent à analyser des accidents et mettre en place des procédures permettant de diminuer les risques encourus par les agents,
- actions de sensibilisation de la hiérarchie et du personnel en matière de prévention et de sécurité,
- actions de formation,
- définition des objectifs et suivi des indicateurs : taux de fréquence et taux de gravité.



LA DESCRIPTION DES BIENS DU SERVICE

DESCRIPTION DU SYSTEME D'ASSAINISSEMENT

Le système d'assainissement de la commune de Mennecy est composé d'un réseau de collecte entièrement séparatif et de cinq postes de relèvement. Dans un tel système, les eaux usées et les eaux pluviales sont collectées et transportées dans des réseaux distincts.

Les eaux usées aboutissent à la station d'épuration intercommunale du SIARCE (Syndicat Intercommunal d'Assainissement et de Restauration de Cours d'Eau) par l'intermédiaire des postes de relèvement communaux. Cette station d'épuration, située sur le territoire de la commune d'Evry en rive gauche de la Seine, a une capacité de 75 000 Equivalents habitant (Eh).

Les eaux pluviales sont rejetées dans l'Essonne.

RESEAUX

▪ DESCRIPTION

Les caractéristiques techniques du réseau d'assainissement sont les suivantes :

Répartition de la longueur du réseau par nature (ml)			
Eaux usées		Eaux pluviales	Total
Unitaire	Séparatif		
0	62 524	56 660	119 184

Répartition de la longueur du réseau par type (ml)		
Gravitaire	Refoulement	Total
117 480	1 599	119 184

NOTRE ANALYSE :

L'évolution du linéaire de réseau s'explique par la mise à jour de notre base de données cartographique. Celle-ci est réalisée régulièrement, notamment à l'occasion des modifications liées à l'intégration dans le périmètre affermé de nouvelles canalisations.

Les tableaux ci-dessous présentent la répartition des canalisations par diamètre.

Répartition de la longueur du réseau par diamètre de canalisations (ml)			
Diamètre	Eau pluviale	Eau usée	Total
80		89	89
100	205		205
110		137	137
120		464	464
150	219	17 142	17 361
180		34	34
200	1 378	40 102	41 481
250	131	1 723	1 854
300	9 776	1 950	11 725
315	207		207
350	12		12
400	10 915		10 915
500	5 222		5 222
600	4 684		4 684
700	452		452
800	1 207		1 207
1 000	998		998
1 200	91		91
1 800	22		22
600x400	122		122
Autres	20 626	883	21 509
T100	35		35
T130	72		72
T180	287		287
Total	56 661	62 524	119 184

Les tableaux ci-dessous présentent les ouvrages présents sur le réseau.

Ouvrage du réseau	
Nature	Nombre
Branchements	3 896
Regards	2 890
Avaloirs	1 199
Déversoirs d'orage / By-pass*	1
Dessableurs	2
Débourbeurs/Déshuileurs	3
Postes de relèvement	6
Plans d'eau	1

* Surverse du PR de Villoison

L'ensemble des caractéristiques du réseau d'assainissement est enregistré dans un Système d'Information Géographique (SIG) utilisé pour la planification et le suivi des interventions.

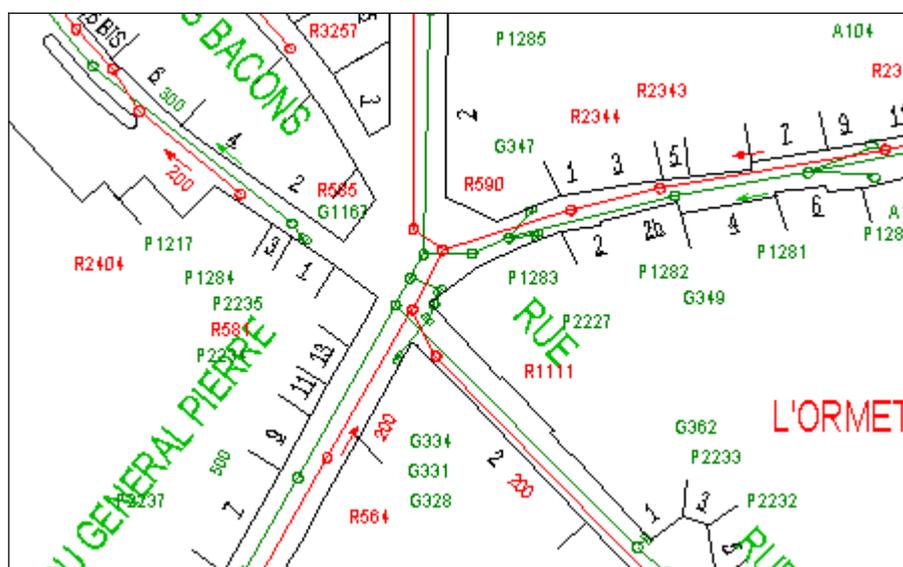


Illustration du SIG : en rouge les réseaux d'eaux usées – en vert les réseaux d'eaux pluviales – en bleu les réseaux unitaires – en violet le réseau intercommunal.

VICR (Visite, Inspection, Curage, Réparation) est un outil expert pour optimiser l'exploitation des réseaux et la programmation des opérations de curage.

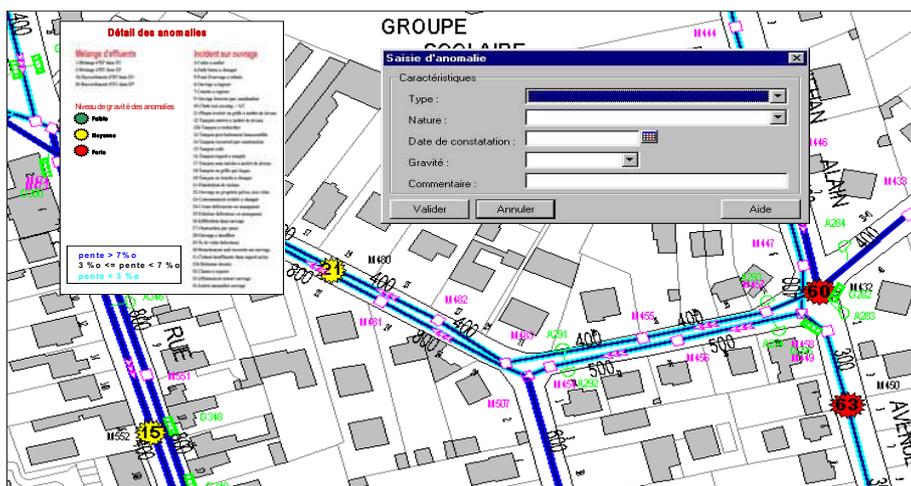


Relié à la cartographie, il permet l'enregistrement des interventions et observations effectuées sur les réseaux ainsi que la réalisation d'une analyse multicritère reposant sur les risques d'encrassement.

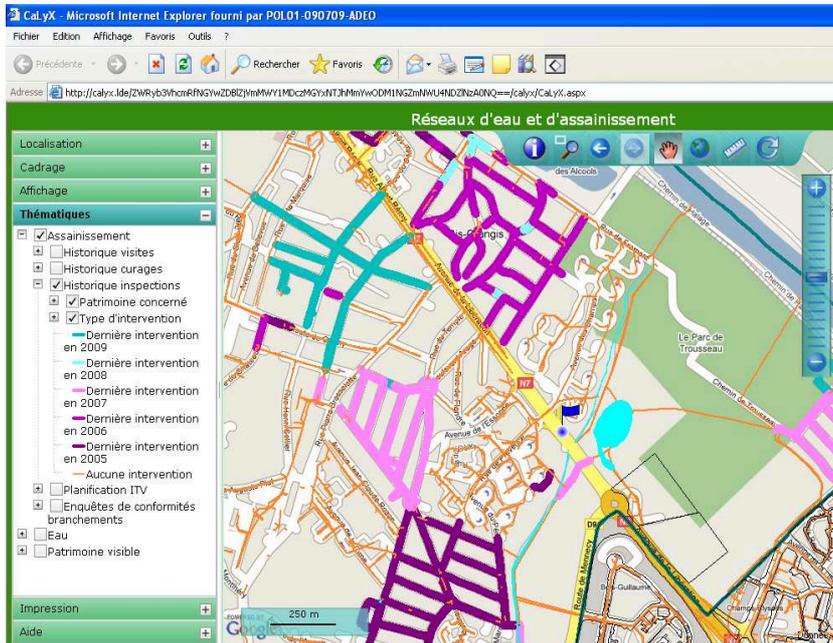
Cette analyse prend en compte l'hydraulique et la structure du réseau, les apports spécifiques, le niveau d'encrassement relevé et l'historique des opérations de curage.

Il en résulte la liste des points noirs et un programme pluriannuel de curage en fonction d'un objectif maximal d'obstructions admissibles par an.

Avec la cartographie embarquée sur des terminaux portables, les agents d'exploitation saisissent toutes les informations du terrain : cette traçabilité permet une mise à jour en continu et instantanée des données patrimoniales et d'exploitation.



Toutes les interventions sur les réseaux sont ainsi archivées dans une base de données patrimoniales et sont exploitables sous forme de cartes thématiques qui peuvent éventuellement être consultées en ligne via internet.



PLANS D'EAU

Les tableaux ci-dessous présentent les caractéristiques des plans d'eau.

Plan d'eau		
Nom	Nombre	Superficie totale
Mennecy	1	0,1 ha

Plan d'eau				
Nom	Superficie	Dessableur	Déboureur/ Déshuileur	Dégrilleur
Buisson Houdart (bassin enterré)	0,1	1	0	0

POSTES DE RELEVEMENT ET DE REFOULEMENT

Postes de relèvement					
Nom d'usage	EU/EP	Nb et capacité de pompes	Régulation	Télésurveillance	Trop plein O/N
PR Fort l'oiseau	EU	2 X 32 m3/h	Poire de niveau	Oui	Non
PR Mennecy 2 - Jean-Jaurès	EU	2 X 35 m3/h	Sonde ultrason	Oui	Non
PR Tabarly	EU	2 X 54 m3/h	poires de niveau	Oui	Non
PR Mennecy 4 - Clos Renault	EU	2 X 28 m3/h	Sonde ultrason	Oui	Non
PR Villoison	EU	1 X 45 m3/h 1 X 49 m3/h	Sonde piézométrique	Oui	Oui
PR Clos des anglais	EU	2 X 32 m3/h	Poires de niveau	Oui	Non

En 2010, la commune a réceptionné les postes de la ZAC de la remise du Rousset EU & EP ainsi que le PR RD 153.

STATION D'ÉPURATION

Les effluents de Mennecy sont traités à la station d'épuration du SIARCE.



LE BILAN DE L'EXPLOITATION

RESEAUX

▪ OPERATIONS DE CONTROLE

■ Visite annuelle

La visite annuelle a été réalisée le **30/11/09 au 29/12/09**.

Cela a permis de contrôler les parties visibles du réseau, ainsi que :

- d'établir à partir du taux d'encrassement un programme de curage préventif,
- de mettre à jour les plans des réseaux,
- de réaliser les réparations nécessaires sur les ouvrages. Les rapports d'anomalies (décèlement, sécurité, absence de tampons...) comportant la liste des anomalies en précisant la nature et les propositions de travaux ont été transmis au SIARCE.

■ Inspections télévisées

Aucune inspection télévisée n'a été réalisée.

L'historique des inspections télévisées est présenté ci-dessous :

Historique des inspections télévisées (ml)			
	2007	2008	2009
Linéaire d'inspections télévisées (ml)	130	311	0

■ Enquêtes de conformité

Des enquêtes de contrôle de conformité de branchements ont également été réalisées.

Enquêtes de conformité	
Nombre d'enquêtes de conformité	47
Nombre de non-conformité des branchements	4
Nombre de remise en conformité	2

Le détail des opérations est présenté en annexe.

L'historique des enquêtes de conformité est présenté ci-dessous :

Historique des enquêtes de conformité			
	2007	2008	2009
Nombre d'enquêtes de conformité	91	73	47

■ **OPERATIONS DE CURAGE**

■ **Opérations de curage**

Des opérations de curage préventif et curatif ont été réalisées :

Opérations de curage		
	2008	2009
Linéaire de réseau unitaire et de réseau d'eaux usées curé (ml)	5 498	2 434
<i>Dont curatif</i>	-	1 779
Taux de curage préventif EU	-	1 %
Linéaire de réseau d'eaux pluviales curé (ml)	408	110
<i>Dont curatif</i>	-	10
Taux de curage préventif EP	-	0 %
Nombre de curage de chambre à sable	0	0
Nombre de curage de bouches et avaloirs	13	62
Sable de curage extrait (tonnes)	45	18
Nombre de points noirs sur réseau assainissement (pour 100 km de réseau EU)	2	0

Taux de curage préventif EU = linéaire curé EU et unitaire / linéaire de réseau EU et unitaire

Taux de curage préventif EP = linéaire curé EP / linéaire de réseau EP

Le détail des opérations est présenté en annexe.

📌 **NOTRE ANALYSE :**

Suite aux remarques du SIARCE de 2008, nous avons fait évoluer le fichier de suivi de curage avec nos sous-traitants afin de pouvoir distinguer le curage préventif du curatif.

Une part significative de curatif liée au désordre structurel des réseaux du lotissement des Levitt.

Un point critique a été identifié – rue des Mélèzes : la pente trop faible du réseau engendre des problèmes d'écoulement. Des informations et préconisations ont été faites à la collectivité.

■ Opérations de désobstruction

Des opérations de débouchage d'urgence ont été réalisées :

Opérations de désobstruction		
	2008	2009
Débouchage d'urgence sur canalisation	77	56
Débouchage d'urgence sur branchement	38	27
Dont débouchage d'urgence en astreinte	41	21
Taux de débordements d'effluents dans les locaux des usagers (pour 1 000 abonnés)	0‰	0,26‰
Taux de désobstruction canalisation (intervention/km/an)	1,24	0,89
Taux de désobstruction branchement (pour 1 000 abonnés)	10	6,9

Taux de désobstruction canalisation = nombre de débouchage sur canalisation / linéaire de réseau EU et unitaire

Taux de désobstruction branchement = (nombre de débouchage sur branchement / nombre de client) x 1 000

Le détail des opérations est présenté en annexe.

Il est à noter un débordement d'effluents dans les locaux d'un usager au 11, avenue de Manassé ayant fait l'objet d'une demande de sinistre.

🔗 NOTRE ANALYSE :

Les dysfonctionnements récurrents sur le réseau se localisent principalement au niveau du lotissement des Levitt.

▪ OPERATIONS D'ENTRETIEN

Des opérations d'entretien ont été réalisées :

Opérations d'entretien	
Réparation de canalisations	0
Réparation de branchements	1
Opération d'entretien sur les regards / grilles / avaloirs / tampons / déversoirs d'orage	52

Le détail des opérations est présenté en annexe.

▪ OPERATIONS DE RENOUVELLEMENT

Des opérations de renouvellement ont été réalisées :

Opérations de renouvellement	
Renouvellement d'ouvrage	37

L'ensemble des opérations de renouvellement de canalisations et accessoires est présenté en annexe.

▪ OPERATIONS DE TRAVAUX NEUFS REALISEES PAR LA SEE

Des opérations de travaux neufs ont été réalisées :

Travaux neufs	
Nombre de branchements neufs isolés créés	6
Nombre de branchements neufs groupés créés dans le cadre d'une extension de canalisation	1
Linéaire de canalisation posée à l'occasion d'une extension (ml)	73

Le détail des opérations est présenté en annexe.

➔ BILAN ET ORIENTATIONS POUR L'AVENIR

➔ Lotissement des Lewitt :

- Des opérations de coupe-racines ont été réalisées dans ce secteur à la demande du SIARCE.
- Des contrôles hebdomadaires sont réalisés pour valider la conformité de réalisation des boîtes de branchements. A venir, des inspections télévisées devront être engagées pour vérifier la conformité des branchements.

➔ Des problèmes d'inondation ont été identifiés – rue du Ru. La SEE a mené une opération de curage, une inspection télévisée et ensuite une opération de coupe-racine dans le réseau privé posant problème. Il est important de définir le statut de ce réseau.

➔ D'autres problèmes d'inondation sont identifiés au niveau de la papeterie – rue Darblais. La démolition de la papeterie a été réalisée sans tenir compte des réseaux souterrains ce qui s'est traduit par une dénaturation de ceux-ci entraînant des dysfonctionnements graves.

➔ En 2010, un diagnostic structurel du réseau sera réalisé au niveau de la ZAC Montvrain 1 en amont de la réception par la collectivité.

POSTES DE RELEVEMENT ET DE REFOULEMENT

■ BILAN DE FONCTIONNEMENT

Le bilan de fonctionnement complet des postes de relèvement est présenté en annexe.

NOTRE ANALYSE :

→ La consommation énergétique des postes de relèvement en 2009 est constante par rapport à 2008 sauf pour le poste Villoison (+57%), le poste Fort l'oiseau (+136%) et le poste Clos des Anglais (+103%).

- PR Villoison : L'augmentation est liée aux dysfonctionnements de la vanne et du clapet, engendrant un fonctionnement anormal des pompes. Le remplacement de la vanne et du clapet a été réalisé en novembre 2009. De plus, la pompe n°1 est une roue Vortex et lorsqu'elle se bouche, celle-ci continue de débiter mais de très faibles volumes. La pompe fonctionne donc en permanence dans ce cas.
- PR Fort l'oiseau : Une fuite sur la nourrice a été identifiée en janvier 2009, un raccord provisoire a été réalisé mais la fuite a persisté. Les pompes ont donc fonctionné de manière anormale jusqu'aux travaux de renouvellement en avril 2009.
- PR Clos des Anglais : La bride d'accouplement de la pompe 1 a été hors service de février à mai, impliquant une augmentation du temps de marche de la pompe 2.

→ L'année 2009 a été marquée par quelques by-pass du trop-plein du poste de relèvement Villoison vers le milieu naturel suite à des bouchages importants de la pompe.

■ OPERATIONS D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE

■ Généralités

L'exploitation des postes de relèvement est assurée par du personnel spécialisé dans la gestion de l'électromécanique et de l'automatisme.

Les postes de relèvement font l'objet d'une visite selon une fréquence régulière. A l'occasion de ces passages, un nettoyage de l'ouvrage, des équipements de régulation et une vérification globale du bon fonctionnement sont réalisés. Un contrôle continu est assuré pour les postes équipés de dispositif de télésurveillance.

En effet, les dispositifs de télésurveillance permettent d'activer une intervention dès l'apparition d'un défaut et d'enregistrer en continu les différents paramètres de l'installation (temps de fonctionnement des pompes, etc.). Des bilans journaliers sont réalisés par B.D.L.T. (Base de Données Long Terme) et édités tous les jours ouvrés afin d'obtenir le nombre de démarrages et le temps de fonctionnement des pompes. Ces données journalières peuvent être compilées afin d'établir des bilans mensuels de fonctionnement des installations qui permettent de suivre au jour le jour le fonctionnement de chaque ouvrage.

Par ailleurs, les opérations suivantes sont également réalisées sur les postes :

- Un curage est réalisé en fonction de l'encrassement constaté lors des tournées. Les sables de curage sont transférés vers l'unité de traitement spécialisée de la CA d'Evry.
- Un étalonnage des pompes est réalisé une fois par an.
- Une vérification des contacteurs de niveau et des sondes de mesure est réalisée une fois par an (vérification du positionnement par rapport au radier, vérification de la boucle de mesure).

L'ensemble de la maintenance préventive est planifié à l'aide d'un logiciel de « Maintenance Assistée par Ordinateur », sur lequel figure l'historique des interventions préventives et curatives.

■ Contrôle réglementaire

Un contrôle réglementaire régulier est réalisé sur certains équipements par un organisme agréé. Les armoires électriques, les moyens de levage et les extincteurs sont contrôlés tous les ans.

■ Détail des opérations

Les principales opérations d'exploitation et de maintenance préventive et curative, complémentaires aux opérations d'exploitation courante, réalisées sur les postes de relèvement sont présentées ci-dessous :

Principales opérations d'exploitation et de maintenance	
Opérations d'exploitation et de maintenance préventive	23
Opérations d'exploitation et de maintenance curative	65
Dont opérations d'exploitation et de maintenance curative en astreinte	13

Les principales opérations sont présentées en annexe.

Le tableau ci-dessous présente l'historique des opérations d'exploitation et de maintenance sur les postes de relèvement réalisées par le délégataire :

Historique des principales opérations d'exploitation et de maintenance			
Types d'opération	2007	2008	2009
Opérations préventives	57	30	23
Opérations curatives	27	98	65

■ OPERATIONS DE CURAGE

Les opérations de curage des postes de relèvement sont présentées ci-dessous.

Opérations de curage	
Nom du PR	nombre de curages
Clos Renault	3
Fort Oiseau	2
J. Jaurès	3
Rue du clos des anglais	3
Tabarly	4
Villoison	9

🔗 NOTRE ANALYSE :

→ Une augmentation du nombre de bouchages des pompes du poste de Villoison a entraîné une augmentation de nombre de curage.

▪ OPERATIONS DE RENOUVELLEMENT

Les opérations de renouvellement sont présentées en annexe.

▪ OPERATIONS DE TRAVAUX NEUFS

Les opérations de travaux neufs sont présentées en annexe.

Une opération importante a été réalisée sur le poste de Villoison :

- mise en place d'une pompe dans le regard avant le poste et d'un tuyau de 220 m de longueur afin de by-passé le poste pour travailler au sec,
- intervention de deux jours de la maintenance pour changer les deux vannes, les deux clapets et les deux conduites dans le poste,
- réparation d'une fuite au niveau de la nourrice.

➔ ORIENTATIONS POUR L'AVENIR

Pour les installations le nécessitant, la SEE va réaliser un diagnostic sécurité permettant de proposer un dossier amélioration et sécurité. Il est important d'engager cette démarche afin de garantir la sécurité des personnes intervenant sur ces installations (personnel SEE, sous-traitants, organismes de contrôle, etc...).

GESTION DES INDUSTRIELS

L'article L1331-10 du Code de la Santé Publique stipule que « tout déversement d'eaux usées, autre que domestique, dans les égouts publics, doit être préalablement autorisé par la collectivité propriétaire des ouvrages ».

Toute nouvelle implantation doit faire l'objet d'un arrêté d'autorisation délivré par la collectivité, complété si nécessaire d'une convention spéciale de déversement justifiée par la nature de l'activité ou la charge polluante rejetée par l'établissement.

Pour régulariser les établissements non autorisés, les collectivités doivent effectuer un recensement des établissements à caractère non domestique et établir une planification de la régularisation (les établissements à caractère industriel en priorité).

La démarche repose sur une information préalable aux établissements, un recueil de données spécifiques (nature de l'activité, quantité d'eau rejetée, ...), une reconnaissance sur le terrain (avec notamment une enquête de conformité de branchement), complétée ou non par la réalisation d'un bilan de quantification de la pollution émise.

La Société des Eaux de l'Essonne est partenaire de la collectivité pour **inciter les industriels à se mettre en conformité** et ainsi améliorer la qualité de leur rejet.

Industriels	
Nombre d'autorisations signées en 2009	0
Nombre d'autorisations signées au total	0
Nombre de conventions signées en 2009	0
Nombre de conventions signées au total	0
Nombre d'autorisations ou de conventions en cours	1
Nombre d'industriels redevables à l'Agence de l'Eau	2

Durant l'été 2009 et tout au long du second semestre, nous avons eu à mener diverses actions, suite au dégagement d'H2S dans le poste de relèvement de Robinson et par conséquent dans celui des allées Aristide Briand.

Des prélèvements ont eu lieu sur les rejets de plusieurs entreprises et des mesures d'H2S et de redox ont été réalisées sur les réseaux communaux.

Ces investigations ont démontré que plusieurs entreprises en amont des postes de Robinson avaient des rejets chargés en sulfates et des rejets d'eaux usées non acceptables dans les réseaux d'assainissement.

DELI FRUIT

Nous avons réalisé un prélèvement 24 H des eaux usées non domestiques du 08 au 09 décembre 2009, dans la boîte de branchement de la société DELI FRUIT.

Les résultats d'analyses confirment un pH très faible, des valeurs élevées en DCO, DBO5, MES, et sulfites qui ne sont pas acceptables en l'état. La teneur en sulfites (190 mg/l) est probablement issue de la fermentation des déchets de fruits dans la benne perméable qui libère des jus vers le réseau d'assainissement.

La valeur élevée de ce paramètre peut être à l'origine de la production d'un gaz H₂S dans les réseaux d'eaux usées, présentant un risque majeur pour les ouvrages de collecte, pour la sécurité du personnel d'exploitation de nos services, et pour l'environnement.

Des actions sont en cours en coordination entre les entreprises, SEGI, le SIARCE, la SEE, et la société DELIFRUIT

Suite à ces différentes constatations, l'industriel s'est engagé à :

Phase 1:

→ Mettre en place d'une benne étanche

Une benne provisoire étanche est installée. La benne définitive sera installée entre le 1^{er} mars et le 15 mars 2010. Un contrôle de la SEE a été effectué, les résultats démontrent toujours une valeur élevée de la DCO (28 g/l) et un pH acide (pH= 4,2)

→ Filtrer les rejets :

L'ensemble des eaux est récupérée puis filtrée. Les pulpes et les morceaux sont ainsi récupérés et vidés une fois par jour.

→ Former le personnel :

Des consignes de travail ont été données au personnel.

Phase 2 :

→ Rejets autorisés :

DELI-FRUIT s'engage à respecter un pH de 7 en sortie de site. L'arrêté d'exploitation impose une DCO maximale de 2000 mg/L.

→ Mise en place d'un traitement biologique :

DELI-FRUIT doit installer un traitement adaptée pour ses effluents. Des études devront être réalisées afin de déterminer la filière la mieux adaptée au traitement de la DCO. Il semblerait que le problème de la DCO provienne des fruits que l'entreprise importe et qui sont conditionnés avec de l'eau chargée en sucre. Le rejet de cette eau dans les effluents pourrait être à l'origine d'une partie de la DCO. Une idée pourrait consister à isoler et stocker ces eaux sucrées avant de les évacuer en station. Une étude permettra de définir la filière la mieux adaptée pour traiter le reste de la DCO.

CERTIFICATION ISO 14 001

Soucieux de la forte interaction de leur mission générale avec l'environnement et conscients qu'il faille la maîtriser, la commune de MenneCY et la Société des Eaux de L'Essonne ont engagé une démarche environnementale sur le système d'assainissement, en respect de la norme ISO 14 001. En effet, la mise en place du système de management de l'environnement vise à repérer les impacts de l'activité sur l'environnement pour mieux les appréhender et les réduire.

La certification initiale a été obtenue en 2003. L'audit d'octobre 2009 a permis de renouveler le certificat d'approbation suivant la norme ISO 14 001 (version 2004) permettant ainsi de poursuivre la démarche d'amélioration continue.

Les projets 2009 suivis lors de la revue de direction ISO 14 001 ont été les suivants :

- L'identification des non conformités de branchements domestiques et l'accompagnement dans la remise en conformité afin de maîtriser et de réduire l'impact de pollution dans le milieu naturel (cas particulier du lotissement des Levitt) ;
- L'identification et le cadrage du suivi des rejets non domestiques afin d'accroître les connaissances des effluents circulant dans les réseaux ;
- Le bilan sur l'ensemble des opérations métiers réalisées afin de gérer durablement les réseaux d'assainissement (visite annuelle, programme de curage et gestion des produits de curage, programme d'inspection télévisée et les travaux de réhabilitation associés, suivi des points noirs, tournée des postes de relèvement,...).



Les grands objectifs 2010 en dehors des actions récurrentes sont les suivantes :

- Réalisation d'enquête de conformité par bassins prioritaires ;
- Remise à plat du dossier concernant les rejets non domestiques ;

Par ailleurs, la commune de MenneCY a sollicité l'Agence de l'Eau Seine Normandie pour l'obtention de l'aide AQUEX (Aide à la Qualité de l'Exploitation). Le montant de l'aide est calculé à partir de la grille d'appréciation de la qualité d'exploitation du système d'assainissement basé, depuis 2007, sur le IX^{ème} programme de l'Agence de l'Eau Seine Normandie.

LA TARIFICATION DU SERVICE

MODALITES DE TARIFICATION

▪ FRAIS D'ACCES AU SERVICE, MODALITES 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 : une part variable, proportionnelle au mètre cube correspondant au volume d'eau consommé.
- La périodicité des facturations est trimestrielle, mais les clients dont la consommation est importante peuvent faire l'objet d'une facturation plus fréquente.



▪ DELIBERATIONS DE L'AUTORITE ORGANISATRICE DU SERVICE FIXANT LES TARIFS DE L'EAU ET DES AUTRES PRESTATIONS FACTUREES 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, et décide de la partie fixe (coût d'accès au service).
- Les références des délibérations fixant les tarifs de l'eau et des autres prestations facturées aux abonnés sont présentées en annexe avec la facture 120 m3.



PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

Un exemple de facture de 120m³ est présenté en annexe.

LES MOYENS DU DÉLEGATAIRE

UNE FILIALE DE LYONNAISE DES EAUX

Les moyens dont dispose la Société des Eaux de l'Essonne et son organisation lui permettent d'assurer un service performant 24h sur 24 et 365 jours par an.

La Société des Eaux de l'Essonne est une filiale de la Lyonnaise des Eaux qui dessert 19 % de la population française en eau, soit 12,3 millions de personnes. Elle collecte et dépollue les eaux usées de 18 % de la population française, soit 9 millions de personnes. Lyonnaise des Eaux aide les communes à produire et à distribuer une eau de qualité irréprochable jusqu'au robinet des consommateurs, à entretenir et à gérer les réseaux de distribution, à prévenir les risques de pollution, ainsi qu'à répondre aux attentes des consommateurs en matière d'information.



▪ DE NOUVEAUX SERVICES A L'ENVIRONNEMENT ET A L'HABITAT

Acteur du développement durable, Lyonnaise des Eaux 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 propose également une nouvelle gamme de services à l'habitat et à la personne pour la maîtrise des consommations d'eau.

▪ **L'INNOVATION, POUR FAIRE LA DIFFERENCE**

Pour des services qui correspondent pleinement aux attentes de nos clients et pour faire la différence par rapport à nos concurrents, Lyonnaise des Eaux place l'innovation au cœur de sa stratégie. L'innovation permet par exemple de démultiplier les valeurs d'usage de l'eau : il ya ainsi de l'énergie dans l'eau et une innovation telle que Degré Bleu permet d'utiliser la capacité calorifique des eaux usées et de contribuer aux objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre d'une collectivité.



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 : en 2008, ils ont atteint un montant de 65 millions d'euros.

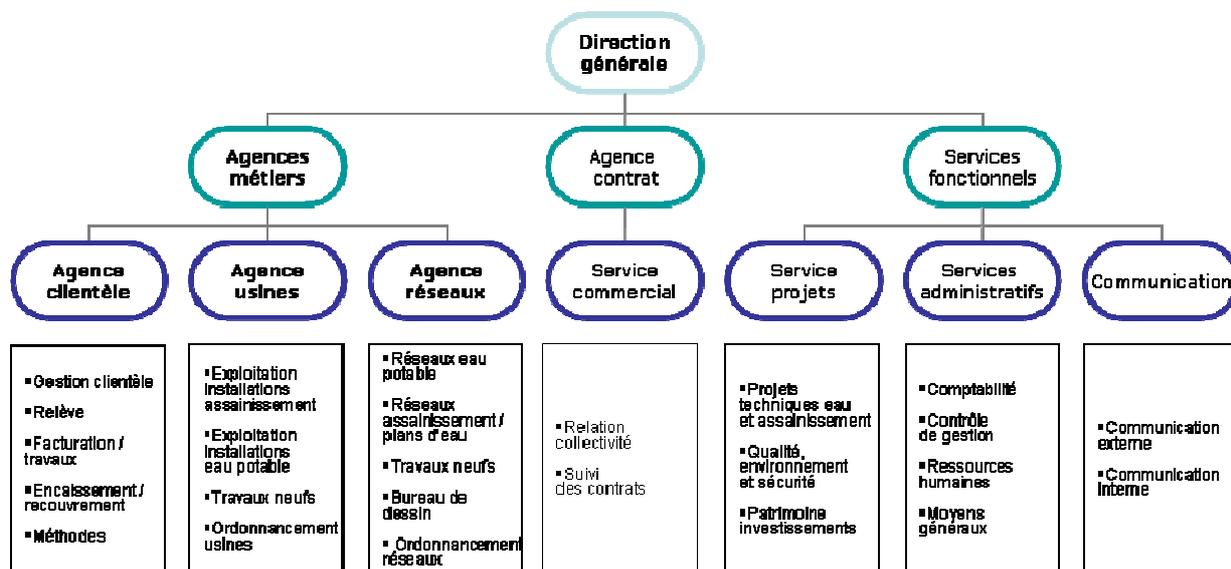
LA SOCIETE DES EAUX DE L'ESSONNE

▪ **UN PARTENAIRE HISTORIQUE DES COLLECTIVITES LOCALES**

La **Société des Eaux de l'Essonne**, créée en 1970 dès la construction de la Ville Nouvelle d'Evry, est rattachée au Centre Brie Sud Essonne de Lyonnaise des Eaux. Elle intervient pour le compte et en partenariat avec les collectivités locales dans la gestion du cycle de l'eau : traitement et distribution d'eau potable, collecte et dépollution des eaux usées et gestion des plans d'eau. Elle propose également une large gamme de services aux industriels et peut se voir confier la réalisation de travaux sur les réseaux d'eau et d'assainissement.

▪ **UNE ORGANISATION PAR AGENCES METIERS SPECIALISEES**

La Société des Eaux de l'Essonne s'appuie sur le savoir-faire de ses 160 agents qui apportent, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, un service de proximité, réactif et efficace à ses clients. Elle compte également sur les moyens du Centre Régional auquel elle est rattachée, lui-même organisé en agences métiers spécialisées dotés de moyens d'intervention performants :



■ UNE IMPLANTATION LOCALE POUR PLUS DE REACTIVITE

Son implantation locale, à Corbeil-Essonnes et à Etampes, garantit aux collectivités et aux clients consommateurs un service de proximité et l'assurance d'une grande réactivité.

Enfin, la Société des Eaux de l'Essonne est en mesure de s'appuyer sur les moyens et les compétences des Centres Régionaux voisins d'Ile-de-France, qui mobilisent plus de 1200 professionnels des services de l'eau et de l'assainissement.

Les principaux interlocuteurs opérationnels de la Société des Eaux de l'Essonne sont présentés dans un dépliant intitulé « Pour nous joindre », régulièrement actualisé, et transmis aux collectivités.



UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC

Pour garantir la continuité du service, la Société des Eaux de l'Essonne compte sur un dispositif d'astreinte bien rodé qui s'appuie sur l'expérience et la connaissance du terrain de ses équipes locales. La Société des Eaux de l'Essonne dispose également d'un laboratoire central mobilisable 24h sur 24 pour réaliser des analyses d'urgence.

■ L'ASTREINTE : UNE GARANTIE DE CONTINUITE DU SERVICE PUBLIC

Fidèle à sa mission de service public, la Société des Eaux de l'Essonne assure en permanence, en dehors des heures d'ouverture de ses bureaux, une astreinte dans tous les domaines de son activité, 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 de la Société des Eaux de l'Essonne peuvent également mobiliser des moyens complémentaires provenant d'autres Centres Régionaux d'Ile-de-France et dépêcher des spécialistes des Centres Techniques nationaux de Lyonnaise des Eaux.



■ UNE EXPERIENCE RECONNUE DE LA GESTION DES CRISES

En cas d'incident majeur, une **cellule de crise locale** est mobilisée à l'initiative du Directeur de la Société des Eaux de l'Essonne. 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.



DEVELOPPEMENT DURABLE

La Société des Eaux de l'Essonne, une entreprise citoyenne et socialement responsable, contribue quotidiennement au développement durable des territoires.

La gestion du service de l'eau et de l'assainissement confère à la Société des Eaux de l'Essonne de vraies responsabilités économiques, sociétales et environnementales. Les exercer pleinement aux côtés des collectivités locales, 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.

Les actions menées sur le traitement des eaux usées ont permis de **rejeter une eau conforme aux normes** et ainsi éviter de polluer le milieu naturel

UNE POLITIQUE AMBITIEUSE ET VOLONTARISTE

La politique développement durable de Lyonnaise des Eaux et de ses filiales, dont la Société des Eaux de l'Essonne, incarne la responsabilité de l'entreprise et vise à la fois ses méthodes internes (achats responsables, formation et ressources humaines, etc.) tout autant que les engagements de services pris auprès des collectivités.

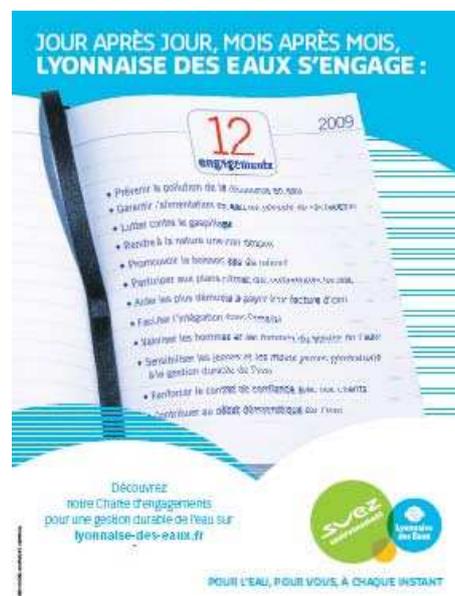
L'ensemble de nos engagements est traduit dans des outils de management et de progrès pour l'entreprise :

- Une « feuille de route » composée d'objectifs quantifiés, assortis d'indicateurs de suivi pour chacun d'entre eux,
- Une « charte des 12 engagements pour une gestion durable du cycle de l'eau », pour laquelle nous sommes audités chaque année par un cabinet indépendant.

A travers cette charte, Lyonnaise des Eaux et la Société des Eaux de l'Essonne mettent en œuvre et proposent aux collectivités des actions diverses sur le terrain, visant à :

■ PROTÉGER LES RESSOURCES EN EAU (EXEMPLES) :

- Isoler les points de captage de toute source de pollution,
- Mettre en place des systèmes de détection de pollution dans la rivière,
- Anticiper les besoins en eau sur le territoire et trouver des solutions alternatives pour éviter de solliciter inutilement les ressources,
- Créer des bassins tampon ou des zones de rétention des eaux de pluie, afin d'empêcher tout débordement d'eau polluée dans les milieux naturels en cas d'orage,
- Engager le dialogue avec les agriculteurs pour les inciter à optimiser l'emploi des engrais et des pesticides,
- Être réactif pour gérer une pollution afin de limiter l'impact sur le milieu naturel et sa biodiversité...



▪ LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE (EXEMPLES) :

- Réduire les fuites dans les réseaux par des techniques innovantes de détection et de réparation qui limitent la gêne aux riverains,
- Réutiliser les eaux usées, après épuration, pour l'arrosage des jardins publics et des terrains de golf ou pour le nettoyage des voiries...

▪ SENSIBILISER LA POPULATION (EXEMPLES) :

- Mettre en place des partenariats avec les structures sociales locales (PIMMS Evry Cœur Essonne et Lien Citoyen).
- Alerter les habitants sur la nécessité de préserver les ressources en eau du territoire et de lutter contre le gaspillage.
- Les informer de la valeur environnementale de l'eau du robinet. Ne nécessitant ni transport par véhicule, ni emballage, ni bouteille, ni recyclage, l'eau du robinet affiche une empreinte écologique mille fois moins importante que l'eau en bouteille.

DES ENGAGEMENTS CLAIREMENT AFFICHÉS

Etre socialement responsable doit se vérifier quotidiennement sur le terrain. C'est pourquoi Lyonnaise des Eaux sollicite chaque année VIGEO, agence européenne de notation et d'évaluation spécialisée dans la responsabilité sociétale des entreprises, pour réaliser une évaluation de sa démarche de développement durable à travers sa charte de 12 engagements.

Pour la troisième année de déploiement de notre charte, VIGEO nous attribue une note de 73 sur 100, en progression de 14 points depuis 2006. Un résultat satisfaisant qui en même temps désigne des marges de progrès pour lesquelles nous mobilisons en permanence de nouveaux moyens.

Lyonnaise des Eaux est à ce jour la seule entreprise française qui fasse réaliser de manière volontariste une telle évaluation, et qui en publie l'intégralité des résultats dans un rapport disponible pour tous.

> Sur le site www.lyonnaise-des-eaux.fr



En les rendant publics, Lyonnaise des Eaux rend compte de son avancement dans le déploiement effectif des engagements pris en 2006 et participe ainsi à construire un dialogue avec ses parties prenantes. Une telle démarche témoigne de la nouvelle relation que l'entreprise souhaite instaurer avec chacune d'entre elles.

SENSIBILISER AU RESPECT DE LA RESSOURCE

La Société des Eaux de l'Essonne participe 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 organisées tout au long de l'année par la Société des Eaux de l'Essonne, principalement auprès des enfants, pour leur expliquer les différents cycles de l'eau et leur faire prendre conscience de l'importance de préserver cette ressource.

En 2009, la Société des Eaux de l'Essonne a ainsi sensibilisé plus de 630 enfants et adultes en Essonne, au travers de l'organisation et l'animation de :

▪ 7 CLASSES D'EAU

Module éducatif proposé par l'Agence de l'Eau Seine Normandie pour sensibiliser les enfants dans les établissements scolaires du bassin, au travers de l'intervention de différents acteurs de l'eau : agriculteurs, pompiers, pêcheurs, distributeur... Au-delà de son intervention en tant que distributeur, la Société des Eaux de l'Essonne a également apporté un soutien administratif pour permettre aux établissements scolaires suivants de mener à bien leur projet pédagogique :

- Ecole Maternelle des Myrtilles à MenneCY (5 classes, 128 enfants),
- Ecole élémentaire Genevoix à Evry (1 classe, 26 enfants),
- Collège Les Pyramides à Evry (1 classe, 26 enfants).



▪ 10 INTERVENTIONS PONCTUELLES

Sur demande des enseignants, la Société des Eaux de l'Essonne intervient également en classe pour expliquer aux enfants un ou plusieurs aspects des cycles naturel ou domestique de l'eau. En 2009, **206 enfants ont été concernés**.

▪ 31 VISITES DE SITES

Sur demande d'une mairie, d'un établissement scolaire ou même d'un particulier, la Société des Eaux de l'Essonne réalise également des visites des ouvrages qu'elle exploite pour en expliquer le fonctionnement et le rôle dans le cycle de l'eau. En 2009, **474 essonniens ont ainsi pu visiter des ouvrages de traitement** (principalement la station d'épuration du Syndicat Intercommunal d'Assainissement de la Région d'Etampes).



▪ DES GRANDS RENDEZ-VOUS PEDAGOGIQUES

A l'occasion de la Journée Mondiale de l'eau du 22 mars, de la Semaine du Développement Durable début avril ou encore de la Journée de l'Environnement du 5 juin, la Société des Eaux de l'Essonne organise et anime, en partenariat avec les collectivités, des rendez-vous pédagogiques plus importants, tels que des forums pédagogiques ou des opérations de sensibilisation au respect du cadre de vie...

- En mars 2009, l'Agglomération Evry Centre Essonne et la Société des Eaux de l'Essonne lancent la démarche « **les messagers de l'eau de l'Agglo** » qui consiste à mettre en place un réseau de messagers de l'eau dont la mission est de sensibiliser les autres enfants des écoles de l'Agglo au respect de l'eau. Après avoir été formés par la Société des Eaux de l'Essonne, ces messagers sont chargés de conduire la réalisation d'un projet sur l'eau. En 2009, **150 enfants ont été sensibilisés par la première génération des messagers de l'eau** et ont ainsi pu présenter leurs travaux à l'occasion d'une exposition qui s'est tenue en juin dans l'espace Agora à Evry. Cette démarche sera reconduite chaque année dans les établissements scolaires de l'Agglo.



- En mars 2009, le SIARCE (Syndicat Intercommunal d'Assainissement et de Restauration de Cours d'Eau) lance, en partenariat avec la Fédération pour la Pêche et la Préservation des Milieux Aquatiques de l'Essonne et la Société des Eaux de l'Essonne, « **les classes de vie** », un nouveau programme pédagogique qui vise à sensibiliser les enfants des communes adhérentes au SIARCE au respect de la rivière. En 2009, la Société des Eaux de l'Essonne a ainsi **sensibilisé 120 enfants aux métiers de l'eau**, dans le cadre des classes de vie du SIARCE.



En 2009, la Société des Eaux de l'Essonne a également été sollicitée pour présenter les métiers de l'eau, de l'assainissement et de la préservation de la ressource dans le cadre d'événements organisés par les collectivités locales :

- « **Carrefour pour l'Emploi** » organisé par les Agglomération Evry Centre Essonne et Seine Essonne à Evry (février),
- « **Semaine d'orientation professionnelle** » organisée par le Collège Charles Péguy de Bondoufle (avril),
- « **Forum sur les métiers de l'Environnement** » organisé par la Maison de l'Emploi d'Etampes (décembre),
- « **Forum sur les métiers organisé** » par la Maison de l'Emploi de Ris-Orangis (décembre).
- « **Forum Jobs d'été** » à St Pierre du Perray (mars)



SENSIBILISER AUX BONS GESTES AU QUOTIDIEN

La Société des Eaux de l'Essonne sensibilise également le grand public **aux bons gestes pour bien consommer l'eau à la maison**, soit en participant aux événements organisés par les communes (foires, fêtes ou autres manifestations annuelles), soit en animant des réunions d'information en partenariat avec les structures sociales locales.

En 2009, la Société des Eaux de l'Essonne a ainsi **sensibilisé plus de 1700 essonniens** aux bons gestes pour bien consommer l'eau à la maison, parmi lesquels :



▪ **BOIRE L'EAU DU ROBINET**

Boire l'eau du robinet est un geste écologique et économique. Pour inciter le grand public à boire cette eau, la Société des Eaux de l'Essonne a animé plusieurs bars à eau en 2009 et a donné des conseils pour mieux apprécier cette eau en famille, à l'occasion des événements locaux suivants :

- « **Nature en Ville** » à Evry (mai),
- « **Foire d'Etampes** » (juin)
- « **Foire de Corbeil-Essonnes** » (septembre)
- « **Semaine de réduction des déchets** » à Morigny-Champigny (novembre),
- « **Semaine de réduction des déchets** » à Saint-Germain-lès-Corbeil (novembre).



■ MAITRISER SA CONSOMMATION ET SES REJETS

Faire les bons choix pour chaque utilisation de l'eau à la maison, vérifier la conformité de son branchement assainissement (eaux usées et eaux pluviales) et maîtriser ses rejets dans ces réseaux sont des gestes importants pour préserver la ressource en eau et l'environnement. En 2009, la Société des Eaux de l'Essonne a participé à de nombreux événements pour sensibiliser le grand public :

- « **Débats sur l'eau** » organisés par la Maison de la Jeunesse de Lisses (novembre) : discussions sur l'avenir de l'eau et les rôles de chacun pour préserver la ressource en eau au quotidien avec la participation d'experts hydrogéologues de l'université d'Orsay et un spécialiste des normes (AFNOR).
- « **Nature en Ville** » à Evry (mai) : Animations autour des cycles de l'eau et de la consommation de l'eau à la maison au travers d'une exposition développement durable présentée par la Société des Eaux de l'Essonne à l'occasion de ce premier rendez-vous des amateurs de jardinage et d'espaces verts en plein cœur de la ville.
- « **Foire d'Etampes et de Corbeil-Essonnes** » (juin et septembre) : Sensibilisation des familles à la bonne utilisation de l'eau à la maison grâce à un stand composé d'une cuisine et d'une salle de bains grandeur nature et des animations spécifiques mise en scène par la Société des Eaux de l'Essonne pour inviter les visiteurs à suivre les bons gestes pour bien consommer l'eau à la maison et maîtriser leurs rejets dans les réseaux d'assainissement.
- « **Semaine de réduction des déchets** » à Saint-Germain-lès-Corbeil et Morigny-Champigny (novembre) : Sensibilisation du grand public à la réduction des déchets dans la vie quotidienne et à l'écocitoyenneté, au travers des stands animés par différents partenaires, dont la Société des Eaux de l'Essonne, invitée pour apprendre à bien consommer l'eau et à maîtriser ses rejets dans les réseaux d'eaux usées.
- « **Réunions sur la maîtrise des consommations** » à Evry : Animation par l'animateur de la Société des Eaux de l'Essonne de plusieurs réunions d'information sur la maîtrise de la consommation de l'eau à la maison dans le cadre du partenariat avec le PIMMS (Point d'information et de médiation) Evry Cœur Essonne et diverses associations locales d'intégration (Génération 2) organisées dans les maisons de quartier ou dans l'Appartement Pédagogique de la Ville d'Evry.





LA QUALITÉ
DU SERVICE

LA GESTION CLIENT

LA SATISFACTION CLIENT

LA COMMUNICATION CLIENT



LA GESTION CLIENT

EVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS

Estimation du nombre d'habitants desservis : **13 448** (INSEE)

Evolution du nombre d'abonnements			
	2007	2008	2009
Abonnés domestiques et assimilés	-	-	3 894 <i>Dont 34 communaux</i>
Autres abonnés	-	-	2
Total	3 822	3 797	3 896
Taux de desserte¹			99%

Les données 2009 sont basées sur la définition réglementaire. Aucune comparaison ne peut être faite avec les données 2007 et 2008.

NOTA ¹ > Taux de desserte : Nombre d'abonnés desservis par le service d'assainissement collectif / Nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de ce service.

EVOLUTION DES VOLUMES FACTURES

Volumes facturés assainissement (m3)			
	2007	2008	2009
Volumes facturés (m ³)	697 774	633 868	684 913

NOTRE ANALYSE :

L'année 2008 a été marquée par l'arrêt de la Piscine de MenneCY. Les volumes facturés en 2009 reviennent donc au niveau de 2007.

ACTIVITE DE GESTION

Période de facturation	
Facturation sur relève	Mars
Facturation sur estimation	Juin - Septembre - Décembre

ENCAISSEMENT – RECOUVREMENT

Impayés	
Taux d'impayés au 31/12 année N sur les factures émises au titre de l'année N-1	0,15%
Taux d'impayés à 6 mois	0,66%
Nombre d'abandon de créances	4
Montant des abandons de créances eau-assainissement ou à des versements à un fond de solidarité	147 €

NOTRE ANALYSE :

Il est à noter, une amélioration des actions de recouvrement

LA SATISFACTION CLIENT

UN IMPERATIF : LA SATISFACTION DES CLIENTS

Une entreprise au contact et à l'écoute de ses clients.

La satisfaction des clients consommateurs est l'un des objectifs prioritaires de la Société des Eaux de l'Essonne. Mesurer et suivre son évolution permet d'identifier les axes d'amélioration possibles.

Plusieurs aspects du service sont régulièrement analysés :

▪ SATISFACTION GLOBALE DE LA CLIENTELE

- (Enquête réalisée par TNS SOFRES pour Lyonnaise des Eaux et ses filiales, dont la Société des Eaux de l'Essonne). Nos clients nous attribuent une note de **6,7/10**, en progression constante depuis plusieurs années (6,1/10 en 2001). Cette notation prend en compte plusieurs aspects du service assurés par le Centre Régional Brie Sud Essonne (auquel est rattachée la Société des Eaux de l'Essonne) : qualité de l'eau, relève des compteurs, relation client, qualité de l'information et facturation et prix de l'eau.



▪ QUALITE DES INTERVENTIONS A DOMICILE

- (Suivi interne des cartes T délivrées à nos clients après chaque intervention). La qualité de nos interventions à domicile (travaux, enquêtes de conformité...) obtient un niveau de satisfaction global « satisfaisant » exprimé par nos clients (ponctualité et rapidité, qualité de l'intervention...).

Les résultats du baromètre SOFRES national sont présentés ci-dessous :

Résultats SOFRES	
Note de satisfaction globale clientèle 2009	6,7/10
% client satisfait 2009	93%

CONTACTS CLIENTS

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

Le taux de prise du CRC (Nombre d'appel traités / Nombre d'appels reçus) est de : **87%**

Typologie des contacts	
	Nombre de contacts
Téléphone	3 034
Courrier	479
Internet	97
Fax	21
Visites en agence	245
Total	3 876

Principaux motifs de contacts	
	Nombre de contacts
Abonnement	733
Relève	642
Facturation	510
Encaissement	1 147
Qualité	5
Distribution	510
Assainissement	234
Chantier	3
Autres	92
Total	3 876

Sur l'ensemble de ces contacts, le taux de réclamations écrites pour 1000 abonnés est de : **8‰**.
Il est à noter, une augmentation des réclamations suite changement de paramétrage de notre base clientèle.

UNE RELATION CLIENTELE RECOMPENSEE

Deux distinctions ont récompensé en 2009 les actions menées par les acteurs de la relation clientèle de Lyonnaise des Eaux et ses filiales pour satisfaire l'ensemble des clients :

- **1ER PRIX DU « PODIUM DE LA RELATION CLIENT 2009 »**

(Enquête réalisée par TNS SOFRES – BEARING POINT pour les entreprises de services)

Ce prix récompense, pour la deuxième année consécutive, à la fois la qualité de la relation de Lyonnaise des Eaux et ses filiales avec ses clients, notamment pour son degré de personnalisation et son suivi, et sa capacité à leur proposer des services innovants.

- **1ER PRIX « SERVICE CLIENT DE L'ANNEE 2010 »**

(Enquête réalisée par BVA – VIGEO pour les distributeurs d'eau)

Cette enquête repose sur des « visites mystères » auprès des services clientèle de Lyonnaise des Eaux et ses filiales visant à tester tous les contacts (téléphone, courriers et courriels) et à les évaluer en fonction de multiples critères : temps de réponse, qualité de la réponse, courtoisie, temps d'attente.



DES NOUVEAUX SERVICES « A LA CARTE »



Fin 2009, Lyonnaise des Eaux a lancé, sous sa propre marque, **Dolce Ô**, une nouvelle gamme de services aux particuliers « à la carte » pour un habitat confortable, plus économique et écologique, qui comprend :

■ LE SERVICE ALERTE FUITE

Le consommateur est averti en temps réel par SMS ou par courriel dès qu'une anomalie de consommation ou un risque de fuite est détecté. Un moyen efficace d'éviter les factures liées aux surconsommations provoquées par les fuites, de limiter le gaspillage et l'ampleur des dégâts des eaux. Les compteurs d'eau sont équipés d'un émetteur relié par ondes longue portée à un récepteur. Un dispositif de télérelève en temps réel qui permet de suivre ses consommations sur Internet.

■ LE RELEVÉ A DISTANCE

Liberté recouvrée, le client n'a plus besoin d'être présent lors du relevé des compteurs. Il bénéficie également d'une facture établie systématiquement sur des volumes réellement consommés. Un émetteur courte portée est placé sur le compteur. Quand le releveur passe à proximité, il capte l'index grâce à un récepteur mobile.

L'alerte fuite et le relevé à distance des compteurs peuvent être intégrés par une collectivité dans une délégation de service public ou souscrits par le client directement auprès de Lyonnaise des Eaux et ses filiales.

■ ASSURANCE ET ASSISTANCE FUITE

Avec ce service, le consommateur bénéficie, en cas de fuite, d'une assistance 24 h/24, d'une assurance pour faire face aux surconsommations d'eau liées à la fuite dès les premiers m³ et d'une aide juridique. Une fuite peut occasionner une consommation de plus de 600 litres d'eau par jour, un prélèvement inutile dans la ressource naturelle et un coût superflu pour le consommateur.

■ E-FACTURE

Facture électronique pour permettre au consommateur de réduire son impact sur l'environnement.

■ PRELEVEMENT MENSUEL

Pour permettre au consommateur d'étaler le règlement de la facture d'eau sur l'année et gérer plus facilement son budget eau.

■ INFO BRAILLE

Pour donner accès aux consommateurs non voyants et malvoyants à toute l'information et aux factures d'eau éditées en braille, en partenariat avec l'association Handicap zéro.



Lyonnaise des Eaux **PRO**

Lyonnaise des Eaux a également lancé la gamme **Lyonnaise des Eaux Pro**, pour une gestion maîtrisée, plus économique et écologique.

Cette gamme, destinée aux professionnels du logement et aux gestionnaires de parcs immobiliers, propose des solutions pour une gestion maîtrisée de l'eau : outils d'alerte et d'analyse, gestion multicompteur, répartition précise des charges...

Elle propose également l'alerte fuite ainsi qu'une série de services additionnels, comme la gestion multifluide ou la récupération de l'eau de pluie.



LA COMMUNICATION CLIENT

INFORMER LE CLIENT SUR LES SERVICES

La qualité de l'information mise à disposition sur les différents services proposés est également un des motifs de satisfaction des clients consommateurs. La Société des Eaux de l'Essonne propose à ses clients des supports d'information variés leur permettant de mieux comprendre les services proposés tout en leur donnant des conseils pratiques :

▪ L'EAU & VOUS

Le magazine de l'eau au quotidien est diffusé deux fois par an à l'ensemble des clients consommateurs. Pratique et ludique, il leur permet de mieux comprendre l'univers de l'eau en abordant des sujets d'experts sur le développement durable de la ressource, l'eau et la santé mais également sur l'actualité de l'eau dans la région. Il propose également des informations sur les services et donne des conseils pratiques. La Société des Eaux de l'Essonne a également lancé une version internet de « L'eau & Vous » accessible sur www.leauevous.fr.

▪ L'AGENCE EN LIGNE

Une Agence en Ligne sur www.eauxdelessonne.com qui permet aux clients consommateurs de gérer leur compte en ligne depuis le confort de leur domicile : consulter les dernières factures, suivre la consommation d'eau, choisir un mode de paiement, communiquer l'index du compteur ou encore contacter notre Centre de Relation Clientèle pour obtenir un devis ou des informations sur le service. Ce site propose également des informations sur l'eau.



▪ LE LIVRET D'ACCUEIL

Il est envoyé à chaque nouveau client. Il contient la facture contrat, le règlement de service ainsi que des brochures sur les métiers de la Société des Eaux de l'Essonne, les services proposés et des conseils sur les usages de l'eau. En outre, des dépliants thématiques sont régulièrement proposés aux clients sur leurs installations, les travaux réalisables, les moyens de paiement, la consommation et la qualité de l'eau.



▪ COMMUNICATION DE PROXIMITE ET VISITE DE SITES

La Société des Eaux de l'Essonne participe enfin tout au long de l'année aux différents événements organisés par les collectivités, et présente ainsi les métiers de l'eau et de l'assainissement à ses clients consommateurs tout en sensibilisant le grand public à la préservation de la ressource et à la consommation de l'eau du robinet comme boisson. Sur demande, certaines installations peuvent être visitées.



Enfin, la Société des Eaux de l'Essonne informe ses clients sur des situations exceptionnelles qui nécessitent une attention particulière comme en période de grand froid où ils sont invités à protéger leurs compteurs et leurs canalisations du gel.



GLOSSAIRE

LEXIQUE

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. 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.

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

Débordement

L'eau n'est pas évacuée par le réseau soit par manque de capacité hydraulique (y compris pompage, notamment en période de crue), soit suite à une obstruction partielle ou totale de canalisations de collecte ou de transport (les ouvrages d'engouffrement ne sont pas en cause).

Effluent d'établissements industriels

Effluent d'origine non domestique (artisans, restaurateurs, industries...).

Filière conforme

Une filière est dite « conforme » si la filière de traitement est déclarée ou autorisée selon sa taille et si le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur.

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.

Point noir

Point du réseau de collecte nécessitant au moins 2 interventions de curage par an (préventif ou curatif).

Réclamation

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

Réseau de collecte des eaux usées

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques. On distingue le réseau unitaire, réseau évacuant dans les mêmes canalisations les eaux usées domestiques et les eaux pluviales et le réseau séparatif, réseau collectant les eaux domestiques et les eaux pluviales de façon séparées.

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.

Station d'Épuration (ou usine de dépollution)

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP)

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Suivant l'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées

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

0 point : absence de plans du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de collecte hors branchements ;

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

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, année approximative de pose) ;

+ 10 : existence d'une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations ;

+ 10 : localisation et description de tous les ouvrages annexes (postes de relèvement, déversoirs...) ;

+ 10 : dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ;

+ 10 : définition et mise en œuvre d'un plan pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau ;

+ 10 : localisation et identification des interventions (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement) ;

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

+ 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement.

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, les éléments indiqués aux points B et C n'étant pris en compte que si la somme des points mentionnés au point A atteint 80. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

A. – Eléments communs à tous les types de réseaux :

+ 20 : identification sur plan et isite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement) ;

+ 10 : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés) ;

+ 20 : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement ;

+ 30 : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 décembre 1994 relatif à la surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées mentionnées aux articles L. 372-1-1 et L. 372-3 du code des communes ;

+ 10 : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 décembre 1994 relatif à la surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées mentionnées aux articles L. 372-1-1 et L. 372-3 du code des communes ;

+ 10 : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

B. – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs :

+ 10 : évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant a minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total.

C. – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes :

+ 10 : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage.

Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire

Linéaire de réseaux rétrocedé, collectant à la fois les eaux usées domestiques et les eaux pluviales

Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif

Linéaire de réseaux rétrocedé, collectant les eaux domestiques et les eaux pluviales de façon séparées.

Montant des abandons de créances

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

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'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées

Nombre d'autorisations délivrées par le maire ou le président de l'établissement public compétent pour le déversement d'effluent non domestiques dans le réseau public de collecte d'eaux usées. L'autorisation fixe notamment sa durée, les caractéristiques que doivent présenter les eaux usées pour être déversées et les conditions de surveillance du déversement.

Nombre d'habitants

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

Nombre d'abandons de créances reçues

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

Prix TTC du service au m³ pour 120 m³

Le prix TTC de l'eau au m³ pour 120 m³ calculé au 1er janvier de l'année de présentation du rapport et au 1er janvier de l'année N-1 en détaillant :

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

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

Poids de matières sèche des boues extraites des eaux usées et unitaires par les STEP. Sont prises en compte les boues issues du traitement des STEP qu'elles soient évacuées de l'usine en vue d'une valorisation ou élimination.

Taux de desserte par les réseaux de collecte des eaux usées

Indicateur sous la responsabilité de la collectivité. Le délégataire fournira une estimation définie comme : Taux de desserte = Nombre d'abonnés desservis par le service d'assainissement collectif / Nombre d'abonnés eau

Taux moyen de renouvellement des réseaux

= (Moyenne annuelle du linéaire de réseaux, 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) x 100.

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

= (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 / 1 000) x Nombre d'habitants

Taux de collecte

= Volumes facturés en assainissement / Volumes facturés en eau potable

Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation

L'indicateur est le pourcentage de boues évacuées selon une filière conforme. Les refus de dégrillage et les boues de curage ne sont pas pris en compte.

Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers

= (Nombre de demandes d'indemnisation présentées par des tiers, usagers ou non du service x 1000) / Nombre d'habitants.

Nombre de points noirs pour 100 km de réseau

= (Nombre de points noirs identifiés sur le réseau / Longueur du réseau) x 100

Les indicateurs de la conformité du système d'assainissement, sous la responsabilité de la police de l'eau, ne sont pas encore clairement définis par le MEDAD. Ils sont basés sur les résultats d'auto-surveillance des réseaux & des usines ainsi que sur les expertises météorologiques de l'AESN conformément à l'arrêté du 22 juin 2007. La mise en place de l'ensemble de ces éléments se fait progressivement et aujourd'hui, la police de l'eau ne peut pas statuer en l'état sur la conformité des systèmes d'assainissement.

Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions réglementaires du décret n°94-469 du 03/06/04 modifié par le décret du 2 mai 2007

Le délégataire propose de consolider l'indicateur avec la collectivité après précision réglementaire.

Conformité des performances des équipements d'épuration aux prescriptions réglementaires du décret n°94-469 du 03/06/04 modifié par le décret du 2 mai 2007

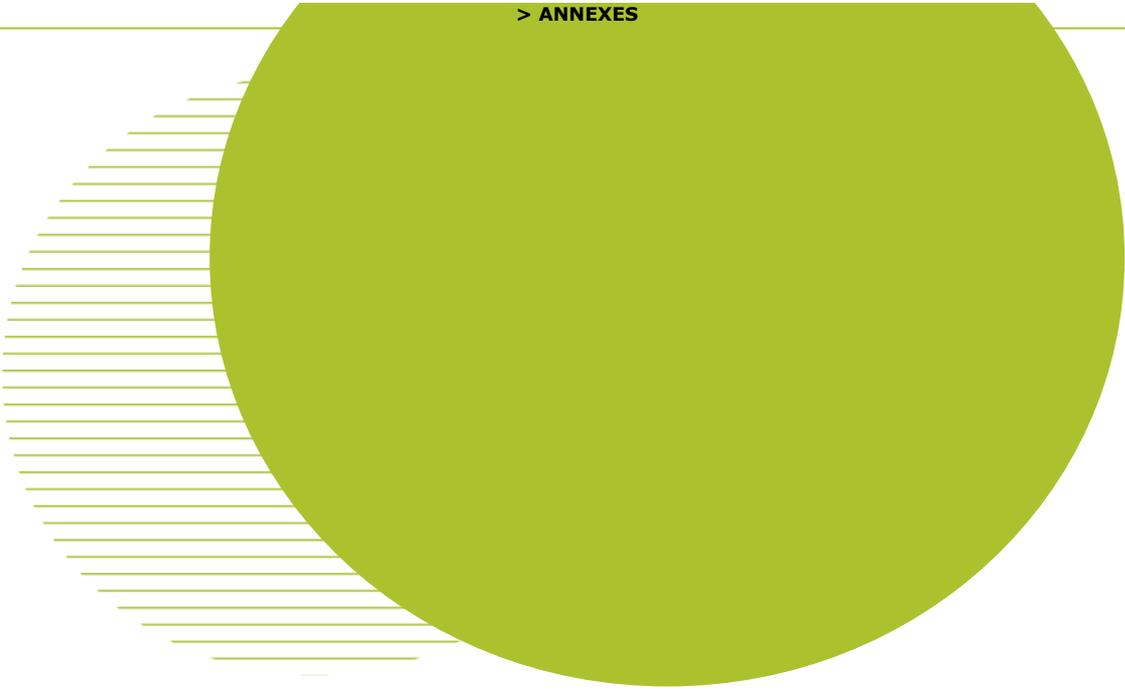
Le délégataire peut fournir une estimation de l'indicateur sur la base de notre système informatique de gestion de l'auto-surveillance (logiciel OLIMPE).

Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions réglementaires du décret n°94-469 du 03/06/04 modifié par le décret du 2 mai 2007

Le délégataire peut fournir une estimation de l'indicateur sur la base de la connaissance fine des services d'exploitation Usines.

Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau

Le délégataire renseigne l'indicateur sur la base de notre système informatique de gestion de l'auto-surveillance conformément aux objectifs de l'arrêté préfectoral (logiciel OLIMPE).



ANNEXES

ACTIVITES RESEAUX

ACTIVITES USINES

FACTURE



ACTIVITES RESEAUX

Mennecy

Enquête de conformité											
Commune	N°	Elément	Voie	Lieu	Jour	Mois	Année	Type d'enquête M= Mutation BNI= BCT neuf isolé L= Lotissement C= Contractuelle RC= Refecturable collectivité	Enquête initiale (EI) Contre- enquête (CE)	Résultat C= Conforme NC= Non- conforme	Observation
MENNECY	4		RUE DES ETEULES		24	2	2009	M	EI	C	
MENNECY	9		PLACE DES ROUGES GORGES		26	2	2009	M	EI	C	
MENNECY	5		RUE DE LA SABLIERE		24	3	2009	M	EI	C	
MENNECY	33		RUE DES MURES		25	3	2009	M	EI	C	
MENNECY	19		RUE GEORGES HAENDEL		14	4	2009	M	EI	C	
MENNECY	5	BIS	CHEMIN DE LA MANUFACTURE		23	4	2009	M	EI	C	SUR FOSSE SEPTIQUE / PAS DE RESEAU EAUX USEES
MENNECY	19		RUE DES SAPINS		23	4	2009	M	EI	C	
MENNECY	73		RUE DES CHENES		27	4	2009	M	EI	C	
MENNECY	11		RUE ANDRE CHENIER		7	5	2009	M	EI	C	
MENNECY	12		RUE DE LA BOETIE		13	5	2009	M	EI	C	
MENNECY	54		RUE DES LYS		26	5	2009	M	EI	C	
MENNECY	17		RUE DES HETRES		28	5	2009	M	EI	C	
MENNECY	3		RUE DE MILLY		2	6	2009	M	EI	C	
MENNECY	18		RUE DU BEL AIR		11	6	2009	M	EI	C	
MENNECY	8		RUE DES LYS		11	6	2009	M	EI	C	
MENNECY	63		AVENUE DE MANNASSE		16	6	2009	M	EI	C	
MENNECY	15		RUE CHAMPOREUX		18	6	2009	M	EI	C	
MENNECY	11		RUE DE LA REPUBLIQUE		22	6	2009	M	EI	C	
MENNECY	28		RUE CANOVILLE		8	7	2009	M	EI	C	
MENNECY	39		RUE JEAN JAURES		20	5	2009	M	EI	C	EP SUR LE TERRAIN
MENNECY	60		BOULEVA RD CHARLES DE GAULLE		3	8	2009	C	EI	NC	SUR FOSSE SEPTIQUE
MENNECY	23		RUE KIPLING		5	8	2009	M	EI	C	
MENNECY	89		AVENUE DE MANNASSE		10	8	2009	M	EI	C	
MENNECY	54		RUE LECONTE DE LISLE		18	8	2009	M	EI	C	
MENNECY	24		RUE DU BAS CLOS RENAULT		14	9	2009	M	EI	NC	PAS DE REGARD DE FACADE
MENNECY	8		RUE DES ESSARTS		15	9	2009	M	EI	C	
MENNECY	24		RUE DU BAS CLOS RENAULT		21	9	2009	M	CE	C	CONFORME APRES TRAVAUX
MENNECY	62		RUE DES BERGERONNETTES		22	9	2009	M	EI	C	
MENNECY	37		RUE DES SAPINS		1	10	2009	M	EI	C	
MENNECY	19		RUE DU ROUSSET		6	10	2009	M	EI	C	
MENNECY	5		RUE DU BEL AIR		14	10	2009	M	EI	C	
MENNECY	123		RUE LECONTE DE LISLE		19	10	2009	M	EI	C	
MENNECY	55		AVENUE DE MANNASSE		21	10	2009	M	EI	C	
MENNECY	5		RUE DES VIVES EAUX		21	10	2009	M	EI	C	
MENNECY	10		RUE ANDRE CHENIER		26	10	2009	M	EI	C	
MENNECY	15		AVENUE DE LA JEANNOTTE		5	11	2009	M	EI	C	
MENNECY	16 BIS		RUE DE LA FONTAINE		12	11	2009	M	EI	C	
MENNECY	16		RUE DE LA FONTAINE		12	11	2009	M	EI	NC	EVIER + DOUCHE DU RDC SONT RACCORDES AU RESEAU D'EAUX PLUVIALES
MENNECY	10		PLACE DES EGLANTINES		12	11	2009	M	EI	C	
MENNECY	16		RUE DE LA FONTAINE		16	11	2009	M	CE	C	
MENNECY	22		CHEMIN DE L'ORMETEAU		17	11	2009	M	EI	NC	LOT A CONFORME / LOT B : 2 GRILLES RACCORDEES DANS LES EAUX USEES
MENNECY	11		RUE DES SANGLIERS		9	12	2009	M	EI	C	
MENNECY	6		RUE DES NOYERS		14	12	2009	M	EI	C	
MENNECY	8		SQUARE JEAN LE GENDRE		14	12	2009	M	EI	C	
MENNECY	3		RUE DES NOYERS		21	12	2009	M	EI	C	
MENNECY	45		RUE DES ROSES		21	12	2009	M	EI	C	
MENNECY	37		RUE DES HORTENSAS		24	12	2009	M	EI	C	

BILAN ENQUETES DE CONFORMITE : 1 enquête contractuelle et 46 enquêtes sur mutation

Mennecy

Débouchage d'urgence							
Date	N°	Rue	Commune	Canalisation	Branchement	Astreinte	
15/12/2009		PLACE DES CHARDONNETS	MENNECY	x			N
11/12/2009		RUE DES LAURIERS	MENNECY	x			N
09/12/2009	49	RUE DES SEMAILLES	MENNECY	x			N
16/03/2009	24	PLACE DES EGLANTINES	MENNECY	x			N
16/03/2009	24	PLACE DES EGLANTINES	MENNECY	x			N
09/12/2009		BOULEVARD DE LA VERVILLE	MENNECY	x			N
08/12/2009		RUE ERIC TABARLY	MENNECY	x			N
01/12/2009	15	PLACE DES PINSONS	MENNECY	x			N
30/11/2009	45	RUE DES PATIS	MENNECY	x			N
27/11/2009	87	AVENUE DE MANASSE	MENNECY	x			N
25/11/2009	5	RUE DE LIMOGES	MENNECY	x			N
25/11/2009	15	PLACE DES LORIOTS	MENNECY	x			N
18/11/2009		RUE DES PRUNELLES	MENNECY	x			N
16/11/2009	23	RUE DES SEMAILLES	MENNECY	x			N
03/11/2009	19	RUE DES ROSSIGNOLS	MENNECY	x			N
23/10/2009	4	RUE DES PATIS	MENNECY	x			N
20/10/2009	40	RUE DE CANOVILLE	MENNECY	x			N
10/10/2009	28	RUE DES ESSARTS	MENNECY	x			O
09/10/2009	5	RUE DE SEVRES	MENNECY	x			O
09/10/2009	5	RUE DE CANOVILLE	MENNECY	x			N
06/10/2009	22	RUE DES EPIS	MENNECY	x			O
06/10/2009	7	RUE DES ALOUETTES	MENNECY	x			N
18/09/2009	33	RUE CHARLES D ORLEANS	MENNECY	x			O
18/09/2009	23	RUE DES SEMAILLES	MENNECY	x			N
18/09/2009	33	RUE CHARLES D ORLEANS	MENNECY	x			N
18/09/2009	40	RUE DES BERGERONNETTES	MENNECY	x			N
16/09/2009	11	RUE DES LIEVRES	MENNECY	x			N
16/09/2009	14	RUE DES EPIS	MENNECY	x			N
07/07/2009	8	RUE DES NOYERS	MENNECY	x			N
18/08/2009	2	SQUARE JEAN LEGENDRE	MENNECY	x			N
08/08/2009	11	RUE FRANCOIS MANSART	MENNECY	x			O
04/08/2009	37	AVENUE DE MANASSE	MENNECY	x			N
28/07/2009	22	RUE DES EPIS	MENNECY	x			N
09/07/2009	75 B	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	MENNECY	x			N
12/06/2009	10	RUE DES MESANGES	MENNECY	x			N
03/06/2009	5	RUE DES COUDRIERS	MENNECY	x			N
30/05/2009	38-40	RUE RAYMOND DE MAREUIL	MENNECY	x			O
15/05/2009	20	RUE DU RU	MENNECY	x			N
03/05/2009	12	ROUTE DE CHEVANNES	MENNECY	x			N
09/04/2009	29	RUE DES ROSES	MENNECY	x			N
07/04/2009	2	RUE DE LA FENAISSON	MENNECY	x			N
04/04/2009	83	AVENUE DE MANASSE	MENNECY	x			O
18/03/2009	4	RUE DES LYS	MENNECY	x			N
16/03/2009	3	RUE DES LYS	MENNECY	x			O
13/03/2009	37	AVENUE DE NEUFVILLE	MENNECY	x			N
12/03/2009	6	RUE DES SEMAILLES	MENNECY	x			N
11/03/2009	11	PLACE DES PINSONS	MENNECY	x			N
09/03/2009	13	AVENUE DE MANASSE	MENNECY	x			N
02/03/2009	10	RUE DES JACINTHES	MENNECY	x			N
20/02/2009	2	RUE DES LABOURS	MENNECY	x			N
25/01/2009	29-31	RUE DES PATIS	MENNECY	x			O
17/01/2009	5	RUE DES COUDRIERS	MENNECY	x			O

MenneCY

Débouchage d'urgence						
Date	N°	Rue	Commune	Canalisation	Branchement	Astreinte
17/01/2009	5	RUE DE LIMOGES	MENNECY	x		O
11/01/2009	2	RUE DES COUDRIERS	MENNECY	x		N
02/01/2009	5	RUE DES COUDRIERS	MENNECY	x		O
02/01/2009	11	RUE DES ROSES	MENNECY	x		N
03/12/2009	8	RUE DE LIMOGES	MENNECY		x	N
25/11/2009	65	AVENUE DE NEUFVILLE	MENNECY		x	N
04/11/2009	18	RUE DES PATIS	MENNECY		x	N
05/10/2009	1	RUE DES COQUELICOTS	MENNECY		x	N
05/10/2009	50	RUE DES LYS	MENNECY		x	N
02/10/2009	11	RUE FRANCOIS MANSART	MENNECY		x	N
22/09/2009	11	RUE FRANCOIS MANSART	MENNECY		x	N
21/09/2009	23	RUE DES BLEUETS	MENNECY		x	N
21/09/2009	32	RUE DES ESSARTS	MENNECY		x	N
05/09/2009	8	RUE DES NOYERS	MENNECY		x	O
05/09/2009	8	RUE DES NOYERS	MENNECY		x	O
27/08/2009	23	RUE DES BLEUETS	MENNECY		x	N
18/07/2009	21	RUE DES CAILLES	MENNECY		x	O
08/07/2009	10	RUE DES MESANGES	MENNECY		x	N
09/06/2009	67	AVENUE DE MANASSE	MENNECY		x	O
01/06/2009	4	RUE DES BLEUETS	MENNECY		x	O
29/05/2009	22	RUE DES BOUVREUILS	MENNECY		x	N
27/05/2009	10	RUE DE LA FAUCHAISON	MENNECY		x	O
15/05/2009	4	RUE DU MUGUET	MENNECY		x	O
12/05/2009	11	RUE FRANCOIS MANSART	MENNECY		x	N
09/05/2009	12	RUE DES PATIS	MENNECY		x	O
15/04/2009	4	CHEMIN AUX CHEVRES	MENNECY		x	N
01/04/2009	67	AVENUE DE MANASSE	MENNECY		x	N
20/02/2009	15	RUE CHAMPOREUX	MENNECY		x	O
11/02/2009	4	RUE DU MUGUET	MENNECY		x	N
21/01/2009	4	RUE DES BLEUETS	MENNECY		x	N
19/01/2009	3	RUE DES LYS	MENNECY		x	N

MenneCY

Réparation / Entretien				
Date	N°	Rue	Commune	Intervention
16/12/2009		PARC DE VILLEROY	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
16/12/2009		PARC DE VILLEROY	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
16/12/2009		PARC DE VILLEROY	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
12/11/2009	FACE COLLEGE	AVENUE DE VILLEROY	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
13/10/2009		8 RUE DES CYTISES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
25/08/2009		1 COUR BACONS	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
21/06/2009		RUE DU CLOS RENAULT	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
25/02/2009		2 IMPASSE DES EPINETTES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
26/02/2009		RUE STEVENSON	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
26/02/2009		RUE DU MUGUET	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
05/03/2009		IMPASSE DU HAUT CLOS RENAULT	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
02/03/2009		IMPASSE DU HAUT CLOS RENAULT	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
02/03/2009		IMPASSE DU HAUT CLOS RENAULT	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
05/03/2009		IMPASSE DU HAUT CLOS RENAULT	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
25/02/2009		1 RUE DES PEUPLIERS	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
25/02/2009		7 RUE DES OSERAIES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
25/02/2009		90 RUE DES MURES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
26/02/2009		RUE DES HETRES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
06/07/2009		23 RUE DE GIEN	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
06/07/2009		24 RUE DE CANOVILLE	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
23/02/2009		14 PLACE DU 8 MAI 1945	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
09/06/2009		16 AVENUE DARBLAY	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
09/06/2009		RUE DE LA BOETIE	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
10/06/2009		8 RUE DE TOURNENFILS	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
10/06/2009		24 RUE DU PARC	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
15/06/2009		6 RUE DES OSERAIES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
15/06/2009		17 RUE DES OSERAIES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
25/06/2009		28 RUE DES MELEZES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
25/06/2009		33 RUE DES MELEZES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
25/06/2009		27 RUE DES MELEZES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
29/06/2009		20 RUE DES MELEZES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
25/08/2009		9 RUE DU GENERAL PIERRE	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
29/06/2009		11 RUE CHAMPOREUX	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
29/06/2009		4 RUE CHAMPOREUX	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
16/07/2009		24 RUE DES CAILLES	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
03/09/2009		26 RUE DU BAS CLOS RENAULT	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
01/07/2009		14 AVENUE DE VILLEROY	MENNECY	ouvrage assainissement renouveler
07/07/2009		51 RUE DES CHENES	MENNECY	branchement assainissement réparer
17/12/2009		AVENUE DARBLAY	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
21/10/2009		5 RUE DES COUDRIERS	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
16/10/2009		14 RUE DES EPIS	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
22/10/2009		29 RUE DES ROSES	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
22/10/2009		4 RUE DES BLEUETS	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
19/10/2009		6 RUE DES COUDRIERS	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
12/10/2009		22 RUE DES EPIS	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
28/04/2009		RUE DES ECRENNES	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
18/02/2009		2 RUE DES ETEULES	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
31/12/2009		15 RUE DES NOYERS	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
10/06/2009		2 PLACE DES EGLANTINES	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
21/06/2009		63 RUE DU CLOS RENAULT	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
26/06/2009		20 RUE DES PRUNELLES	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
15/07/2009		4 RUE DES MELEZES	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
24/06/2009		25 RUE DE CANOVILLE	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
16/07/2009		75 AVENUE DE NEUFVILLE	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
24/06/2009		35 RUE DES LYS	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
16/11/2009		16 RUE DES HORTENSIAS	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
20/07/2009		16 PLACE DU 8 MAI 1945	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
20/07/2009		16 PLACE DU 8 MAI 1945	MENNECY	ouvrage assainissement réparer

MenneCY

Réparation / Entretien				
Date	N°	Rue	Commune	Intervention
16/07/2009	5	CHEMIN DES VIEILES VIGNES	MENNECY	ouvrage assainissement réparer
30/12/2009	56	RUE DU SAULE SAINT JACQUES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
28/10/2009	10	RUE DES ORMES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
09/09/2009	1	ALLEE DES SAULES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
21/04/2009	21	RUE DES ACACIAS	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
03/03/2009	2	RUE DU HAMEAU	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
18/03/2009	24	RUE DES ERABLES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
17/02/2009	16 B	RUE DE LA REPUBLIQUE	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
27/02/2009	4	RUE DE TOURNENFILS	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
23/02/2009	2	RUE RAYMOND DE MAREUIL	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
24/02/2009	30	RUE DU PETIT MENNECY	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
24/02/2009	43	RUE DU PETIT MENNECY	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
24/02/2009	6	RUE DU PETIT MENNECY	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
02/07/2009	25	RUE DES PATIS	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
15/07/2009	19	RUE DES MYRTILLES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
15/07/2009		RUE DES MURES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
30/11/2009	18	RUE DES HETRES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
01/07/2009	18	RUE DES HETRES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
05/03/2009	1	RUE DE LA GLAISIERE	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
03/03/2009	8	RUE DES CYTISES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
03/03/2009	8	RUE DES CYTISES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
12/03/2009	46	RUE DES COLS VERTS	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
12/03/2009	24	RUE DES CHATRIES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
13/03/2009	24	RUE DES CHATRIES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
24/03/2009	24	RUE DES CHATRIES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
03/03/2009	21	RUE DES BLEUETS	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
12/03/2009	4	ROUTE DE CHEVANNES	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
24/03/2009	67	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
04/03/2009	15	AVENUE DE L ORANGERIE	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
04/03/2009	9	AVENUE DE L ORANGERIE	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
04/03/2009	40	AVENUE DE L ORANGERIE	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau
01/07/2009	15	AVENUE DU BOIS CHAPET	MENNECY	ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau

Mennecy

Branchement neuf isolé					
Date	N°	Rue	Commune	Brcht EU	Brcht EP
AVRIL		4 AV D'ARBLAY	MENNECY	OUI	
AVRIL		4 AV D'ARBLAY	MENNECY	OUI	
SEPTEMBRE		20 RUE DE CHAMPOREUX	MENNECY	OUI	OUI
OCTOBRE		48 BLD CH DE GAULLE	MENNECY	OUI	
DECEMBRE		64 RUE DE LA FONTAINE	MENNECY	OUI	OUI
NOVEMBRE		23 RUE DES CHATRIES	MENNECY	OUI	

Mennecy

Extension de canalisation

Date	N°	Rue	Commune	Diamètre	Matériau	Linéaire (ml)	Type EU / EP
sept-09		CHAMPORREUX	MENNECY	200	PVC	73	EU



ACTIVITES USINES

MENNECY
Bilan de fonctionnement des Postes de relèvement - Année 2009

	SYNTHESE ANNUELLE 2009												SYNTHESE 2008					
	Pompe 1		Pompe 2		Pompe 3		Volume				Energie		By-pass		Volume		Energie	
	Nb D	TDM	Nb D	TDM	Nb D	TDM	m3/an	Moy m3/j	Min m3/j	Max m3/j	KWh	W/m3	Nb	m3/mois	m3/an	Moy m3/j	KWh	W/m3
Tabarly	2514	195	6815	301			29736	81	12	1434	888	30			26676	73	902	34
Villoison	22915	5133	18487	4628			459303	1258	190	2250	29285	64			338655	928	18696	55
Jean Jaurès	875	55	832	55			3871	11	0	25	621	160			3945	11	624	158
Clos Renault	767	23	1041	37			1669	5	34	93	477	286			2297	6	489	213
Fort Oiseau	1972	2343	2145	2384			38287	104,9	496	3999	1555	41			7745	21	658	85
Clos des Anglais	3601	409	1838	590			31969	1073	701	2471	2162	344					1067	

MENNECY

Bilan de fonctionnement des Postes de relèvement - Année 2009

TABARLY														
	Pompe 1		Pompe 2		Pompe 3		Volume				Energie		By-pass	
	Nb D	TDM	Nb D	TDM	Nb D	TDM	m3/mois	Moy m3/j	Min m3/j	Max m3/j	KWh	W/m3	Nb	m3/mois
Janvier	275	16	619	17			1992	64	42	108	67	34		
Février	279	13	533	13			1560	56	42	78	62	39		
Mars	333	13	1209	66			4752	153	36	1434	125	26		
Avril	349	11	426	11			1344	45	12	60	66	49		
Mai	330	13	508	14			1620	52	36	108	51	31		
Juin	138	24	481	79			6180	206	42	1434	66	11		
Juillet	216	15	403	14			1746	56	36	198	97	56		
Août	183	12	400	12			1458	47	24	90	81	56		
Septembre	87	19	526	19			2232	74	42	198	69	31		
Octobre	97	19	556	19			2244	72	30	228	64	28		
Novembre	123	18	540	18			2172	72	36	144	66	30		
Décembre	104	21	614	20			2436	79	36	168	75	31		

VILLOISON														
	Pompe 1		Pompe 2		Pompe 3		Volume				Energie		By-pass	
	Nb D	TDM	Nb D	TDM	Nb D	TDM	m3/mois	Moy m3/j	Min m3/j	Max m3/j	KWh	W/m3	Nb	m3/mois
Janvier	2055	426	1735	455			41339	1334	834	1684	2059	50		
Février	1869	410	1581	409			38466	1374	718	1921	2132	55		
Mars	1661	489	1634	467			45000	1452	1286	1573	2245	50		
Avril	1306	496	1256	416			43017	1434	985	1599	3717	86		
Mai	1416	525	1379	500			48237	1556	1243	1813	3114	65		
Juin	1072	518	1064	480			47000	1567	1068	2250	3025	64		
Juillet	1314	488	1292	418			42710	1378	964	1590	2879	67		
Août	1558	425	1550	418			39664	1279	977	1543	2349	59		
Septembre	1190	458	1175	440			42222	1407	551	1709	2757	65		
Octobre	4129	373	3214	282			30965	999	628	1510	1994	64		
Novembre	3708	316,6	2079	182			23725	791	190	1090	1152	49		
Décembre	1637	209,0	528	160			16957	547	348	813	1861	110		

JEAN JAURES														
	Pompe 1		Pompe 2		Pompe 3		Volume				Energie		By-pass	
	Nb D	TDM	Nb D	TDM	Nb D	TDM	m3/mois	Moy m3/j	Min m3/j	Max m3/j	KWh	W/m3	Nb	m3/mois
Janvier	74	5	69	5			315	10	7	18	66	211		
Février	78	5	75	5			343	12	7	18	58	169		
Mars	87	5	82	5			375	12	7	25	64	172		
Avril	72	5	69	5			336	11	7	18	62	185		
Mai	88	6	80	6			413	13	7	25	43	103		
Juin	78	5	73	5			350	12	4	21	41	118		
Juillet	61	4	57	4			270	9	4	14	30	111		
Août	56	4	53	4			256	8	0	11	48	187		
Septembre	58	4	54	4			245	8	4	14	39	158		
Octobre	71	4	62	4			298	10	7	18	52	176		
Novembre	68	4	70	4			305	10	4	18	56	184		
Décembre	84	5	88	5			368	12	7	21	61	166		

CLOS RENAULT														
	Pompe 1		Pompe 2		Pompe 3		Volume				Energie		By-pass	
	Nb D	TDM	Nb D	TDM	Nb D	TDM	m3/mois	Moy m3/j	Min m3/j	Max m3/j	KWh	W/m3	Nb	m3/mois
Janvier	26	0	192	6			191	6	4	10	68	355		
Février	0	0	148	5			146	5	3	8	54	370		
Mars	46	1	132	5			166	5	4	7	45	272		
Avril	80	2	68	2			127	4	3	6	27	210		
Mai	89	3	71	2			142	5	3	7	26	185		
Juin	86	3	66	2			138	5	3	6	25	181		
Juillet	57	2	41	2			90	3	2	5	15	162		
Août	71	2	54	2			112	4	3	5	28	254		
Septembre	75	2	61	2			120	4	2	6	22	183		
Octobre	78	3	71	3			164	5	3	21	28	169		
Novembre	76	2	67	2			131	4	3	6	47	361		
Décembre	83	2	70	3			142	5	3	7	92	646		

FORT OISEAU														
	Pompe 1		Pompe 2		Pompe 3		Volume				Energie		By-pass	
	Nb D	TDM	Nb D	TDM	Nb D	TDM	m3/mois	Moy m3/j	Min m3/j	Max m3/j	KWh	W/m3	Nb	m3/mois
Janvier	250	207	270	224										
Février	231	556	242	538							235			
Mars	264	367	291	394							182			
Avril	219	624	211	620							560			
Mai	140	85	141	83			5374	173	62	517	110	21		
Juin	129	70	136	71			4510	150	77	609	29	6		
Juillet	92	60	111	60			3831	124	42	363	19	5		
Août	69	36	78	36			2306	74	0	311	31	14		
Septembre	92	51	97	51			3267	109	57	665	26	8		
Octobre	101	58	158	88			4684	151	71	399	34	7		
Novembre	187	108	205	108			6892	230	78	675	38	6		
Décembre	198	120	205	112			7423	239	109	460	94	13		

CLOS DES ANGLAIS														
	Pompe 1		Pompe 2		Pompe 3		Volume				Energie		By-pass	
	Nb D	TDM	Nb D	TDM	Nb D	TDM	m3/mois	Moy m3/j	Min m3/j	Max m3/j	KWh	W/m3	Nb	m3/mois
Janvier	646	73	12	0			2335	78	62	105	85	36		
Février	387	63	189	56			3802	152	66	814	146	39		
Mars	570	75	292	225			9586	309	239	769	482	50		
Avril	594	66	298	156			7099	237	226	298	362	51		
Mai	632	68	278	130			6341	205	44	358	190	30		
Juin	452	37	451	14			1627	54	41	66	175	108		
Juillet	320	27	318	10			1179	38	24	60	35	30		
Août	0	0	0	0			0	0	0	0	50			
Septembre	0	0	0	0			0	0	0	0	40			
Octobre	0	0	0	0			0	0	0	0	58			
Novembre	0	0	0	0			0	0	0	0	43			
Décembre	0	0	0	0			0	0	0	0	496			

Menecy

Principales opérations d'exploitation et de maintenance

Ouvrage	Date	Astreinte	Intervention
PR Fort l'Oiseau	09/01/2009	NON	Appel ordonnancement:Alarme Niveau très haut et deux pompes en route. Sur place, pas de possibilité de vidanger la bache. Intervention d'une société de curage pour vidanger du poste. Conduite de refoulement cassée. Mise en place d'un raccord provisoire.
PR Fort l'Oiseau	28/04/2009	NON	Intervention et remplacement de la nourrice de refoulement ainsi que les deux clapets et deux vannes. Un terrassement a également été réalisé pour la réfection du raccordement à la conduite réseau.
PR Fort l'Oiseau	06/07/2009	NON	Contrôle des installations électriques par organisme (Veritas)
PR Fort l'Oiseau	22/10/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Fort l'Oiseau	23/12/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Menecy 2 Jean-Jaurès	26/02/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Menecy 2 Jean-Jaurès	25/06/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Menecy 2 Jean-Jaurès	06/07/2009	NON	Contrôle des installations électriques par organisme (Veritas)
PR Menecy 2 Jean-Jaurès	08/10/2009	NON	Télésurveillance: Contrôle et test des alarmes avec cellule ordonnancement.
PR Menecy 2 Jean-Jaurès	22/10/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Menecy 2 Jean-Jaurès	22/10/2009	NON	Remplacement des deux chaînes de levage
PR Tabarly	12/02/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Tabarly	12/03/2009	NON	Après consultation des B.D.L.T.,nombre de démarrages trop important: Sur place, déplacement de la poire de niveau premier démarrage.
PR Tabarly	02/04/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Tabarly	28/05/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Tabarly	10/12/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Menecy 4 - Clos Renault	11/01/2009	OUI	Absence tension. Sur place, la pompe N°1 fait disjoncter le poste. Arrêt et consignation de l'appareillage.
PR Menecy 4 - Clos Renault	21/01/2009	NON	Pompe N°1 retirée et envoyée en réparation.
PR Menecy 4 - Clos Renault	21/01/2009	NON	Remplacement des deux chaînes de levage et des deux manilles.
PR Menecy 4 - Clos Renault	26/02/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Menecy 4 - Clos Renault	18/03/2009	NON	Pompe N°1: Mise en place d'une pompe neuve
PR Menecy 4 - Clos Renault	25/06/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Menecy 4 - Clos Renault	06/07/2009	NON	Contrôle des installations électriques par organisme (Veritas)
PR Menecy 4 - Clos Renault	22/10/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Clos des Anglais	05/01/2009	NON	Pompe N°2: Défaut isolement. Appareillage retiré et envoyé en réparation.
PR Clos des Anglais	30/01/2009	NON	Mise en place de la pompe N°2 et contrôle du bon fonctionnement.
PR Clos des Anglais	26/02/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Clos des Anglais	07/05/2009	NON	Intervention et levage de la pompe N°2: Présence d'un bloc de déchet important au fond de la bache et joint sur bride d'accouplement détérioré. Intervention société de curage pour pompage et nettoyage de la bache.
PR Clos des Anglais	27/05/2009	NON	Pompe N°2: Remplacement de la bride d'accouplement.
PR Clos des Anglais	27/05/2009	NON	Télésurveillance: Contrôle et test des alarmes avec cellule ordonnancement.
PR Clos des Anglais	25/06/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Clos des Anglais	06/07/2009	NON	Contrôle des installations électriques par organisme (Veritas)
PR Clos des Anglais	22/10/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Villoison	18/01/2009	OUI	Niveau très haut et pompe N°2 en marche : Sur place, pompe N°1 en défaut (surcharge). Réarmement et remise en service.
PR Villoison	31/01/2009	OUI	Niveau très haut et pompe N°1 en marche : Sur place, pompe N°2 en défaut (surcharge). Il n'a été rendu possible de remettre en route l'appareillage. Arrêt et consignation de l'appareillage.
PR Villoison	02/02/2009	NON	Désobstruction de la pompe 2.
PR Villoison	05/02/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Villoison	15/02/2009	OUI	Défaut pompe N°1 et niveau très haut. Réarmement et remise en service : Contrôle de l'intensité I=5,8A
PR Villoison	18/02/2009	NON	Désobstruction de la pompe 1.
PR Villoison	26/02/2009	OUI	Défaut pompe N°1 et niveau très haut. Intensité importante, inversion du sens de rotation et remise en service. Contrôle vidange poste.
PR Villoison	27/02/2009	NON	Appel ordonnancement: Deux pompes en défaut. Sur place, niveau très haut et by-pass constaté. Désobstruction des deux pompes puis contrôle du bon fonctionnement.
PR Villoison	03/03/2009	NON	Appel ordonnancement: Pompe N°2 en défaut. Désobstruction de l'appareillage et remise en route
PR Villoison	05/03/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Villoison	17/03/2009	NON	Désobstruction de la pompe 2.
PR Villoison	30/03/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 1et N° 2.
PR Villoison	02/04/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Villoison	04/04/2009	OUI	Pompe N°2 en défaut et NH: Sur place, " affichage d'un défaut sur le disjoncteur ": défaut à la terre .Contrôle isolement pompe. Pas de défaut. Inversion du sens de rotation et remise en marche automatique. Contrôle de l'intensité = 5A.
PR Villoison	08/04/2009	NON	Pompe N°1 et N°2 en défaut et NH: Sur place, " affichage d'un défaut sur le disjoncteur ": défaut à la terre .Contrôle isolement pompes. Pas de défaut. Inversion du sens de rotation et remise en marche automatique. Contrôle de l'intensité = 5,2A sur les deux appareillages.
PR Villoison	18/04/2009	OUI	Pompe N°2 en défaut et NTH: Inversion du sens de rotation et remise en marche automatique. Contrôle du bon fonctionnement.
PR Villoison	22/04/2009	NON	Suite anomalie du 18/04, deux pompes remontées et débouchées. Remise en route et contrôle du bon fonctionnement.
PR Villoison	27/04/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 1et N° 2.
PR Villoison	28/04/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	29/04/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Villoison	29/04/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	30/04/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.

Mennecey

Principales opérations d'exploitation et de maintenance			
Ouvrage	Date	Astreinte	Intervention
PR Villoison	11/05/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	13/05/2009	NON	Détection by-pass: Remplacement de la sonde piézométrique par une poire de niveau .Intervention réalisée par la société Segi.
PR Villoison	20/05/2009	NON	Télésurveillance: Contrôle et test des alarmes avec cellule ordonnancement (Câblage + paramétrage et contrôle détection by-pass).
PR Villoison	02/06/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	04/06/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Villoison	04/06/2009	NON	Dysfonctionnement sur la sonde piezométrique,arrêt de l'appareillage et contrôle du bon fonctionnement avec poire de niveau très haut.
PR Villoison	05/06/2009	NON	Sonde piezométrique:Réglage et remise en service de l'appareillage.
PR Villoison	06/06/2009	OUI	Pompe N°2 en défaut et NTH: Inversion du sens de rotation et remise en marche automatique. Contrôle du bon fonctionnement.
PR Villoison	07/06/2009	OUI	Pompe N°2 en défaut et NTH + By-pass: Intervention renfort astreinte et remontage de l'appareillage. " Deux caleçons coincés dans la roue ".Remise en service et contrôle du bon fonctionnement.
PR Villoison	01/07/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Villoison	03/07/2009	NON	Télésurveillance: Remplacement du modem RTC
PR Villoison	06/07/2009	NON	Contrôle des installations électriques par organisme (Veritas)
PR Villoison	11/07/2009	OUI	Pompe N°2 en défaut et NTH + By-pass: Inversion du sens de rotation et remise en marche automatique. Contrôle du bon fonctionnement.
PR Villoison	12/07/2009	OUI	Pompe N°2 en défaut et NTH + By-pass: Sur place, " affichage d'un défaut sur le disjoncteur .Contrôle de l'intensité = 6,2A . Remise en route et contrôle du bon fonctionnement.
PR Villoison	15/07/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	06/08/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Villoison	02/10/2009	OUI	Deux pompes en défaut et NTH + By-pass: Sur place, " affichage d'un défaut sur le disjoncteur .Contrôle de l'intensité P1= 10,7A et P2= 16,8A. Remise en service de la pompe N°1 et arrêt de la pompe N°2.
PR Villoison	02/10/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	13/10/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	14/10/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	15/10/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	21/10/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	23/10/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	25/10/2009	OUI	Pompe N°2 en défaut: Réarmement et contrôle du bon fonctionnement.
PR Villoison	26/10/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	27/10/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	28/10/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	29/10/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	29/10/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Villoison	09/11/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	10/11/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	16/11/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	17/11/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	19/11/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	20/11/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	23/11/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	25/11/2009	NON	Action préventive: Curage du poste
PR Villoison	25/11/2009	NON	Graissage de la vanne d'entrée
PR Villoison	25/11/2009	NON	Intervention du service maintenance: Renouvellement des deux clapets et vannes de reflux + Réfection soudure sur la nourrice.
PR Villoison	25/11/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	30/11/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	03/12/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	04/12/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	07/12/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	11/12/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	15/12/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	17/12/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.
PR Villoison	28/12/2009	NON	Suite appel ordonnancement: Désobstruction des pompes N° 2.

Mennecy

Renouvellement / Travaux neufs					
Ouvrage	Date	Astreinte	Intervention	Renouvellement	Travaux neufs
PR Fort l'Oiseau	29/04/2009	NON	Intervention et remplacement de la nourrice de refoulement ainsi que les deux clapets et deux vannes	X	
PR Mennecy 4 - Clos Renault	18/03/2009	NON	Pompe N°1: Renouvellement de la pompe.	X	
PR Villoison	25/11/2009	NON	Renouvellement des deux clapets et vannes de refoulement	X	
PR Clos des Anglais	30/01/2009	NON	Renouvellement de la pompe N°2.	X	



FACTURE

Volume 120 m3

MENNECY

Type de client: particulier
 Type de facturation : trimestrielle
 Échéance : Décembre

	déc-08		janv-10		Variation	Délibérations
	Prix unitaire m3 HT 2008	Montant 120m3 HT 2008	Prix unitaire m3 HT 2010	Montant 120m3 HT 2010		
DISTRIBUTION DE L'EAU						
Abonnement						
Part Société des Eaux de l'Essonne		46,05		46,80	1,64%	
Consommation						
Part Société des Eaux de l'Essonne	1,2366	148,39	1,4344	172,12	15,99%	
Part communale de MenneCY	0,0808	9,70	0,0808	9,70	0,00%	03/05/2001
Part Agence de l'eau préservation ressources	0,0701	8,41	0,074	8,88	5,59%	
Sous Total 'distribution eau'	1,39	212,55	1,59	237,50	11,74%	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES						
Collecte et traitement						
Part Société des Eaux de l'Essonne (réseau)	0,1777	21,32	0,1794	21,53	0,98%	
Part Société des Eaux de l'Essonne (épuration)	0,6997	83,96	0,7537	90,44	7,72%	
Part collecte SIARCE	0,1403	16,84	0,1883	22,60	34,20%	18/12/2008
Part Epuration SIARCE	0,5569	66,83	0,685	82,20	23,00%	18/12/2008
Sous total 'Collecte et traitement eaux usées'	1,5746	188,95	1,8064	216,77	14,72%	
ORGANISMES PUBLICS						
Lutte contre la pollution	0,3684	44,21	0,3830	45,96	3,96%	
Modernisation des réseaux de collecte	0,2770	33,24	0,2880	34,56	3,97%	
Voies navigables de France eau	0,0039	0,47	0,013	1,56	231,91%	
Voies navigables de France assainissement	0,0031	0,37	0,0031	0,37	0,00%	18/12/2008
Sous Total 'organisme public'	0,6524	78,29	0,6871	82,45	5,32%	
Montant HT	3,61	479,79	4,08	536,72	11,87%	
Montant TVA	0,20	26,39	0,22	29,52	11,87%	
Montant TTC	3,81	506,18	4,31	566,24	11,87%	