# l service de l'eau

## Rapport annuel du délégataire 2016

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

GOMETZ-LA-VILLE

# Sommaire


## 1 | Synthèse de l'année ..... 5

1.1 L'essentiel de l'année ..... 7
1.2 Les chiffres clés ..... 11
1.3 Les indicateurs de performance ..... 12
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 ..... 13
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL ..... 14
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E ..... 14
1.4 Les évolutions réglementaires ..... 15

## 2 | Présentation du service ..... 17

2.1 Le contrat ..... 19
2.2 L'inventaire du patrimoine ..... 20
2.2.1 Les biens de retour ..... 20

## 3 | Qualité du service ..... 23

3.1 Le bilan hydraulique ..... 25
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable ..... 25
3.1.2 Le décret 2012-97 du 27 janvier 2012 ..... 25
3.1.3 Nature des volumes transitant ..... 26
3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une année civile ..... 27
3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une année civile ..... 27
3.1.6 La performance réseau calculée sur une année civile (décret 2 mai 2007) ..... 28
3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2 ..... 28
3.2 La qualité de l'eau ..... 29
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau ..... 29
3.2.2 Le plan Vigipirate ..... 30
3.2.3 Le réseau interconnecté de Eau du Sud Parisien ..... 30
3.2.4 La réglementation spécifique sur la distribution ..... 31
3.2.5 Autorisations réglementaires ..... 31
3.2.6 La ressource ..... 32
3.2.7 La Production ..... 32
3.2.8 Le Réseau de Transport ..... 33
3.2.9 La Distribution ..... 33
3.2.10 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 ..... 34
3.2.11 Conclusion sur la qualité de l'eau ..... 34
3.3 Le bilan d'exploitation ..... 35
3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution ..... 35
3.3.2 La recherche des fuites ..... 37
3.3.3 Les interventions en astreinte ..... 37
3.4 Le bilan clientèle ..... 38
3.4.1 Le nombre d'abonnements ..... 38
3.4.2 Les volumes vendus ..... 38
3.4.3 La typologie des contacts clients ..... 38
3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients ..... 39
3.4.5 L'activité de gestion clients ..... 39
3.4.6 La relation clients ..... 40
3.4.7 L'encaissement et le recouvrement ..... 43
3.4.8 Le fonds de solidarité ..... 44
3.4.9 Les dégrèvements ..... 44
3.4.10 La mesure de la satisfaction client ..... 45
3.4.11 Le prix du service de l'eau potable ..... 46

## 4 | Comptes de la délégation ..... 47

4.1 La situation des biens et des immobilisations ..... 49
4.1.1 La situation sur les compteurs ..... 49

# 5 | Votre délégataire ..... 51

5.1 Notre organisation ..... 54
5.1.1 L'entreprise régionale ..... 54
5.1.2 Nos moyens humains ..... 55
5.1.3 Partenaire du service de l'eau et de l'assainissement des collectivités locales ..... 56
5.1.4 Dans les coulisses de la planification des interventions ..... 58
5.1.5 Acteur de la préservation de la ressource en eau avant tout ..... 60
5.1.6 Un acteur responsable et engagé ..... 61
5.1.7 Nos moyens logistiques ..... 61
5.2 Nos offres innovantes ..... 63
5.2.1 Notre organisation VISIO ..... 63
5.2.2 Nos nouveaux produits d'exploitation ..... 64
5.2.3 Nos projets pour plus d'économie et de confort ..... 65

# 6 | Glossaire ..... 67

# 7 | Annexes ..... 79

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire ..... 81
7.2 Annexe 2 : La facture d'eau ..... 97
7.3 Annexe 3 : Bilan d'activités réseaux ..... 98

# 1 | Synthèse de l'année

# 1.1 L'essentiel de l'année

## Réunion de suivi du contrat

Des réunions de **suivi du contrat** ont été organisées conjointement entre la collectivité et Suez.
Par ailleurs, des **réunions** sont organisées avec les services techniques de la commune en fonction des problématiques soulevées.
Le rapport annuel de visite des hydrants, comportant les résultats des débits/pression des hydrants ainsi que les principales opérations de maintenances réalisées (et à réaliser) a été transmis à la collectivité pour l'année 2016.

## Les principaux travaux effectués au cours de l'exercice

Conformément au contrat, SUEZ a procédé au cours de l'année 2016, aux travaux de **renouvellement de 330 ml de canalisation eau potable**, rue de Frileuse.

## Les principaux faits marquants au cours de l'exercice

En 2016, en réponse aux actes terroristes qui ont marqué le territoire national et aux questions sur la sécurité des installations d'eau potable, SUEZ a rappelé à l'ensemble des abonnés que les ouvrages de production et de distribution faisaient l'objet d'un suivi et d'un contrôle renforcés en application du plan Vigipirate.

## Inondation juin 2016

Notre territoire a subi une crue importante fin mai/début juin. Les équipes Suez du Sud Ile de France sont restées mobilisées pour permettre la continuité du service et vous accompagner dans la gestion de cette crise.

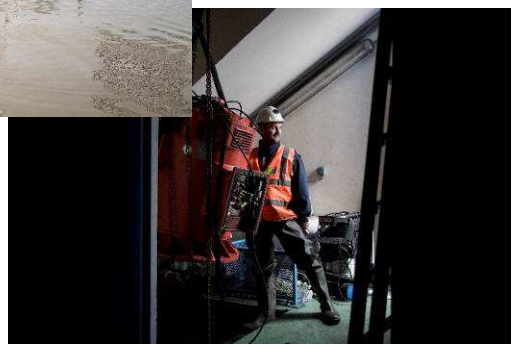
**500 interventions** en astreinte

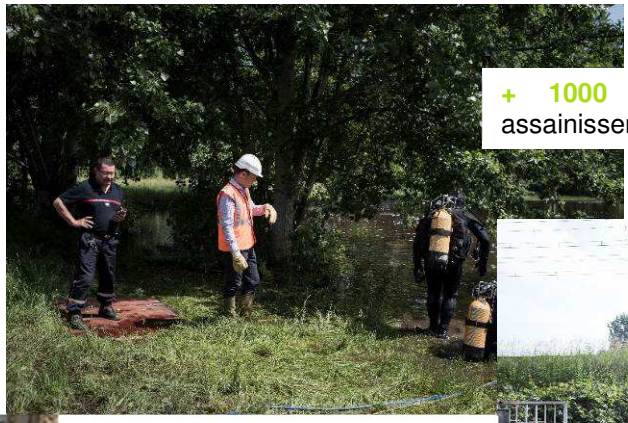
**700 collaborateurs** mobilisés

Cellule de crise activée pendant **10 jours**

**200 000 familles collaborateurs** contactées par téléphone pour les informer et rassurer sur la qualité d'eau

Usine de Vigneux sur Seine inondée, démontage des équipements afin de les sécuriser





**+ 1000 interventions** en assainissement sur 10 jours

Chantiers de réparation de réseau d'assainissement en urgence

## Inauguration centre de pilotage VISIO

L'ensemble des acteurs du territoire ont pu découvrir le nouveau centre de pilotage VISIO de Montgeron au cours de l'inauguration du 7 juin 2016.

Ce centre basé sur notre territoire permet d'obtenir une vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau, d'optimiser les interventions des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

## Observatoire du goût de l'eau

La journée annuelle des goûteurs est l'occasion de faire découvrir de nouveaux goûts et d'exercer les papilles des goûteurs.

Cette année à l'occasion de la semaine du goût, environs 120 goûteurs ont découvert l'univers du chocolat à travers différents ateliers avec notamment la présence d'un chocolatier.

# 1.2 Les chiffres clés

530 clients desservis

72 345 m3 d'eau facturée

85 % de rendement du réseau de distribution

13,5 km de réseau de distribution d'eau potable

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

2,8367 € TTC/m3 sur la base de la facture 120 m3

# 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

**Focus sur le SISPEA**

Le SISPEA, système d'information unique et visant au recueil, à la conservation et à la diffusion des données sur les services publics de distribution d'eau et d'assainissement, a été créé par la loi sur l'Eau et rendu obligatoire par la loi NOTRe.

Chaque collectivité doit y saisir et y publier les données et indicateurs normés des services dont elle a la charge, une fois le RPQS présenté à son assemblée délibérante.

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, entité gérant le SISPEA un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparait également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

Sauf avis contraire de votre part et sous réserve de pouvoir faire correspondre notre référentiel Contrats avec le référentiel des services SISPEA (relation 1-1 exigée), nous procéderons à l'envoi automatisé des données en septembre.

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

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

Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté en annexe.

### 1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport. Ils sont signalés par un signet numéroté :
(1) : producteur de l'information = Collectivité
(2) : producteur de l'information = Police de l'Eau.

**Indicateurs du décret du 2 mai 2007**

| Thème | Indicateur | 2015 | 2016 | Unité | Degré de fiabilité |
|---|---|---|---|---|---|
| Caractéristique technique | D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1) | 1 444 | 1 467 | Nombre | A |
| Caractéristique technique | Nombre d'abonnements | 550 | 530 | Nombre | A |
| Caractéristique technique | Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1) | 13,5 | 13,5 | km | A |
| Tarification | D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ | 2,8257 | 2,8367 | € TTC/m³ | A |
| Indicateur de performance | P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2) | 100 | 100 | % | A |
| Indicateur de performance | P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2) | 100 | 100 | % | A |
| Indicateur de performance | P104.3 - Rendement du réseau de distribution | 85,8 | 85 | % | A |
| Indicateur de performance | P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | 105 | 105 | Valeur de 0 à 120 | A |
| Indicateur de performance | P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1) | 1,05 | 1,54 | % | A |
| Indicateur de performance | P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1) | 81,2 | 90,3 | % | A |
| Indicateur de performance | P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés | 2,38 | 2,84 | m³/km/j | A |
| Indicateur de performance | P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau | 2,22 | 2,69 | m³/km/j | A |
| Actions de solidarité et de coopération | Nombre de demandes d'abandons de créances reçues | 0 | 0 | Nombre | A |
| Actions de solidarité et de coopération | P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1) | 0 | 0 | Euros par m³ facturés | A |

### 1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

**Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL**

| Thème | Indicateur | 2015 | 2016 | Unité | Degré de fiabilité |
|---|---|---|---|---|---|
| Indicateur de performance | P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées | 7,27 | 7,55 | Nombre / 1000 abonnés | A |
| Indicateur de performance | D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service | 8 | 8 | jour | A |
| Indicateur de performance | P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés | 100 | 100 | % | A |
| Indicateur de performance | P155.1 - Taux de réclamations | 22 | 11,32 | Nombre / 1000 abonnés | A |
| Indicateur de performance | Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues | Oui | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur de performance | P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente | 0,06 | 0,69 | % | A |

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

**Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E**

| Thème | Indicateur | 2016 | Unité | Degré de fiabilité |
|---|---|---|---|---|
| Indicateur FP2E | Existence d'une mesure de satisfaction clientèle | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Existence d'une CCSPL | Non | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Existence d'une commission départementale Solidarité Eau | Non | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Obtention de la certification ISO 9001 version 2008 | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Obtention de la certification ISO 14001 version 2004 | Non | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Liaison du service à un laboratoire accrédité | Oui | Oui / Non | A |

# 1.4 Les évolutions réglementaires

**ACTUALITE MARQUANTE**

Droit national :

- Transposition de la directive européenne « concessions » : ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession
- Application de l'ordonnance « marchés publics » : décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics et loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« loi Sapin II »)
- Ouverture des données numériques dans les délégations de service public : loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique
- Réforme de l'évaluation environnementale : ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes
- Obligation de faire figurer le prix du litre d'eau sur la facture à compter du 1er janvier 2017 : arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

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

# 2 | Présentation du service

# 2.1 Le contrat

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

| Le contrat et ses avenants | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **Date de prise d'effet** | **Date d'échéance** | **Objet** |
| Contrat | 25/03/2004 | 31/12/2020 | Concession |

# 2.2 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

## 2.2.1 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de la Délégation de Service Public, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés et réalisés par l'exploitant.

- **LES CANALISATIONS**

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

| Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml) | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Diamètre / Matériau** | **Fonte** | **PE** | **Amiante ciment** | **PVC** | **Acier** | **Béton** | **Autres** | **Inconnu** | **Total** |
| <50 mm | 104 | 20 | - | - | - | - | - | - | 124 |
| 50-99 mm | 3 013 | 2 109 | - | - | - | - | - | - | 5 122 |
| 100-199 mm | 5 471 | 1 688 | - | - | 659 | - | - | - | 7 817 |
| 200-299 mm | 423 | - | - | - | - | - | - | - | 423 |
| Total | 9 010 | 3 817 | - | - | 659 | - | - | - | 13 486 |

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

| Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune | |
|---|---|
| **Désignation** | **2016** |
| Hydrants (bouches et poteaux incendies) | 35 |
| Vannes | 100 |
| Vidanges, purges, ventouses | 114 |

- **LES BRANCHEMENTS**

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

| Les branchements | |
|---|---|
| **Désignation** | **2016** |
| Nombre total de branchements | 580 |

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable | | |
|---|---|---|
| **Partie** | **Descriptif** | **2016** |
| Partie A : Plan des réseaux | VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points) | 10 |
| Partie A : Plan des réseaux | VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points) | 5 |
| Sous-total - Partie A | Plan des réseaux (15 points) | 15 |
| Partie B : Inventaire des réseaux | VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240) | 10 |
| Partie B : Inventaire des réseaux | VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions) | 5 |
| Partie B : Inventaire des réseaux | VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points) | 15 |
| Sous-total - Partie B | Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A) | 30 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d''eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d''eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.248 - Existence et mise en oeuvre d''un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d''un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points) | 0 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.249 - Existence et mise en oeuvre d''une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points) | 0 |
| Sous-total - Partie C | Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B) | 60 |
| **TOTAL (indicateur P103.2B)** | **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable** | **105** |

# 3 | Qualité du service

# 3.1 Le bilan hydraulique

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

## 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

**Localisation et nature des ressources**

La Seine est la principale ressource utilisée pour la production d'eau potable. La rivière Essonne est une ressource alternative pouvant être utilisée par l'usine de Morsang-sur-Seine.

Les usines de production d'eau potable peuvent être arrêtées pour maintenance, la commune est alors alimentée par l'eau en provenance des usines en service.

**Installations**

Les usines de Morsang-sur-Seine et de Viry-Châtillon, appartenant à Eau et Force et gérées par Eau du Sud Parisien, assurent la production de l'eau distribuée. Ces installations de production ont reçu en mars 2007 la certification ISO 22000. Cette norme est relative à la sécurité sanitaire des produits alimentaires. L'obtention de cette certification était la première en France pour une unité de production à partir d'eau de surface. Cette certification a été confirmée après un audit de renouvellement réalisé en octobre 2011.

## 3.1.2 Le décret 2012-97 du 27 janvier 2012

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

En deux étapes, il impose à la fois :

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

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

  Conformément à la réglementation il a été réalisé pour chaque réseau, eau potable ou eaux usées, **au 31/12/2013**.

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

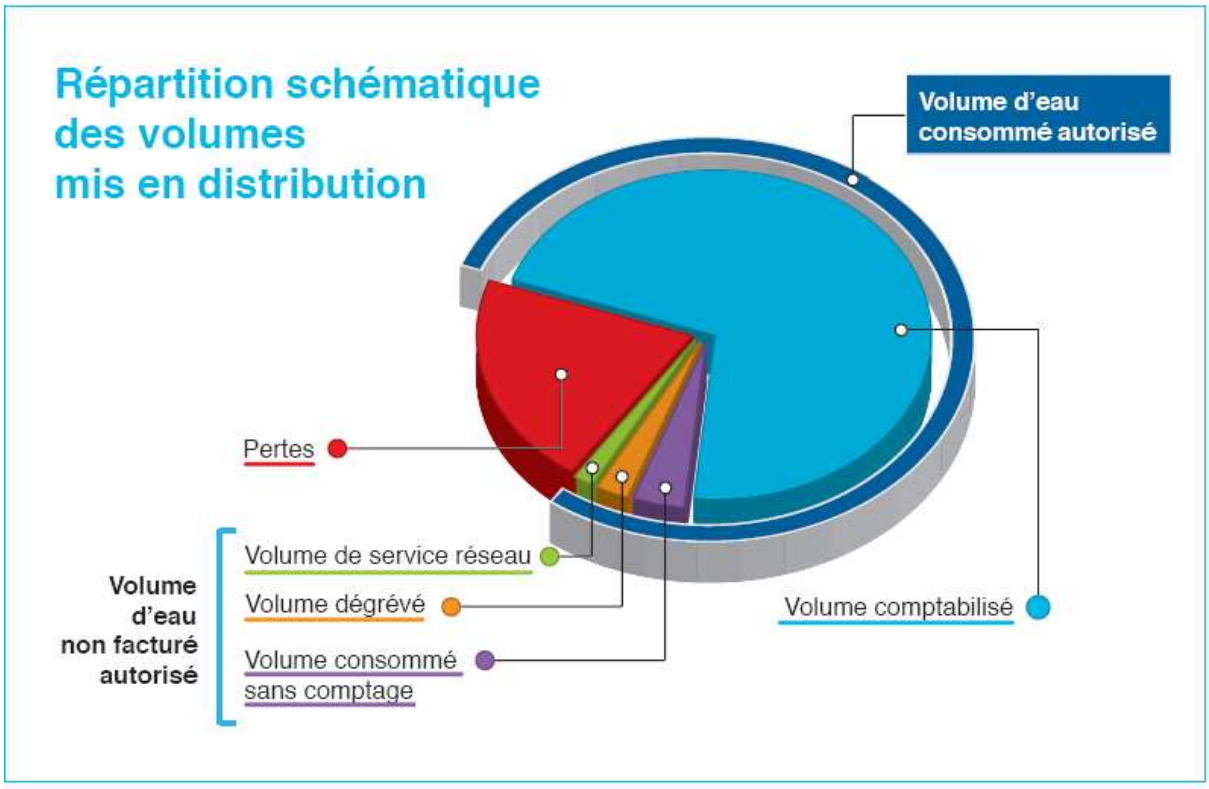
  Le seuil minimum est fixé entre 65% et 85% selon le degré d'urbanisation de la collectivité et des caractéristiques de la ressource. Il est exigible **à partir de l'exercice 2013**.

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

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

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

### 3.1.3 Nature des volumes transitant




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

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

- **eaux comptabilisées**

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

- **eaux non facturées**

Ces eaux peuvent se répartir en deux natures :

- ***eaux non facturées autorisées***

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

- ***eaux non facturées non autorisées***

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

Ces eaux perdues correspondent :

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

### 3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une année civile

| Volumes mis en distribution sur une année civile (m³) | |
|---|---|
| **Désignation** | **2016** |
| Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'') | 0 |
| dont volumes eau brute prélevés (A') | 0 |
| dont volumes de service production (A'') | 0 |
| Total volumes eau potable importés (B) | 88 383 |
| Total volumes eau potable exportés (C) | 0 |
| Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D) | 88 383 |

### 3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une année civile

| Volumes consommés autorisés (m³) | |
|---|---|
| **Désignation** | **2016** |
| Volumes comptabilisés (E = E' + E'') | 74 395 |
| - dont Volumes facturés (E') | 72 345 |
| - dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E'') | 2 050 |
| Volumes consommés sans comptage (F) | 530 |
| Volumes de service du réseau (G) | 205 |
| Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H) | 75 131 |

### 3.1.6 La performance réseau calculée sur une année civile (décret 2 mai 2007)

| Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) | |
|---|---|
| **Désignation** | **2016** |
| Volumes mis en distribution (D) | 88 383 |
| Volumes comptabilisés (E) | 74 395 |
| Volumes consommés autorisés (H) | 75 131 |
| Pertes en réseau (D-H) = (J) | 13 252 |
| Volumes non comptés (D-E) = (K) | 13 988 |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L) | 13,486 |
| Période d'extraction des données (jours) (M) | 365 |
| Indice linéaire de pertes (J)/(MxL) | 2,69 |
| Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL) | 2,84 |

| Rendement de réseau (%) | |
|---|---|
| **Désignation** | **2016** |
| Volumes consommés autorisés (H) | 75 131 |
| Volumes eau potable exportés (C) | 0 |
| Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'') | 0 |
| dont volumes eau brute prélevés (A') | 0 |
| dont volumes de service production (A'') | 0 |
| Volumes eau potable importés (B) | 88 383 |
| Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B) | 85,01 |

### 3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2

| Performance rendement de réseau | |
|---|---|
| **Désignation** | **2016** |
| Volumes consommés autorisés (H) | 75 131 |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L) | 13,5 |
| Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL) | 15,3 |
| Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = 65 + 0,2 ILC (%) | 73,05 |
| Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B) | 85,01 |

# 3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

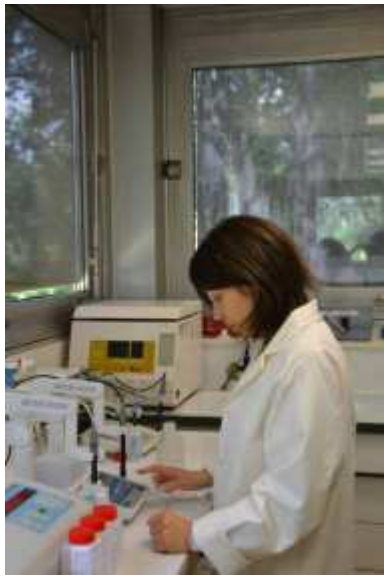
## 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

**"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".**
(Extrait du Code de la Santé Publique)

Pour satisfaire à cette exigence, la qualité de l'eau est appréciée par le suivi de différents éléments :

- La qualité microbiologique
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique

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



- **Les limites de qualité,** correspondent à la **conformité réglementaire**: pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, …), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
- **Les références de qualité,** correspondent à des **indicateurs établies à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs du Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,…) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total, …). Toutefois un dépassement récurrent pouvant porter atteinte à la santé des personnes, doit conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

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

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010.

- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

### 3.2.2 Le plan Vigipirate

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

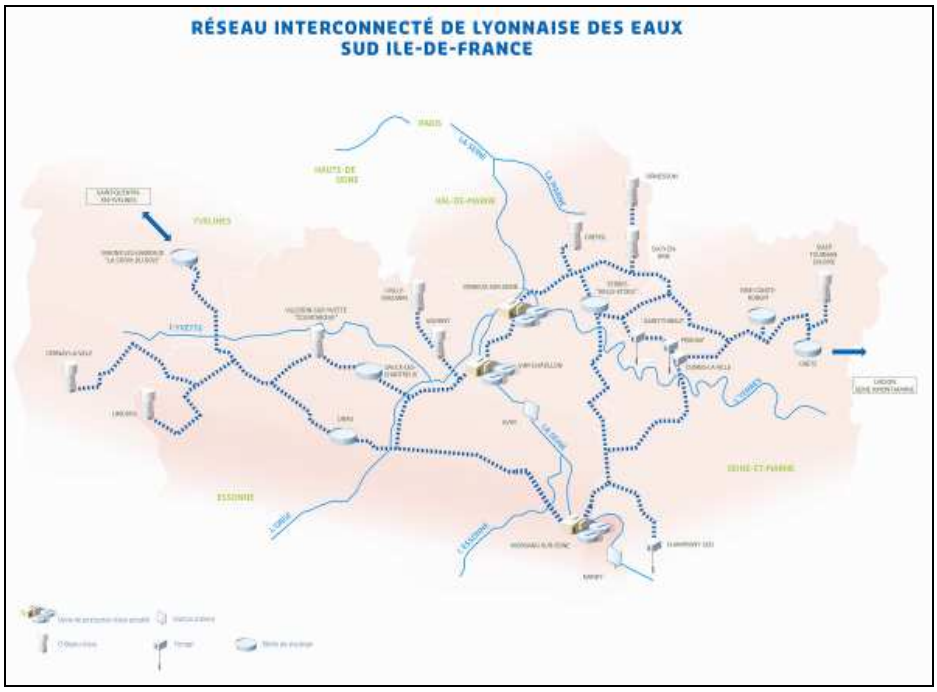
- un dispositif de sur-chloration peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des sites industriels,
- la sensibilisation du personnel à la Vigilance.

La révision des dispositifs anti-intrusion et des dispositifs de chloration a été lancée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'améliorations.

### 3.2.3 Le réseau interconnecté de Eau du Sud Parisien

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

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




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

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

### 3.2.4 La réglementation spécifique sur la distribution

Le chlorure de vinyle monomère (CVM), également connu sous le nom de chlorure de vinyle ou de chloroéthène, est un composé chimique industriel, fabriqué à partir de l'éthylène et du chlore. Il est principalement utilisé pour produire son polymère, le polychlorure de vinyle (PVC).

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

Suite à la découverte de concentration anormale en CVM sur quelques sites en France, il a été mis en évidence le relargage, en lien avec leur process de fabrication, de certaines conduites PVC datant des années antérieures à 1980.

Un groupe de travail spécifique a été créé au sein de l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), piloté par la Direction Générale de la Santé (DGS), afin de consolider l'état des connaissances sur ce sujet et définir les modalités de gestion des dépassements. Suez Eau France en est membre depuis l'origine et participe activement aux différentes actions menées.

Une instruction, DGS/EA4/2012/366, a été diffusée par la DGS en date du 18 octobre 2012.

Elle précise les modalités de :

- ⇨ Repérage des canalisations à risque
- ⇨ Adaptation du contrôle sanitaire
- ⇨ Modalités de gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité

Les ARS (Agences Régionales de Santé) ont lancé des démarches sur ce sujet. Suez Eau France est à votre disposition pour vous accompagner.

### 3.2.5 Autorisations réglementaires

Dans le cadre du contrat de délégation de service public en cours, nous assurons l'exploitation du service d'eau potable de GOMETZ-LA-VILLE.
A ce titre, et dans un objectif de conformité réglementaire et de préservation de la ressource en eau, nous souhaiterions vous informer que deux autorisations et une mesure de protection sont obligatoires pour pouvoir prélever, traiter et distribuer de l'eau destinée à la consommation humaine (EDCH).

- Il appartient au maître d'ouvrage en charge du service d'eau potable, de protéger ses ouvrages de prélèvements, grâce à une **déclaration d'utilité publique**, selon les articles L.1321-1 et suivants du code de santé publique, définissant, entre autre, des périmètres de protection (immédiate et rapprochée) autour de ces points de prélèvement de façon à éviter toute pollution et tout risque sanitaire au service public d'eau potable.

- Par ailleurs, conformément au code de l'environnement, la prise d'eau superficielle, le captage ou le forage doivent également bénéficier d'un **arrêté autorisant le prélèvement dans le milieu aquatique** (L.214 et suivants du code de l'environnement).

- Enfin, conformément au code de la santé publique, l'installation de production d'eau potable doit également disposer d'un **arrêté sanitaire** à jour (articles L.1321.7 du Code de la Santé Publique), assurant que « l'eau offerte au public en vue de l'alimentation humaine est propre à la consommation » et définissant la filière de traitement.

Le défaut d'autorisation est passible de sanctions administratives ou de sanctions pénales, le non-respect d'une DUP également à l'encontre du maitre d'ouvrage. Ces trois arrêtés (qui peuvent être regroupés au sein d'un même arrêté préfectoral) sont les garants de la conformité administrative de votre installation et dans le cas où ils n'auraient pas encore été pris, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans les démarches nécessaires pour les obtenir.

Concernant GOMETZ-LA-VILLE, l'installation de prélèvement et de production d'eau potable dispose de :

- ☑ l'arrêté de DUP (Indice d'avancement pour la protection de la ressource – P.108-3 précisé dans les indicateurs de performances en début de rapport).
- ☑ l'autorisation sanitaire
- ☑ l'autorisation de prélèvement

Pour ces différents arrêtés, il convient donc de s'assurer que toutes les prescriptions règlementaires de/des arrêté(s) pris sont bien appliquées et de lancer au plus vite les démarches pour obtenir la / les autorisation(s) manquante(s).

### 3.2.6 La ressource

**LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE l'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE**

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

**Statistiques sur la conformité en Ressource**

| | | Bulletin | | | Paramètre | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle | Analyse | Global | Non Conforme | % conformité | Global | Non Conforme | % conformité |
| Contrôle sanitaire | Microbiologique | 13 | 0 | 100% | 31 | 0 | 100% |
| Contrôle sanitaire | Physico-chimique | 14 | 0 | 100% | 5487 | 0 | 100% |
| Surveillance | Microbiologique | 24 | 0 | 100% | 85 | 0 | 100% |
| Surveillance | Physico-chimique | 142 | 0 | 100% | 1388 | 0 | 100% |

### 3.2.7 La Production

L'eau alimentant votre collectivité provient des usines de :

- Morsang sur Seine

**LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE l'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE**

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

| Statistiques sur la conformité en Production | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Bulletin | | | Paramètre | | |
| Contrôle | Analyse | Global | Non Conforme | % conformité | Global | Non Conforme | % conformité |
| Contrôle sanitaire | Microbiologique | 39 | 0 | 100% | 234 | 0 | 100% |
| Contrôle sanitaire | Physico-chimique | 39 | 0 | 100% | 2236 | 0 | 100% |
| Surveillance | Microbiologique | 256 | 0 | 100% | 967 | 0 | 100% |
| Surveillance | Physico-chimique | 373 | 0 | 100% | 3526 | 0 | 100% |

### 3.2.8 Le Réseau de Transport

Le réseau de transport est le lien entre les usines de production d'eau potable et les réseaux de distribution alimentant les collectivités.
Ce réseau est composé de conduites primaires et secondaires mais également d'ouvrages tel que des réservoirs, des stations de reprise, des postes de rechloration constituant autant de points de contrôle de la qualité de l'eau tout au long de son transport vers les collectivités.
Cet ensemble forme la colonne vertébrale du réseau interconnecté.
Les résultats des analyses effectuées sur ces points sont synthétisés dans le tableau ci-dessous :

**LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE l'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE**

| Statistiques sur la conformité du Réseau de transport (Production) | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Bulletin | | | Paramètre | | |
| Contrôle | Analyse | Global | Non Conforme | % conformité | Global | Non Conforme | % conformité |
| Contrôle sanitaire | Microbiologique | 41 | 0 | 100% | 246 | 0 | 100% |
| Contrôle sanitaire | Physico-chimique | 41 | 0 | 100% | 2273 | 0 | 100% |

### 3.2.9 La Distribution

**LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE l'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE**

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

| Statistiques sur la conformité en Distribution | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Bulletin | | | Paramètre | | |
| Contrôle | Analyse | Global | Non Conforme | % conformité | Global | Non Conforme | % conformité |
| Contrôle sanitaire | Microbiologique | 8 | 0 | 100% | 48 | 0 | 100% |
| Contrôle sanitaire | Physico-chimique | 9 | 0 | 100% | 136 | 0 | 100% |

## 3.2.10 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007

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

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

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

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

| Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau (décret du 2 mai 2007) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Bulletin | | |
| | | Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | % Conformité |
| Microbiologique | | 8 | 0 | 100% |
| Physico-chimique | | 2 | 0 | 100% |

## 3.2.11 Conclusion sur la qualité de l'eau

L'eau distribuée sur la commune est de bonne qualité.

# 3.3 Le bilan d'exploitation

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

## 3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

### Construire Sans Détruire

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

Cette réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle concerne SUEZ Eau France en tant que maître d'ouvrage, exploitant, et entreprise de travaux.

Elle s'appuie sur deux piliers.

**Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.**

Il s'agit d'une plateforme internet http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :
- une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux,
- l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

**Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.**

Le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1er juillet 2012, instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.
- Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoires au 1er janvier 2017 et encadre les techniques de travaux,
- Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,
- Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026,
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, et par de nombreux arrêtés d'application.

**Nos Actions**

En amont du traitement des DT/DICT, SUEZ EAU FRANCE s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par le décret Construire Sans Détruire (CSD), afin de recevoir l'exhaustivité des DT/DICT concernées par l'emprise des réseaux. Ces plans de zonage sont réactualisés chaque semaine.

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux DT/DICT. Dès la réception des plans de recollement des nouveaux travaux (précision à 40 cm exigée par le décret CSD), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les modifications du réseau sont directement intégrées dans les plans conformes des récépissés des DT/DICT.

Pour générer des plans conformes à la réglementation CSD, nous utilisons un outil cartographique dédié qui intègre dans les plans les informations exigées par le décret comme la localisation et la nature du réseau, le matériau et le diamètre des canalisations, la classe de précision de chaque ouvrage…

Nous répondons dans les temps réglementaires aux DT/DICT via l'outil PROTYS qui se charge d'envoyer par mail, fax ou courrier, le récépissé et les plans conformes. Chaque envoi est tracé. Les récépissés des DT/DICT sont archivés, consultables et dématérialisés.

- **LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

**Les interventions sur le réseau de distribution**

| Indicateur | Type d'intervention | 2015 | 2016 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|---|
| Accessoires | créés | - | 0 | 0,0% |
| Accessoires | renouvelés | 1 | 0 | -100,0% |
| Accessoires | réparés | - | 0 | 0,0% |
| Branchements | créés | 1 | 0 | -100,0% |
| Branchements | renouvelés | 1 | 1 | 0,0% |
| Branchements | supprimés | - | 0 | 0,0% |
| Eléments de réseau | mis à niveau | - | 0 | 0,0% |
| Réparations | fuite sur branchement | 1 | 5 | 400,0% |
| Réparations | fuite sur réseau de distribution | 2 | 4 | 100,0% |

### 3.3.2 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite :

| La recherche des fuites | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2015** | **2016** | **N/N-1 (%)** |
| Linéaire de réseau ausculté (ml) | - | 0 | 0,0% |

### 3.3.3 Les interventions en astreinte

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte :

| Les interventions en astreinte sur le réseau | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2015** | **2016** | **Variation N/N-1** |
| Les interventions sur le réseau | - | 6 | 0,0% |

# 3.4 Le bilan clientèle

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

## 3.4.1 Le nombre d'abonnements

**Nombre d'abonnements**

| Désignation | 2014 | 2015 | 2016 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|---|
| Abonnés domestiques et assimilés | 539 | 545 | 525 | - 3,7% |
| Autres abonnements | 0 | 5 | 5 | 0,0% |
| Total | 539 | 550 | 530 | - 3,6% |

## 3.4.2 Les volumes vendus

**Volumes vendus (m³)**

| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Abonnés domestiques et assimilés | 66 292 | 62 701 | 77 555 | 60 884 | 72 345 | 18,8% |
| Total | 66 292 | 62 701 | 77 555 | 60 884 | 72 345 | 18,8% |

## 3.4.3 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation …
Un service spécifique de traitement de courrier permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

**Typologie des contacts**

| Désignation | Nombre de contacts | dont réclamations |
|---|---|---|
| Téléphone | 258 | 29 |
| Courrier | 45 | 6 |
| Internet | 30 | 0 |
| Fax | 0 | 0 |
| Visite en agence | 7 | 0 |
| Total | 340 | 35 |

### 3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

| Principaux motifs de dossiers clients | | |
|---|---|---|
| **Désignation** | **Nombre de demandes** | **dont réclamations** |
| Gestion du contrat client | 89 | 0 |
| Facturation | 35 | 18 |
| Règlement/Encaissement | 36 | 6 |
| Prestation et travaux | 24 | 0 |
| Information | 137 | - |
| Dépose d'index | 7 | 0 |
| Technique eau | 12 | 11 |
| Total | 340 | 35 |

### 3.4.5 L'activité de gestion clients

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

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

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

| Activité de gestion | |
|---|---|
| **Désignation** | **Nombre** |
| Nombre de relevés de compteurs | 517 |
| Nombre d'abonnés mensualisés | 267 |
| Nombre d'abonnés prélevés | 69 |
| Nombre d'échéanciers | 13 |

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

## 3.4.6 La relation clients

Notre objectif commun est de garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.

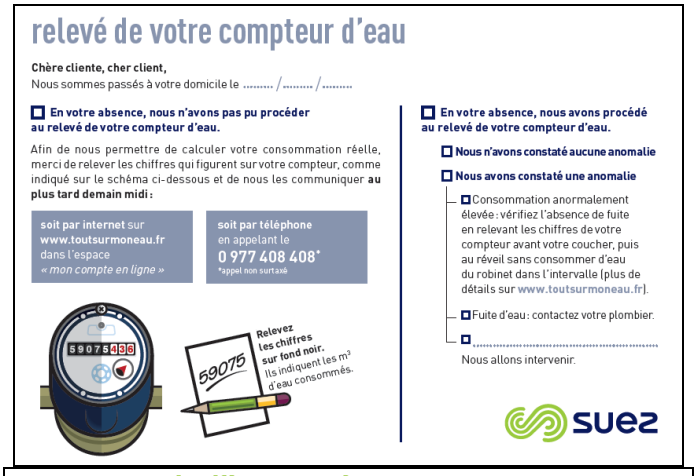
- **RELEVE DES COMPTEURS**

SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

copyright : William Daniels

Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :
- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.

Le carton, utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions, a été revu pour une meilleure compréhension des clients.


relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le ...../...../.....

☐ En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.

Afin de nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous et de nous les communiquer au plus tard demain midi :

soit par internet sur www.toutsurmoneau.fr dans l'espace « mon compte en ligne »

soit par téléphone en appelant le 0 977 408 408* *appel non surtaxé

Relevez les chiffres sur fond noir. Ils indiquent les m³ d'eau consommés.

☐ En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.
- ☐ Nous n'avons constaté aucune anomalie
- ☐ Nous avons constaté une anomalie
  - ☐ Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutsurmoneau.fr).
  - ☐ Fuite d'eau : contactez votre plombier.
  - ☐ .....

Nous allons intervenir.

suez

compte rendu d'intervention

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le ...../...../..... pour :

☐ Poser votre compteur
☐ Ouvrir votre branchement
☐ Relever votre compteur
☐ Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur
☐ Fermer votre branchement suite à votre demande
☐ Retirer votre compteur
☐ Remplacer votre compteur

INDEX ANCIEN COMPTEUR | INDEX NOUVEAU COMPTEUR

☐ Autre :

RÉFÉRENCE CLIENT

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie
☐ Nous avons constaté une anomalie
- ☐ Vous n'êtes **pas abonné(e)** à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.
- ☐ Il y a une **fuite d'eau.** Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.

☐ Nous n'avons pas pu intervenir

.....

Merci de nous contacter pour **prendre rendez-vous.**

vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h au 0 977 408 408* *appel non surtaxé

suez

- **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, www.toutsurmoneau.fr, ainsi que par des campagnes d'informations par le biais de différents canaux de communication (encart envoyé avec la facture, e-mail, accueil client, réseaux sociaux…), sur les sujets suivants :

1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
   a. Le compte en ligne
   b. L'e-facture (ou facture électronique)
   c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
   d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
   e. La dépose d'index en ligne

2) **Information sur :**
   a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir…) ;
   b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
   c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule…)
   d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....

3) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
   a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
   b. Actions sur le compteur : relève, changement
   c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

4) **Amélioration de la qualité relationnelle par :**
   a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, courrier, réseaux sociaux.
   ~~b.~~ Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle.
   c. Des informations sur la gestion des données personnelles
   d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention…

**> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients**
**En 2016, nous avons entièrement revu le livret d'accueil, en y associant nos clients consommateurs.**

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

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,
- Un livret comprenant des informations sur les services en ligne (compte en ligne, e-facture…), sur la facture et les moyens de paiement disponibles, et des conseils sur la maîtrise de la consommation.

**> Affichage sur les véhicules**

Une campagne de publicité est en cours sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication est tournée vers les clients consommateurs. Elle est destinée à apporter plus d'informations sur les services et les métiers de l'activité Eau France de SUEZ.

**> Magazines Eau Services**
Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs …
Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

**Mai 2016**
Eau Services n°4
Sujet principal : systèmes d'assainissement
Nouvelle réglementation
Eau Services numéro spécial eau adoucie

**Novembre 2016**
Eau Services n°5
Sujet principal : protéger et valoriser le littoral

**Newsletters Eau Services**
Juillet 2016 – Thème Inondations
Octobre 2016 – Smart Solutions
Décembre 2016 – Appel à Projets Agir pour la Ressource en Eau

Retrouvez également tous nos dossiers spéciaux sur la plateforme https://eau.toutsurmesservices.fr/

| La relation clients | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2015** | **2016** | **N/N-1 (%)** |
| Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour) | 8 | 8 | 0,0% |
| Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues | Oui | Oui | - |
| Taux de prise d'appel au CRC | 80,4 | 81,2 | 1,0% |
| Taux de respect du délai d'ouverture maximal | 100 | 100 | 0,0% |
| Nombre de réclamations écrites FP2E | 12 | 6 | -50,0% |
| Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés) | 22 | 11,3 | -48,6% |

* Le taux de réclamation cette année ne prend en compte que les réclamations écrites conformément à la définition de l'indicateur.

### 3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

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

Suez Eau France agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public.

| L'encaissement et le recouvrement | |
|---|---|
| **Désignation** | **2016** |
| Délai Paiement client (j) | 21,4 |
| Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC) | 7 349,8 |
| Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%) | 0,69 |

Les lois « *Hamon* » du 14 mars 2014 relative à la consommation et « *Brottes* » du 5 avril 2013 ont modifié de manière substantielle les conditions d'exécution de certaines missions du service public d'eau potable avec notamment pour conséquence la hausse des impayés et la modification des pratiques de recouvrement, qui nécessiteront des aménagements contractuels.

### 3.4.8 Le fonds de solidarité

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes du département gérées par Suez Eau France.

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, de téléphone, leur loyer… Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Général.

| Le fonds de solidarité | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2015** | **2016** | **N/N-1 (%)** |
| Nombre de dossiers FSL | 0 | 0 | 0,0% |
| Nombre de demandes d'aide FSL acceptées | 0 | 0 | 0,0% |
| Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL | 0 | 0 | 0,0% |
| Montant Total HT "solidarité" | 0 | 0 | 0,0% |
| Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé) | 0 | 0 | 0,0% |

### 3.4.9 Les dégrèvements

| Les dégrèvements | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2015** | **2016** | **N/N-1 (%)** |
| Nombre de demandes acceptées | 2 | 5 | 150,0% |
| Volumes dégrévés (m³) | 1 227 | 920 | - 25,0% |

## 3.4.10 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France fait appel chaque année à l'institut de sondages IFOP pour mesurer la satisfaction de ses clients.

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

**> La méthodologie**

Pour l'année 2016, SUEZ Eau France a choisi de revoir le dispositif d'écoute clients afin de l'adapter aux nouveaux modes de communication, d'interroger davantage de clients pour disposer d'une base solide et riche d'avis clients et de le compléter avec de nouvelles questions dans l'objectif d'améliorer la qualité de tous nos services.

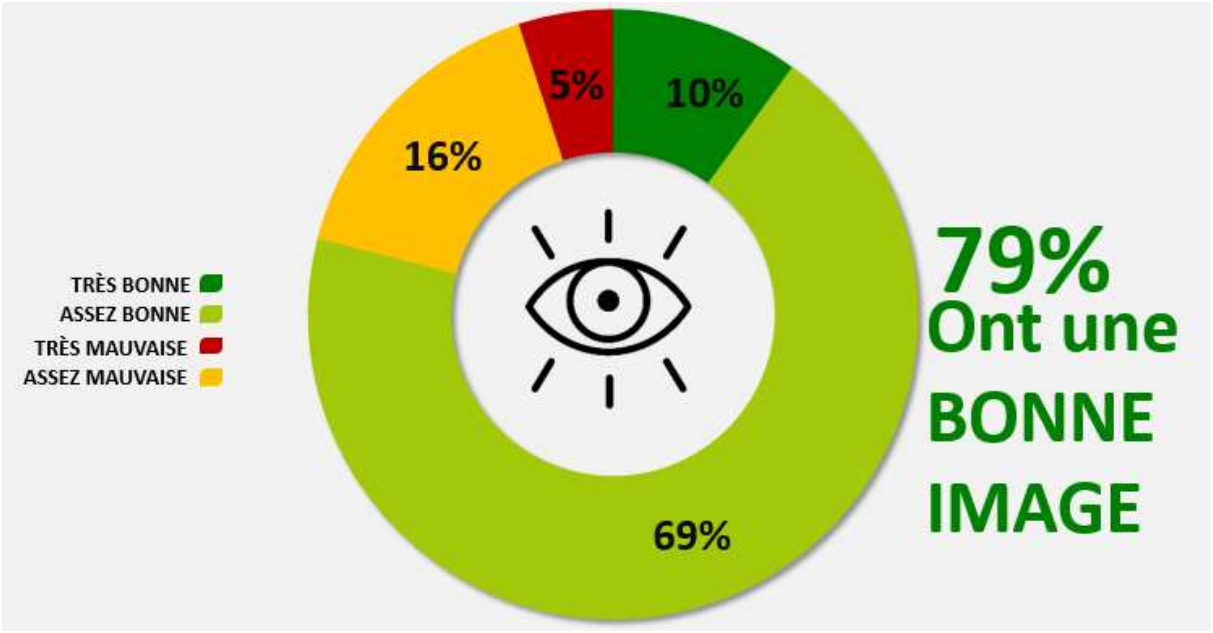
Au préalable et pour s'assurer de la fiabilité des résultats, une enquête test avait été menée début 2016 ; certains résultats peuvent donc être comparés avec l'année précédente.

Fin novembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de clients directes sur les communes de la région Sud Ile-de-France desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

**> Une image solide du fournisseur d'eau :**

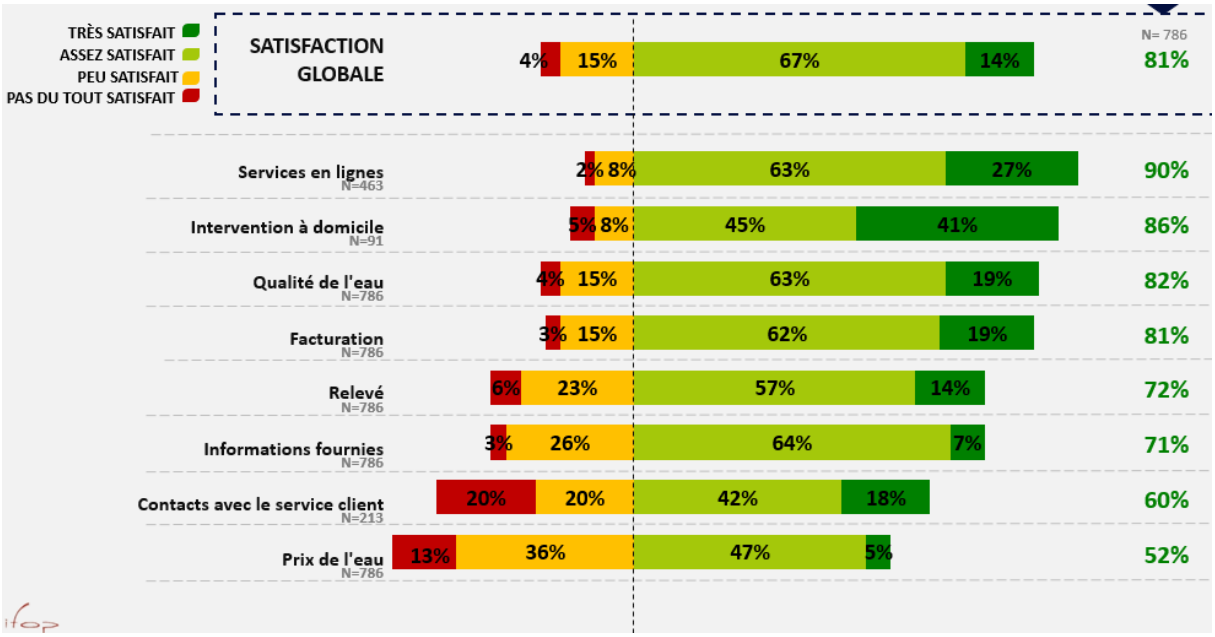
79% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



**> La satisfaction clients :**

81% des clients se déclarent satisfaits.

La satisfaction détaillée des clients montre qu'ils apprécient particulièrement les services en ligne proposés par SUEZ Eau France. La facturation et la qualité des interventions à domicile enregistrent également de bons scores de satisfaction, notamment sur le % de clients très satisfaits pour les interventions à domicile.




## 3.4.11 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- Suez Eau France en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau
- La collectivité au travers des redevances collectivités
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m3.

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

La facture type 120 m³ de votre contrat est fournie en annexe de ce rapport.

# 4 | Comptes de la délégation

# 4.1 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre « L'inventaire du patrimoine ».
Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

## 4.1.1 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

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

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

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

**Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)**

| Diamètre | 2015 | 2016 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| 12 à 15 mm et inconnu remplacés (%) | 2,4% | 1,3% | -46,3% |
| - 12 à 15 mm et inconnu remplacés | 13 | 7 | -46,2% |
| - 12 à 15 mm et Inconnu Total | 533 | 534 | 0,2% |
| 20 à 40 mm remplacés (%) | 4,3% | 0,0% | -100,0% |
| - 20 à 40 mm remplacés | 1 | 0 | -100,0% |
| - 20 à 40 mm Total | 23 | 24 | 4,3% |
| > 40 mm remplacés (%) | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| - > 40 mm remplacés | 0 | 0 | 0,0% |
| - > 40 mm Total | 2 | 2 | 0,0% |

# 5 | Votre délégataire

Cette partie décrit notre organisation ainsi que les moyens humains et matériels que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

# 5.1 Notre organisation

## 5.1.1 L'entreprise régionale

vos contacts

**SIBYLLE DE LA GRAND RIVE**
**Directrice d'agence**
01 69 18 26 23
06 37 68 60 11
sibylle.de-la-grand-rive@suez.com

**FANNY ROUSSEAU**
**Assistante**
01 69 18 26 21
fanny.rousseau@suez.com

**PIERRE GUINET**
**Responsable réseaux**
01 69 18 26 06
06 07 29 51 53
pierre.guinet@suez.com

**SADDEK AMEZIANE**
**Responsable exploitation usines**
01 69 18 26 25
06 72 58 46 63
saddek.amezianel@suez.com

**AUDE NAPOLY**
**Responsable exploitation réseaux assainissement**
01 69 18 26 35
06 37 46 65 99
aude.napoly@suez.com

**MORGAN BALLOT**
**Responsable exploitation réseaux eau potable**
01 69 18 26 30
06 81 92 50 44
morgan.ballot@suez.com

**PHILIPPE CHARBONNIER**
**Adjoint responsable exploitation réseaux eau potable**
01 69 18 26 08
06 73 87 48 52
philippe.charbonnier@suez.com

**MARC DAUVILLAIRE**
**Adjoint responsable exploitation réseaux assainissement**
01 69 18 26 22
06 40 91 15 48
marc.dauvillaire@suez.com

**SANDRINE MEYNIER**
**Chef d'agence clientèle**
01 69 52 71 17
06 87 24 85 48
sandrine.meynier@suez.com

## 5.1.2 Nos moyens humains

### Pour nous joindre

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

> **Vous souhaitez faire une demande par mail ?** Pour toute demande, voici l'adresse mail et le numéro de téléphone dédiés aux collectivités : visio-SIF@suez.com, 0977 404 251 (*24h/24, 7j7)*

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

**Ordonnancement des interventions**

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

> Pour une demande d'information : 0977 408 408 (*du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h)*
> En cas d'urgence : 0977 401 142 *(24h/24 et 7j/7)*

**Centre de RELATION CLIENTELE de Montgeron**

**La continuité du service et les astreintes au cœur du dispositif**

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

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

SUEZ assure en permanence **une astreinte pour l'ensemble de ses domaines d'activités**, grâce à :

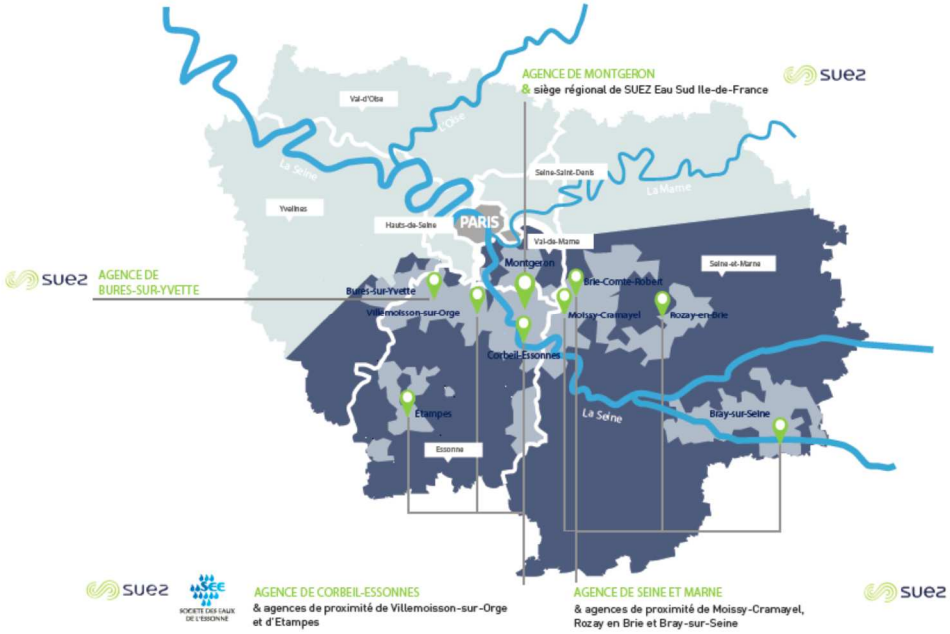
- **un centre de télécontrôle, véritable tour de contrôle** qui, au-delà du pilotage en temps réel des usines et des réseaux, se tient à disposition des clients en cas d'urgence (casse, pollution…) par le biais d'un numéro de téléphone unique.

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

## 5.1.3 Partenaire du service de l'eau et de l'assainissement des collectivités locales

SUEZ gère au quotidien le service de l'eau et de l'assainissement pour plus de 300 collectivités locales et accompagnent les industriels en apportant des solutions durables pour l'avenir de l'eau dans le Sud Ile-de-France.

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



## Chiffres Clés

> 80 millions de $m^3$ d'eau distribués par an à plus de 2 millions de personnes
> 75 sites de production d'eau potable dont 5 usines de surface
> 12 000 km de réseaux d'eau et d'assainissement
> 450 véhicules d'intervention
> 8 magasins
> 70 stations d'épuration exploitées
> 176 000 interventions réseaux par an

### B > Une organisation proche de nos clients

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

Notre organisation s'appuie sur :

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

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

> **Des agences clientèle** qui gèrent les demandes émanant des usagers et leur apportent tous les informations et explications nécessaires à l'amélioration de la compréhension du service rendu 6 jours sur 7.

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

## LE SAVIEZ-VOUS ?

- Près de **700 agents mobilisables, à l'échelle nationale,** pour un service continu 24h/24, 7j/7, 365j/an
- En cas de crise majeure SUEZ peut s'appuyer sur les moyens et les compétences d'autres structures d'Ile de France et mobiliser, en plus des moyens techniques, près de **1200 autres professionnels** des services de l'eau et de l'assainissement.

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

SUEZ a également développé une expertise reconnue dans certains domaines pour améliorer leur qualité service et répondre au mieux aux enjeux territoriaux et de développement durable des collectivités.

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

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

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

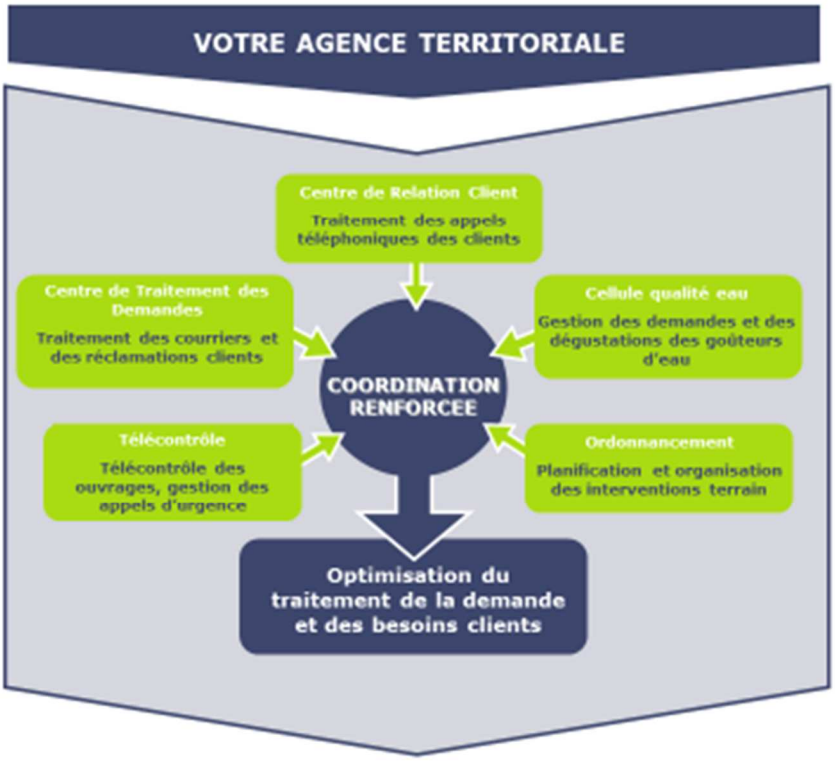
> **Une cellule d'animation spécifique pour l'Observatoire du Goût de l'Eau** qui permet en s'appuyant sur les retours réguliers d'environ 500 consommateurs bénévoles, de détecter les variations de goût sur le réseau de distribution et ainsi d'améliorer la qualité gustative de l'eau, la production d'eau,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

## 5.1.4 Dans les coulisses de la planification des interventions

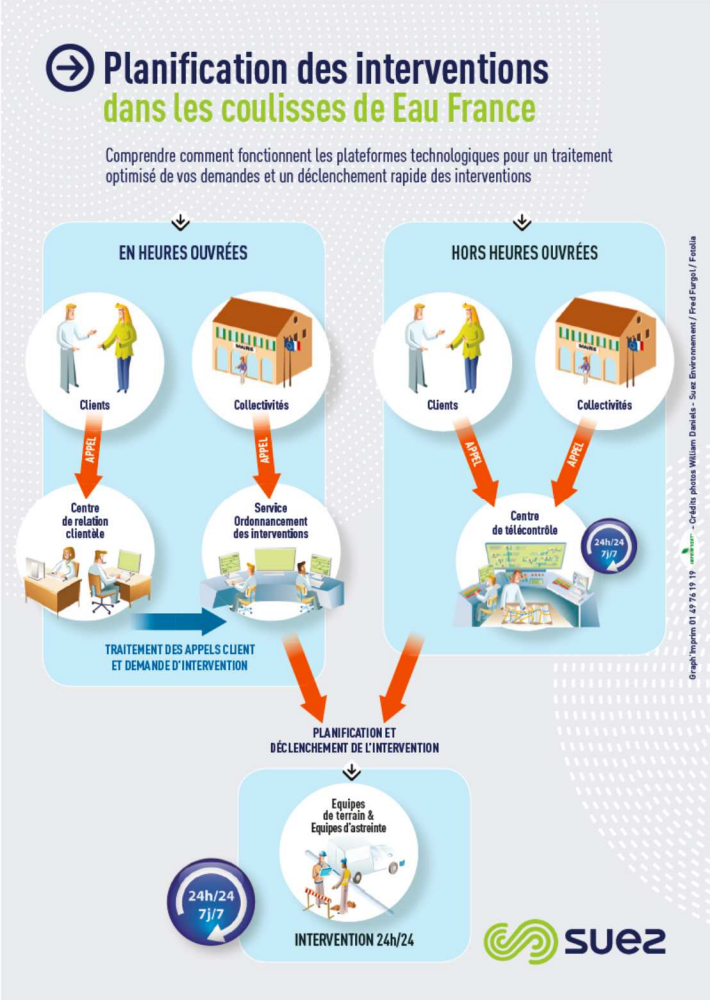
### A > Une coordination des services innovante pour parfaire la satisfaction de nos clients

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

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



## Traitement des appels téléphoniques et des demandes d'intervention pendant et en dehors des heures ouvrées



### 5.1.5 Acteur de la préservation de la ressource en eau avant tout

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

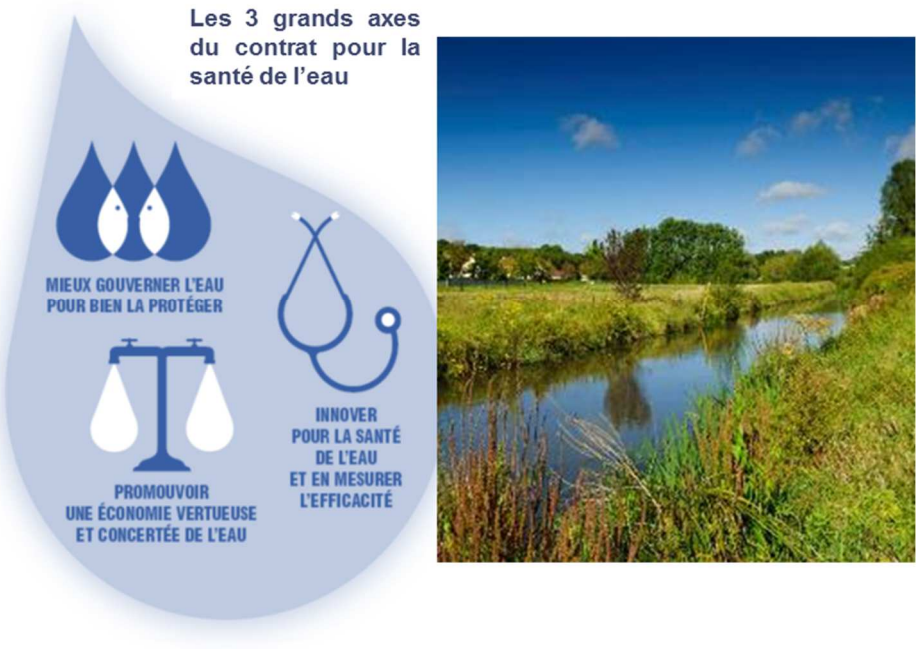
Cette démarche, pensée et élaborée par SUEZ, permet de porter un regard innovant sur la gestion de la ressource en eau et de faciliter, in fine, la mise en place d'un nouveau modèle pour l'eau en France favorisant sa protection tant quantitativement que qualitativement.

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

> Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger.

> Innover pour la santé de l'eau, et en mesurer l'efficacité.

> Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau.




**B > La preuve par l'exemple**

**GOUVERNANCE, TRANSPARENCE ET CONCERTATION, LES OUTILS EXISTENT DEJA !**

SUEZ s'engage et développe des outils sur-mesure pour les besoins des collectivités :
**> Tout Sur Mes Services**

Tout Sur Mes Services est la nouvelle plateforme d'échanges qui prend la suite de SEVE (Suivre Ensemble Votre Exploitation). Tout comme SEVE, Tous Sur Mon Service est un outil conçu par SUEZ permettant aux collectivités d'avoir accès en temps réel à un grand nombre d'informations sur la gestion de son contrat et le suivi de l'exploitation en temps réel : cartographie en ligne, localisation des interventions en cours…

Tout Sur Mes Services peut être complété par un module d'échange avec la collectivité permettant de suivre vos demandes, d'y répondre et d'archiver toutes les correspondances.

### 5.1.6 Un acteur responsable et engagé

Être une entreprise responsable, c'est s'engager sur un territoire pour contribuer à son développement harmonieux à la fois sociétal, environnemental et économique.

- **Etre un employeur local significatif : 85% de nos collaborateurs habitent le territoire.**
- **Favoriser l'insertion : partenaire avec les Esat afin de favorisé la réinsertion par l'emploi.**
- **Promouvoir l'égalité des chances : Certifié Label Diversité obtenu notamment pour la mixité, l'emploie des jeunes ou de seniors.**

LABEL DIVERSITÉ
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

© Suez environnement / William Daniels

### 5.1.7 Nos moyens logistiques

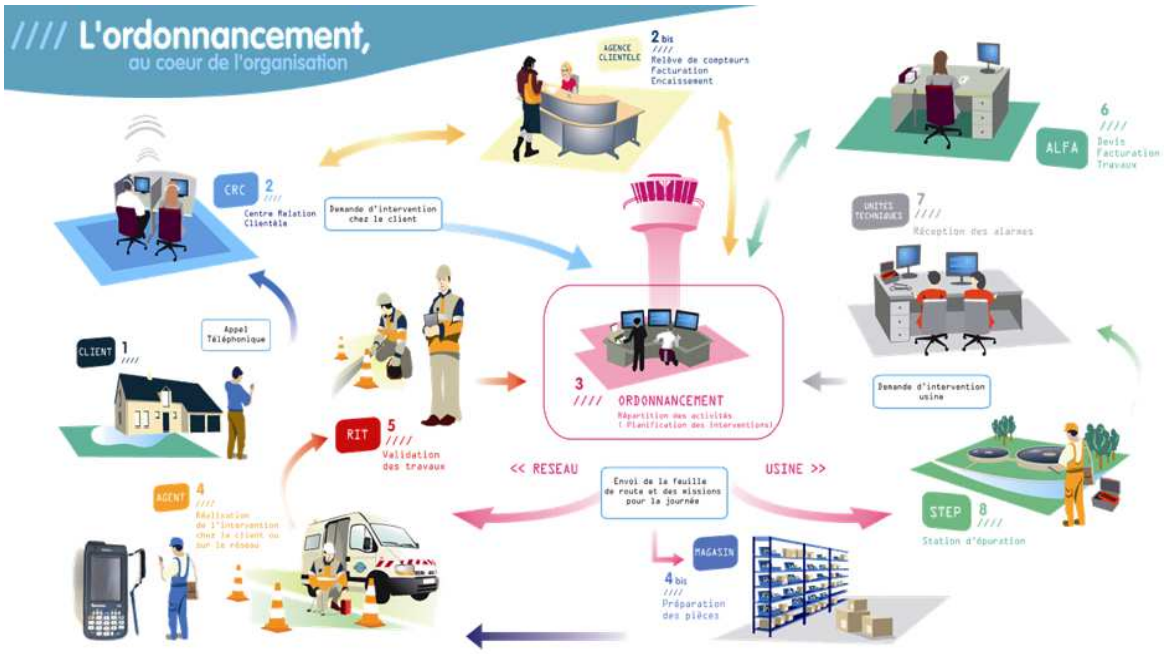
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives…).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu l'évolution des situations,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients:

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (SAMI) des agents par téléphonie mobile, etc… Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

- une optimisation des moyens disponibles,
- une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, etc…),
- une communication facilitée avec les collectivités.




L'ordonnancement travaille en phase avec un magasinier principal qui gère le stock centralisé de pièces afin d'approvisionner les magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation.

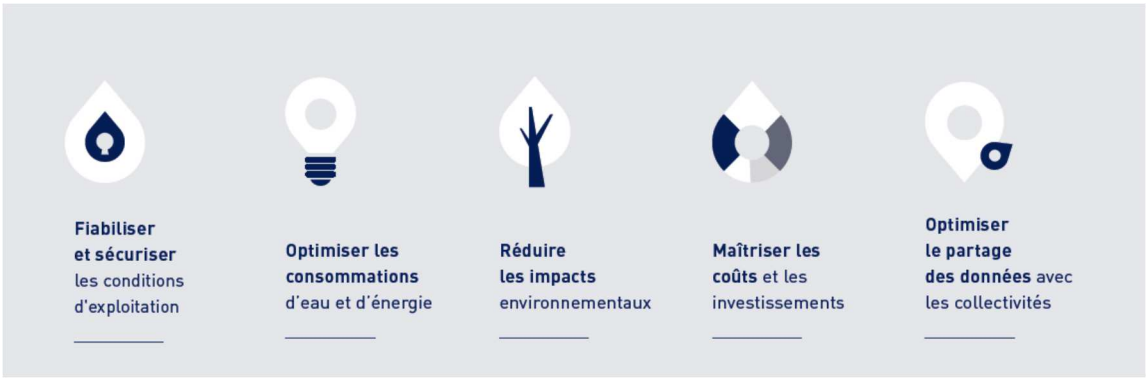
# 5.2 Nos offres innovantes

## 5.2.1 Notre organisation VISIO

Accroître la performance du réseau, anticiper les aléas climatiques, préserver la ressource, bénéficier d'informations en temps réel : le centre VISIO apporte une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. L'objectif est de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.

Sur la région Sud Ile de France, le centre VISIO a été inauguré en juin 2016. Il permet d'obtenir une vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau, d'optimiser les interventions des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions. Visio réunit l'expertise métier des hommes et l'intelligence informatique pour assurer un meilleur service.

VISIO



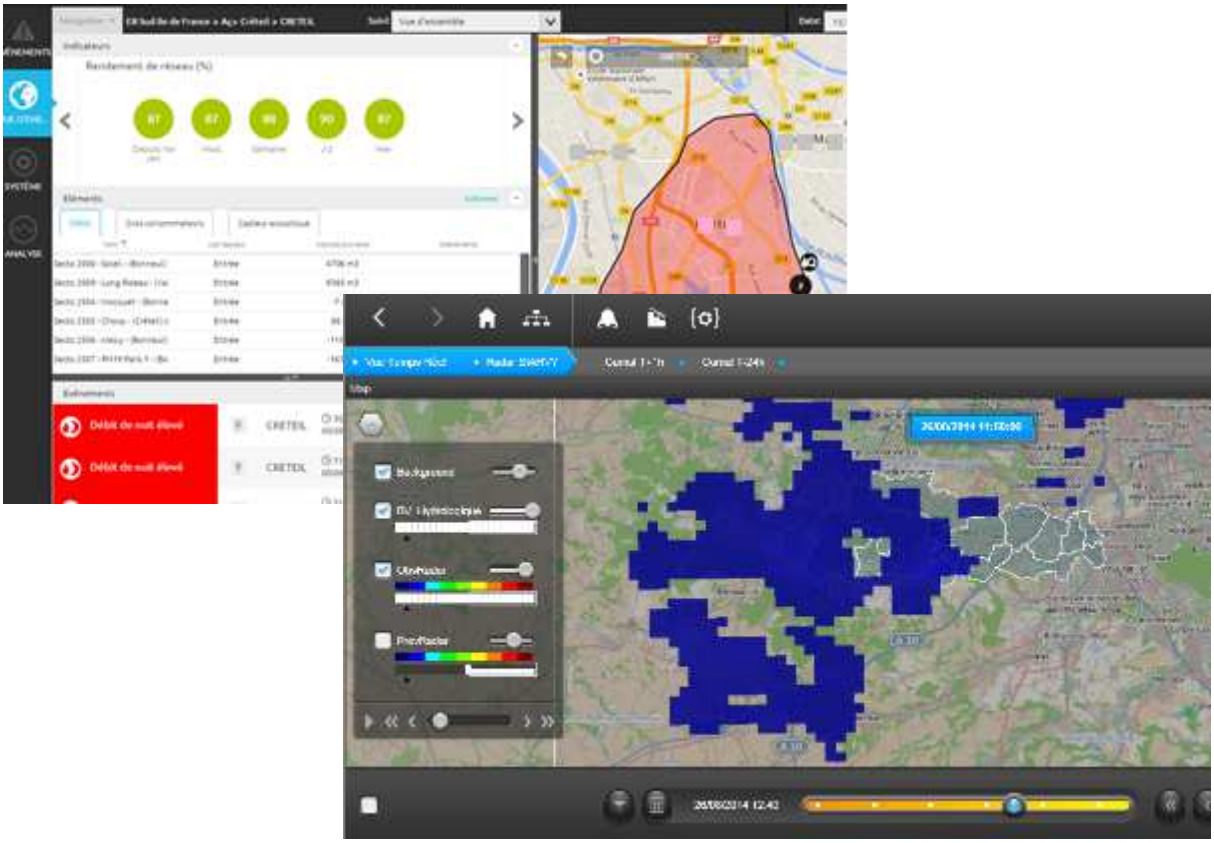
### 5.2.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Les installations du service de l'eau se modernisent via l'équipement de systèmes de mesure performants (capteurs, télérelève des compteurs…), de télétransmission et d'automatismes favorisant un pilotage " intelligent ".Toutes ces données convergent vers VISIO qui assure via des systèmes experts l'anticipation et l'optimisation de l'exploitation et la gestion patrimoniales des installations.

**Aquadvanced Assainissement®** constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement les épisodes pluvieux sévères, éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements fortement polluants vers l'environnement. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

**Aquadvanced Réseau d'eau® et Aquadvanced Qualité®** sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes. Cet outils permet donc une visualisation de l'état du réseau ainsi qu'une surveillance de sa performance en temps réel afin de cibler et de prioriser les interventions sur le terrain, anticiper les crises et garantir la qualité de service.

**Aquadvanced Energie® et Aquadvanced Forage®** sont des systèmes d'optimisation global du système de production et de distribution d'eau potable qui agit en temps réel pour accroitre l'efficacité opérationnelle, sécuriser la distribution, réduire les dépenses énergétiques et diminuer l'empreinte carbone. Cet outil est aussi une aide à la décision par des simulations et comparaison de scénarii d'exploitations prenant en compte les contraintes économiques et opérationnelles multiples afin de sécuriser la distribution de l'eau potable et pérenniser le patrimoine ressource.



### 5.2.3 Nos projets pour plus d'économie et de confort

Pour résoudre le problème du calcaire il est possible de mettre en place dans les usines de production d'eau potable des solutions collectives de traitement.

eau DOUCE pour TOUS

Traiter le calcaire dès la production d'eau potable est une solution collective solidaire et source de qualité de vie qui profite à tous :

- Les familles résidant en habitat collectif ou individuel
- Les entreprises et gestionnaires d'habitat collectifs

1.2 million de sud franciliens alimentés en eau potable par SUEZ pourraient bénéficier d'une eau plus douce, grâce à la mise en place de traitements permettant de lutter contre le calcaire.

# 6 | Glossaire

# PRINCIPALES DÉFINITIONS

## A

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

- **Abonné (ou client)**
  Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
  L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

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

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

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

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

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

## B

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

## C

- **Certification ISO 9001**
  Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**
  Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**
  Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

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

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

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**
  Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

- **Compteur**
  Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

## D

- **Débitmètre**
  Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).

- **Détendeur**
  Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.

- **Disconnecteur**
  Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

## E

- **Échantillon**
  Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

- **Émetteur**
  Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

## H

- **Habitant**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

- **Habitant desservi**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

## I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**
  ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.
  L'unité est en m3/km/j)

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

## L

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

## M

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

## N

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

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

## P

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

- **Perte réelle**
  Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

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

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

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

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

## R

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

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

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

- **Rendement**
  Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)
  Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)
  L'unité est en %.
  Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

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

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

## S

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

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

## V

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

- **Vidange**
  Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**
  Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

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

# LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

## 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
  Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m³

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

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
  Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

## 2. Indicateurs de performance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plan des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).
L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

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

**Partie A : plan des réseaux (15 points)**

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

**Partie B : inventaire des réseaux (30 points)**

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

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

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

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

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

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

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

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)

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

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.
Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

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

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

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

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

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

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.
Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

# 7 | Annexes

# 7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

## SOMMAIRE

**REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC**
**DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC**
**MARCHES PUBLICS**
**GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT**
**ENVIRONNEMENT**
- Eau potable
- Assainissement
- Règles communes à l'eau et l'assainissement

**DROIT DE LA CONSOMMATION**

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

### ❖ FACTURATION ELECTRONIQUE

**> Décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique**

Le décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique a été publié au Journal officiel du 4 novembre 2016. Comme le prévoit l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique, à partir du 1er janvier 2017 pour les contrats signés ou en cours d'exécution, la facturation électronique est obligatoire pour les grandes entreprises, titulaires d'un contrat public ou intervenant au contrat en tant que sous-traitants admis au paiement direct. L'obligation de recourir à la facturation électronique sera progressivement étendue à toutes les entreprises, en fonction de leur taille, pour une généralisation du dispositif en 2020 (entreprises de taille intermédiaire : 2018 ; PME : 2019 : TPE : 2020).

Le décret précise que les factures électroniques devront obligatoirement être déposées, transmises et réceptionnées par le biais de l'application Chorus Pro, exceptées pour les factures classées secret défense au sens de l'article 413-9 du code pénal. Si la facture est transmise en dehors de l'utilisation du portail, l'acheteur public devra informer son cocontractant de l'obligation d'utiliser Chorus Pro.
Le décret indique que la facture électronique doit comporter les mentions suivantes :
*« 1° La date d'émission de la facture ;*
*2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;*
*3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;*
*4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique ;*
*5° Le code d'identification du service en charge du paiement ;*
*6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;*
*7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;*
*8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;*
*9° Le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;*
*10° Le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;*
*11° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires »*
Le point de départ du délai de paiement correspond à *« la date de réception de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur »*. Cette date peut varier selon la transmission au sein du portail Chorus Pro :
*« 1° Lorsque les factures sont transmises par échange de données informatisé, à la date à laquelle le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat horodate l'arrivée de la facture et, pour les autres pouvoirs adjudicateurs, à la date de notification du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur la solution mutualisée, définie à l'article 2 de la même ordonnance ;*

*« 2° Lorsque les factures sont transmises par le mode portail ou service, à la date de notification au pouvoir adjudicateur du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur cette solution mutualisée.* »

### ❖ CANDIDATURES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS – ATTESTATIONS

#### > Arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession

Un arrêté du 25 mai 2016 détermine les moyens de preuve pouvant être présentés par un attributaire pressenti d'un marché public ou d'une concession pour attester qu'il a bien souscrit à ses obligations fiscales et sociales. Il complète les dispositions des nouveaux textes « Marchés publics » et « Concessions » relatifs aux interdictions de soumissionner (cf notamment article 45 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et article 39 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession).

Comme le prévoyait le droit antérieur, les candidats peuvent obtenir, auprès de leur administration fiscale, un certificat attestant du paiement de l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés, la TVA (article 1 de l'arrêté). Quant aux obligations sociales, un certificat sera délivré par les organismes compétents au titre des cotisations de sécurité sociale, assurance vieillesse des cotisations légales aux caisses qui assurent le service des congés payés et du chômage intempéries et des obligations d'emploi des travailleurs handicapés. (article 2).

Cet arrêté du 25 mai 2016 s'applique aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel public à la concurrence ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter de sa date d'entrée en vigueur, c'est-à-dire le 2 juin 2016.

### ❖ REPRISE PROVISOIRE DES RELATIONS CONTRACTUELLES

#### > Conseil d'Etat, 16 novembre 2016, *Société Opale Dmcc*, n° 401321

Dans le cadre de la résiliation anticipée d'un contrat de la commande publique, la reprise provisoire des relations contractuelles est possible dès lors que le requérant justifie, d'une part, d'une situation d'urgence et, d'autre part, d'atteintes graves et immédiates que la résiliation litigieuse est susceptible de porter à l'intérêt général, aux intérêts du requérant ou des tiers.
Dans sa décision du 16 novembre 2016, le Conseil d'Etat a précisé quels éléments devraient être pris en compte pour caractériser les atteintes graves et immédiates aux intérêts du requérant. A ce titre, il ne doit pas être seulement pris en compte la perte de revenus du requérant résultant de la décision de résiliation. Cette perte de revenus doit être mise en perspective avec « *sa situation financière et la menace pesant sur sa pérennité, notamment à son chiffre d'affaires global* ».

## DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

### ❖ TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPEENE « CONCESSIONS »

#### > Ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession

Publiée le 29 janvier 2016 et suivie de près par son décret d'application, l'ordonnance « Concessions» transpose fidèlement la directive européenne 2014/23/UE du 26 février 2014.

Comme l'ordonnance « Marchés », l'ordonnance « Concessions » poursuit des objectifs de simplification et d'unification, en intégrant dans son champ d'application les concessions de service, exclues du champ d'application des directives de 2004. Il est ainsi mis fin à la dualité existante entre les concessions de travaux, règlementées par l'ordonnance du 15 juillet 2009, et les délégations de service public (DSP), régies par la loi Sapin. Ces dernières deviennent une sous-catégorie des nouveaux contrats de concession, la notion de concession de services étant plus large que la DSP. Toutefois, les

délégations de service public gardent un statut particulier et seront assorties de prescriptions spécifiques.

Si le champ d'application de l'ordonnance « Concessions » est donc élargi, les exclusions sont cependant nombreuses, l'ordonnance reprenant l'ensemble des exceptions prévues par la directive 2014/23/UE relatives aux quasi-régies (« in-house ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.
L'eau potable était également exclue du champ d'application de la directive, mais elle est incluse dans le champ d'application de l'ordonnance « Concessions ». En effet, les concessions portant sur le service public de l'eau potable ne peuvent être attribuées qu'après une procédure de publicité et de mise en concurrence.

Cette transposition n'entraine pas de bouleversement des règles internes : si elle pose des obligations de publicité et de mise en concurrence, elle préserve la liberté des autorités concédantes dans leurs négociations et leur choix final, sous réserve du respect de l'égalité de traitement entre les candidats.

En ce qui concerne les DSP, elle s'inscrit à bien des égards dans la continuité de la loi « Sapin ».

## I. Eléments liés à la passation du contrat

- **Les éléments de continuité avec la loi « Sapin »**

L'ordonnance et le décret « Concessions » reprennent en majeure partie les éléments procéduraux prévus par la loi « Sapin ». Les consultations préalables de la Commission des services publics locaux, et, le cas échéant, du Comité mixte paritaire, sont toujours de mise, de même que la délibération préalable sur le choix du mode de gestion. L'intervention de la Commission Sapin, prévue par l'article L.1411-5 du CGCT, demeure identique, celle-ci étant compétente pour :

- ouvrir les plis ;
- examiner les candidatures ;
- dresser la liste des candidats admis à présenter une offre ;
- établir un rapport présentant notamment la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci, ainsi que les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ;
- émettre un avis sur les offres analysées ;

Enfin, à l'issue des négociations, l'obligation de saisine de l'assemblée délibérante par l'exécutif est maintenue. Ce dernier lui transmet un rapport exposant les motifs de son choix, et l'assemblée se prononce sur le choix du concessionnaire. La seule différence est que le président de la commission a désormais la faculté d'inviter le comptable de la collectivité et un représentant du ministre chargé de la concurrence, alors qu'il s'agissait auparavant d'une obligation.

- **Les dispositions nouvelles**

L'ordonnance et le décret « Concessions » distinguent deux procédures : la procédure « simple » et la procédure « formalisée ».
Leur champ d'application dépend de la valeur globale hors taxe du contrat de concession et du secteur concerné:

- La procédure formalisée s'applique aux contrats d'un montant global HT supérieur ou égal à 5 225 000 euros ;
- La procédure simplifiée s'applique :
  - aux contrats d'un montant global HT inférieur au seuil européen de 5 225 000 euros ;
  - quel que soit leur montant, aux concessions passées dans certains secteurs spéciaux dont l'eau potable ;

S'agissant des concessions relatives au service public de l'assainissement, la procédure simplifiée s'appliquera pour les concessions passées par une entité adjudicatrice exerçant une activité de réseau liée au service d'eau potable. Dans les autres cas de figure, la procédure sera à déterminer en fonction de la valeur globale de la convention.

Les deux procédures présentent un socle commun en ce qu'elles reprennent les éléments de procédure issus de la loi Sapin présentés ci-dessus. Toutes deux prévoient en outre que l'avis de concession doit

être publié sur le profil acheteur de l'autorité concédante et selon un modèle type. La procédure formalisée ajoute à cela certaines contraintes, à savoir :

- la mise en place de délais minimaux pour la réception des candidatures et des offres ;
- une publication hiérarchisée des critères d'attribution ;
- l'information motivée des candidats et soumissionnaires non retenus ;
- une publicité européenne obligatoire au début et à l'issue de la procédure.

En ce qui concerne les négociations, elles restent librement organisées par la collectivité. Leurs modalités doivent toutefois être précisées dans le document de consultation.

## II. Eléments liés à l'exécution du contrat

- **Durée**

L'ordonnance « *Concessions* » reprend une formule très proche du droit antérieur, puisqu'elle dispose simplement que « *les contrats de concessions sont limités dans leur durée* » et que celle-ci « *est déterminée par l'autorité concédante en fonction de la nature et du montant des prestations ou des investissements demandés au concessionnaire* ».

Toutefois, le décret « *Concessions* » précise que les contrats d'une durée supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement, et ne doivent pas excéder « *le temps raisonnablement escompté par le concessionnaire pour qu'il amortisse les investissements réalisés pour l'exploitation des ouvrages ou services avec un retour sur les capitaux investis, compte tenu des investissements nécessaires à l'exécution du contrat* ».

Les textes reprennent, en matière d'eau potable et d'assainissement, le principe suivant lequel l'avis du DDFIP doit être sollicité pour les concessions d'une durée supérieure à 20 ans (article 34 de l'ordonnance).

- **Modifications du contrat en cours d'exécution (possibilité de procéder par avenant)**

Le décret « *Concessions* » prévoit les cas de figures dans lesquels un contrat pourra être modifié par avenant.

De manière synthétique, il peut être signalé que les modifications non substantielles du contrat sont autorisées, étant précisé que les augmentations, le cas échéant cumulées, inférieures à 10% du montant du contrat et à 5 225 000 euros HT ne sont jamais substantielles.

Des augmentations de 50% *maximum* par avenant sont également autorisées dans des cas exceptionnels (sujétions imprévues et services ou travaux supplémentaires).

Le contrat peut en outre prévoir, dès l'origine et sans limitation de montant, sous la forme de clauses de réexamen claires et précises, des modifications à venir.

Enfin, un changement de contractant est possible en application d'une clause de réexamen ou en cas de restructuration du concessionnaire initial.

- **Indemnisation des frais financiers en cas de résiliation**

En cas d'annulation, résiliation ou résolution de la convention par le juge, l'ordonnance prévoit que le concessionnaire pourra prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'autorité concédante, y compris les frais liés au financement du contrat.

- **Occupation du domaine public**

On notera pour finir que l'ordonnance lie directement le régime des concessions à celui des autorisations d'occupation du domaine public, la convention de concession valant autorisation

d'occupation. La convention peut également prévoir l'octroi de droits réels sur les ouvrages et équipements réalisés.

## ❖ LOI POUR UNE REPUBLIQUE NUMERIQUE

### > Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

La loi pour une République numérique a été publiée le 8 octobre 2016. Les dispositions les plus importantes concernant les concessions de service public sont les suivantes :

- Obligation pour le concessionnaire de fournir aux collectivités les données et bases de données indispensables à l'exécution du service en vue notamment de leur mise à disposition à titre gratuit à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux ;
- Obligation de communiquer au public les codes sources utilisés dans le cadre du service public sous réserve du secret industriel et commercial ;
- Obligations de transparence concernant les traitements algorithmiques mis en œuvre dans le cadre du service public ;
- Obligations très larges de publication des documents en lien avec le service public.

## ❖ MODELE D'AVIS POUR LA PASSATION DES CONTRATS DE CONCESSION

### > Arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

L'arrêté a été pris sur le fondement de l'article 14 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession, dit décret « *Concessions* ». Il détermine le contenu de l'avis de concession devant être publié dans le cadre de la procédure « *simplifiée* ».
Pour rappel, conformément à l'article 10 du décret « *Concessions* », les contrats éligibles à la procédure « *simplifiée* » sont ceux dont la valeur est inférieure ou égale au seuil européen (5 225 000 € HT) ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable.
L'article 2 de l'arrêté précise notamment qu'il n'est pas obligatoire de renseigner l'ensemble des rubriques du modèle européen pour les contrats relevant de l'article 10 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016, dont le seuil est inférieur ou égal au seuil européen ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable. Seules les rubriques mentionnées à l'article 1 de l'arrêté devront être renseignées :

- Nom et adresses
- Communication
- Intitulé
- Description des prestations
- Critères d'attribution
- Conditions de participation
- Date limite de remise des candidatures ou de réception des offres

Les rubriques qui ne seront pas renseignées dans l'avis de publicité ne seront pas facturées à la personne publique.
L'arrêté est entré en vigueur le 1er avril 2016 et s'applique depuis cette date aux contrats pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication.

## ❖ POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP PROVISOIRE SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE EN CAS D'URGENCE

### > Conseil d'Etat, 4 avril 2016, Société Caraïbes Développement, n°396191

Le Conseil d'Etat a précisé que la conclusion d'un contrat provisoire de délégation de service public est possible, sans procédure de publicité et de mise en concurrence, si trois conditions cumulatives sont réunies :

- **L'urgence**, caractérisée par l'impossibilité imprévisible, soudaine et extérieure à la volonté de la personne publique, de faire poursuivre l'exécution du service public par son cocontractant ou par elle-même.
- **Un motif d'intérêt général** tenant à la continuité du service public ;
- **Une durée du contrat provisoire** ne dépassant pas le délai nécessaire à la mise en œuvre d'une procédure de publicité et de mise en concurrence en bonne et due forme ou pour organiser les conditions de la reprise du service en régie.

### ❖ POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC MULTISERVICES

**> Conseil d'Etat, 21 septembre 2016, Communauté urbaine du Grand Dijon, n° 399656 et n° 399699**

Par un arrêt du 21 septembre 2016, le Conseil d'Etat a apporté une précision importante quant au périmètre d'une délégation de service public en considérant qu'une collectivité pouvait déléguer la gestion de plusieurs services « connexes » au sein d'un seul et unique contrat.
Le Conseil d'Etat juge ainsi que « ***qu'aucune disposition législative ni aucun principe général n'impose à la collectivité publique*** *qui entend confier à un opérateur économique la gestion de services dont elle a la responsabilité* ***de conclure autant de conventions qu'il y a de services distincts ; qu'elle ne saurait toutefois,*** *sans méconnaître les impératifs de bonne administration ou les obligations générales de mise en concurrence qui s'imposent à elle,* ***donner à une délégation un périmètre manifestement excessif ni réunir au sein de la même convention des services qui n'auraient manifestement aucun lien entre eux.*** *»*

*Les deux limites sont donc les suivantes :*
- la délégation ne doit pas avoir un périmètre excessif ;
- la délégation ne doit pas réunir en son sein des services qui n'ont aucun lien entre eux.

### ❖ QUALIFICATION ET INDEMNISATION DES BIENS RETOUR : LES BIENS DETRUITS EN COURS DE CONTRAT RESTENT DES BIENS DE RETOUR MEME S'ILS SONT DEVENUS TECHNOLOGIQUEMENT INUTILES

**> Conseil d'Etat, 26 février 2016, Syndicat mixte de chauffage urbain la Défense, n°384424**

Au cours d'un contrat de concession, certains ouvrages avaient été détruits par une explosion, et seulement partiellement reconstruits. En fin de contrat, la personne publique concédante a saisi le juge pour être indemnisée de la valeur des biens détruits : en tant que biens de retour, ces derniers auraient en effet dû lui revenir gratuitement en fin de contrat.
La problématique était double :
- d'une part, la destruction des biens en cours de contrat, et leur reconstruction seulement partielle, qui privait l'autorité concédante de biens dont elle aurait normalement dû devenir propriétaire ;
- d'autre part, le fait que ces biens étaient devenus inutiles au service public du fait des avancées technologiques posait la question de savoir s'ils devaient malgré tout être indemnisés.

Dans un premier temps, le Conseil d'Etat a rappelé sa jurisprudence *Commune de Douai* (CE, 21 décembre 2012, n° 342788), aux termes de laquelle sont qualifiés de biens de retour tous les biens nécessaires au fonctionnement du service public. En conséquence, ces biens doivent en principe faire retour gratuitement à la personne publique en fin de contrat s'ils ont été amortis.

Concernant le caractère inutile des biens, le Conseil d'Etat a jugé que cela n'avait aucune incidence sur leur qualification de biens de retour, puisqu'ils ont été utiles au fonctionnement du service public à un moment donné. Le seul moyen de déroger à la règle du retour gratuit est d'inscrire une clause au contrat prévoyant expressément la reprise par le concessionnaire des biens perdant leur caractère nécessaire au service public.

Concernant l'indemnisation des biens détruits, le Conseil d'Etat a précisé qu'il importait alors de rechercher si le concédant avait entendu, au titre de ses pouvoirs dans l'exécution du contrat, renoncer à la reconstitution de ces biens.

### ❖ INDEMNISATION DES FRAIS FINANCIERS EN CAS DE RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

**> Conseil d'Etat, 11 mai 2016, Commune de Bordeaux, n° 383768**

Dans une affaire relative à l'indemnisation du cocontractant suite à la résiliation pour motif d'intérêt général du contrat de partenariat du stade de Bordeaux, le Conseil d'Etat a expressément reconnu le caractère utile des frais financiers exposés par le titulaire du contrat.
*A priori*, lesdits frais financiers incluent les intérêts mais aussi les coûts de rupture ou de décalage des instruments de couverture de taux.

Il semble donc que le coût du financement des investissements puisse compter au titre du préjudice subi par le titulaire, de sorte qu'il pourrait prétendre en être indemnisé suite à la résiliation pour motif d'intérêt général.

Le principe ainsi posé rejoint la règle résultant de l'article 56 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession, qui vise le cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat par le juge faisant suite au recours d'un tiers. Le principe est également posé pour les marchés de partenariat à l'article 39 de la loi « *Sapin II* », modifiant l'article 89 de l'ordonnance « *Marchés publics* ». Dans ces deux cas, en cas de résolution ou de résiliation du contrat, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

## MARCHES PUBLICS

### ❖ ORDONNANCE N° 2015-899 DU 23 JUILLET 2015 RELATIVE AUX MARCHES PUBLICS

**1°/ Décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés**
**2°/ Modification de l'ordonnance par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II»**

Les décrets d'application de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ont été publiés le 25 mars 2016 (**1°**). Le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 concerne tous les marchés publics soumis à l'ordonnance, tandis que le décret n° 2016-361 du même jour régit les marchés de défense et de sécurité.
Le décret d'application relatif à l'ensemble des marchés publics est entré en vigueur au 1er avril 2016 et s'applique à l'ensemble des marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à compter de cette date.

Le législateur est venu par la suite modifier l'ordonnance « Marchés » à l'occasion de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II » (**2°**).
Les dispositions de la loi dite « Sapin II » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 10 décembre 2016.

**1°/ Dispositions du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés**

Les dispositions du décret « Marchés » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1er avril 2016.

**Préparation du marché public**

« ***Sourçage*** » – Le texte consacre la pratique du « *sourçage* » (article 4 du décret) en prévoyant des échanges et des études préalables avec les opérateurs économiques en amont de la passation d'un marché public. L'acheteur peut effectuer des consultations ou réaliser des études de marché, solliciter des avis ou informer les opérateurs économiques de son projet et de ses exigences dès lors que cette étape ne fausse pas la concurrence et l'égalité de traitement des candidats.

**Marchés publics réservés** – S'agissant des marchés publics réservés, le texte fixe la proportion minimale de travailleurs handicapés ou défavorisés employés par les opérateurs économiques pouvant en bénéficier à hauteur de 50% de leurs effectifs (article 13 du décret).

- **Passation**

**Délai de réception des offres** – Les délais de réception des candidatures et des offres sont réduits :
- pour les appels d'offres ouverts, le délai passe de 52 à 35 jours, et peut être ramené à 30 jours si les offres sont présentées par voie électronique ;
- pour les appels d'offres restreints, les procédures concurrentielles avec négociation, et de dialogue compétitif, ce délai est porté à 30 jours ;
- pour les procédures négociées avec mise en concurrence préalable, il n'est que de 15 jours.

Ces délais constituent des minima que les collectivités doivent adapter en fonction de la complexité du marché et du temps nécessaire aux opérateurs pour préparer leur candidature et leur offre.

**Régularisation des offres irrégulières** – Les acheteurs se voient reconnaître la faculté de demander une régularisation d'une offre irrégulière et/ou inacceptable. Dans les procédures d'appel d'offres et les procédures adaptées sans négociation, seules les offres irrégulières peuvent bénéficier d'une régularisation à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. Dans les autres procédures, cette régularisation peut concerner aussi bien l'offre irrégulière que celle inacceptable, mais là encore à condition que l'irrégularité ne tienne pas au fait que l'offre soit anormalement basse.

- **Exécution**

**Modification du marché en cours d'exécution** – Les règles de modifications du marché en cours d'exécution sont très proches de celles applicables aux contrats de concession. On retrouve ainsi les mêmes trois hypothèses principales, à savoir :
- l'autorisation sans limitation de montant des modifications résultant de clauses de réexamen claires, précises et sans équivoque ;
- l'autorisation des modifications inférieures aux seuils européens publiés au JORF et à 10% du montant du marché initial pour les marchés publics de services et de fournitures ou à 15% du montant du marché initial pour les marchés publics de travaux ;
- l'autorisation des modifications non substantielles ;
- l'autorisation, dans une limite de 50% maximum du montant du marché, des modifications pour sujétions imprévues et prestations supplémentaires devenues nécessaires ;

**2°/ Modifications apportées par la loi dite *« Loi Sapin II»* du 9 décembre 2016**

- **Passation**

**Suppression de l'obligation de recourir à une évaluation préalable –** L'ordonnance marchés prévoyait l'obligation de recourir à une évaluation préalable, ayant « *pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* » avant le lancement de la procédure, pour les marchés d'un montant supérieur à 100 millions d'euros H.T. La loi Sapin II supprime cette obligation, exceptée pour les marchés de partenariat, qui sont encore soumis à une évaluation préalable.

**Allotissement** – La loi Sapin II impose au pouvoir adjudicateur de motiver sa décision de ne pas allotir un marché.

**Suppression de la possibilité de présenter des offres variables en fonction du nombre de lots** susceptibles d'être attribués.

**Possibilité d'examiner les offres avant les candidatures en appel d'offres ouvert** – Le décret introduit également la possibilité, en appel d'offres ouvert, d'inverser l'examen des candidatures et des offres afin de permettre de ne contrôler que la candidature du soumissionnaire en tête de classement à l'issue de l'examen des offres.

**Offres anormalement basses** – Le pouvoir adjudicateur est dorénavant soumis à l'obligation de détection en amont, par tout moyen, des offres anormalement basses.

**Critères d'attribution** – Le décret permet de fixer des critères liés à l'innovation, à l'accessibilité, à la diversité, à la biodiversité, etc. Plus largement, la loi Sapin II prévoit que le pouvoir adjudicateur doit recourir à de multiples critères et non pas à un critère unique lié au prix du marché.

**Interdiction de soumissionner des candidats** – Dorénavant une déclaration sur l'honneur est une preuve suffisante pour que le candidat atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés dans l'article 45 de l'ordonnance relative aux marchés publics.

**Marchés de partenariat** – Dès lors que l'acheteur confie la conception des ouvrages au titulaire du marché de partenariat, les conditions d'exécution du marché doivent comprendre l'obligation d'identifier une équipe de maitrise d'œuvre chargée de la conception des ouvrage et du suivi de leur réalisation.

- **Exécution**

**Fin anticipée d'un marché de partenariat** – En cas de résolution ou de résiliation du marché, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

## ❖ RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS JUSTIFICATIFS POUVANT ETRE DEMANDES AUX CANDIDATS AUX MARCHES PUBLICS

### > Arrêté du 29 mars 2016 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics

L'arrêté du 29 mars 2016 fixe la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats sur le fondement de l'article 50 du décret « *Marchés publics* ».
Il reprend en grande partie l'arrêté du 28 août 2006 qui fixait précédemment cette liste :

- s'agissant de la capacité économique et financière des candidats, l'arrêté de 2016 n'est que la reprise de ce qui était déjà prévu dans l'arrêté du 28 août 2006 : chiffre d'affaire, bilans,… ;
- s'agissant des capacités techniques et professionnelles des candidats, la liste des documents est enrichie par rapport à la version de 2006 : désormais peut notamment être exigée « *l'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du marché public* ».

Autre nouveauté à signaler : les certificats de qualité doivent être fondés sur des normes européennes et délivrés par des organismes indépendants.
Pour ne pas porter atteinte à la concurrence, les collectivités doivent également accepter les certificats équivalents délivrés par des organismes établis dans d'autres Etats membres, et les « *mesures équivalentes* » lorsqu'un candidat est dans l'impossibilité d'obtenir les certificats dans les délais.

## ❖ COMPLEMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS A LA NOUVELLE REGLEMENTATION « *MARCHES PUBLICS* »

### > Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics
### > Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

Deux avis spécifiques aux marchés publics ont été publiés le 27 mars 2016 pour préciser certains points de la nouvelle règlementation :

- l'un est relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse ;
- l'autre est relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

### ❖ REGULARITE D'UNE OFFRE MECONNAISSANT LE REGLEMENT DE CONSULTATION

**> Cour administrative d'appel de Bordeaux, 7 juillet 2016, n° 14BX02425**

La cour administrative d'appel de Bordeaux, dans un arrêt du 7 juillet 2016, a rappelé qu'une offre est irrégulière si le soumissionnaire n'apporte pas tous les documents demandés dans le règlement de consultation, excepté le cas où l'absence des documents requis ne présente pas d'utilité dans l'appréciation de l'offre (CE, 22 décembre 2008, n°314244).

En l'espèce, la cour a estimé que si la visite d'un chantier est rendue obligatoire dans le règlement de consultation, le candidat peut ne pas l'effectuer s'il a déjà une connaissance approfondie du site en raison de l'exécution d'un marché antérieur opéré sur le même site, rendant objectivement sans intérêt une nouvelle visite. La cour considère dans ce cas que l'offre n'est pas irrégulière.

## GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT

### ❖ LA PARTICIPATION FINANCIERE A L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF DANS LE CADRE DE LA CREATION D'UNE COMMUNE NOUVELLE

**> Loi n° 2016-1500 du 8 novembre 2016 tendant à permettre le maintien des communes associées, sous forme de communes déléguées, en cas de création d'une commune nouvelle**

Les propriétaires des immeubles soumis à l'obligation de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées publiques peuvent être soumis à une obligation de participation financière de l'assainissement collectif, au titre des dispositions de l'article L. 1331-1 du code de la santé publique.

Une loi du 8 novembre 2016 est venue préciser qu'en cas de création d'une commune nouvelle, les délibérations concernant les modalités de calcul de cette participation qui étaient en vigueur sur le territoire de chaque ancienne commune sont maintenues au titre de l'année de création de la commune nouvelle.

### ❖ OBLIGATION DE FAIRE FIGURER LE PRIX DU LITRE D'EAU SUR LA FACTURE A COMPTER DU 1ER JANVIER 2017

**> Arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées**

L'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées a été modifié de façon à mieux informer le consommateur sur le coût d'un litre d'eau.

Ainsi, les factures présenteront, d'une part le coût de l'abonnement, d'autre part, le prix du litre d'eau basé sur la seule consommation variable (abonnement exclu).

Cet arrêté modificatif est entré en vigueur le 1er janvier 2017.

### ❖ LA COMPETENCE « *ASSAINISSEMENT* » INCLUT LA GESTION DES EAUX PLUVIALES

**> Note d'information relative aux incidences de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République sur l'exercice des compétences « *eau* » et « *assainissement* » par les établissements publics de coopération intercommunale**

Une note de la DGCL rappelle que désormais la compétence « *assainissement* » des communautés de communes est globale et non divisible. Auparavant, les communautés de communes pouvait exercer « *tout ou partie* » de la compétence assainissement.

La note précise également que la compétence « *assainissement* » que peuvent exercer les communautés de communes, d'agglomération, urbaines et les métropoles comprend la gestion des eaux pluviales.

Par conséquent, s'agissant de la gestion des eaux pluviales, les collectivités territoriales et leurs groupements compétents en matière d'assainissement « *sont dès à présent tenus d'assurer un service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales. Il n'existe qu'une exception, pour les communautés de communes, autorisées jusqu'à la loi NOTRe à n'exercer qu'une partie de la compétence « assainissement »* ».

### ❖ LIMITATION DE LA PART D'UN SERVICE DELEGUE QUE PEUT FINANCER UNE PETITE COMMUNE

**> Conseil d'Etat, 12 février 2016, *Associations « Avenir d'Alet » et « Collectif aletois gestion publique de l'eau »*, n° 375790**

L'article L. 2224-2 du code général des collectivités territoriales interdit aux communes de prendre en charge dans leur budget propre des dépenses au titre des services publics industriels et commerciaux ; seul l'usager doit contribuer au financement de ce service et assurer l'équilibre économique de cette activité. Cette interdiction n'est cependant pas applicable aux services de distribution d'eau et d'assainissement dans les plus petites collectivités dans lesquelles les coûts fixes sont plus difficiles à supporter pour l'usager.

Toutefois, cette dérogation est limitée. Le dernier alinéa de l'article L. 2224-2 précise en effet que « *lorsque le service a été délégué, la part prise en charge par le budget propre ne peut excéder le montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public et représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier* ».

Dans un arrêt du 12 février 2016, le Conseil d'État précise que cette règle limitative s'applique aux communes de moins de 3 000 habitants. Celles-ci ne peuvent donc pas subventionner un service industriel et commercial délégué au-delà du montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public, la subvention ne devant pas représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier.

### ❖ LE SOLDE DU COMPTE ADMINISTRATIF DU BUDGET ANNEXE D'UN SPIC NE CONSTITUE PAS UN BIEN DEVANT ETRE TRANSFERE PAR UNE COMMUNE A UN EPCI

**> Conseil d'Etat, 25 mars 2016, Commune de la Motte-Ternant, n°386623**

A l'occasion d'un transfert de sa compétence « *eau* » à un syndicat intercommunal, une commune avait mis à disposition de ce dernier l'ensemble des biens meubles et immeubles nécessaires au service public. Elle souhaitait également transférer à cette occasion le solde (déficitaire) de son budget annexe « *eau* » au syndicat.

Amené à interpréter les dispositions de l'article L.5211-18 du code général des collectivités territoriales, qui prévoit que le transfert des compétences entraine celui des biens, équipements et services publics nécessaires à leur exercice, le Conseil d'Etat a jugé que le solde du compte administratif du budget annexe d'un service public à caractère industriel ou commercial ne constitue pas un bien qui serait nécessaire à l'exercice de ce service public, ni un ensemble de droits et obligations qui lui seraient attachés.

Par conséquent, en l'espèce, le transfert du solde du compte administratif du budget annexe du service « *eau* » de la commune ne pouvait pas être imposé au syndicat.

❖ **QUALIFICATION D'UN « EQUIVALENT LOGEMENT » POUR LA FACTURATION DES PARTS FIXES**

**> Conseil d'Etat 27 octobre 2016, EURL Société d'exploitation de la maison de retraite d'Agosta Plage (SEMRAP) c/ le Ministère de l'économie et des finances, n° 383501**

Par un arrêt du 27 octobre 2016, le Conseil d'Etat indique que les chambres d'un Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) peuvent constituer un équivalent logement et à ce titre faire l'objet d'une part fixe par chambre.
Cela est possible dès lors que le nombre de chambre a une incidence directe sur l'étendue des besoins de l'établissement en matière d'assainissement et d'eau. Ainsi la prise en compte du nombre de chambre au sein de l'établissement est un critère pertinent permettant de garantir le caractère proportionné du montant de la redevance avec le coût du service rendu.
Il est en outre rappelé que la redevance doit « *garantir le caractère proportionné de celui-ci avec le coût du service rendu* ». Cette solution s'applique au cas d'espèce en matière de redevance d'assainissement et semble transposable aux redevances d'eau.

# ENVIRONNEMENT

## EAU POTABLE

❖ **CONDITIONS D'AGREMENT DES LABORATOIRES**

**> Arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation de prélèvements**

Un arrêté du 5 juillet 2016 procède à une mise à jour des conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. La nouvelle liste des laboratoires agréés sera publiée sur le site internet du ministère chargé de la santé ; les agréments en cours restent en vigueur ; l'agrément peut être délivré pour un ou plusieurs paramètres. Il est délivré pour 5 ans maximum. L'ANSES ou l'ASN intervient avec avis préalable selon les paramètres. Le laboratoire doit être accrédité COFRAC ou par un organisme équivalent. Les listes de catégories de prélèvements et de paramètres d'analyses des eaux sont modifiées en annexe, ce qui affecte les laboratoires et le coût de ces analyses.

## ASSAINISSEMENT

❖ **LA MISE EN CONFORMITE DES OPERATIONS D'IRRIGATION A PARTIR D'EAUX USEES REPORTEE A 2019**

**> Arrêté du 26 avril 2016 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts**

Un arrêté interministériel a reporté à 2019 la mise en conformité des installations existantes avec le cadre réglementaire applicable à la réutilisation des eaux usées traitées (REUT) pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. Cette mise en conformité était initialement prévue pour le 4 juillet 2016.

Pour rappel, le cadre juridique de l'utilisation des eaux usées traitées est fixé par l'arrêté du 2 août 2010 modifié par l'arrêté du 25 juin 2014.

## COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT

❖ **ARTICULATION ENTRE LES AUTORISATIONS D'URBANISME ET LES AUTORISATIONS ENVIRONNEMENTALES**

**> Ordonnance n°2016-354 du 25 mars 2016 relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement**
**> Décret n°2016-355 du 25 mars 2016 relatif à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du Code de l'environnement**

L'ordonnance relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement et son décret d'application coordonnent les procédures de délivrance des permis de construire, des permis de démolir, des permis d'aménager et des décisions prises sur les déclarations préalables, avec, d'une part, les procédures de déclaration et d'autorisation attachées à la police de l'eau et, d'autre part, les dérogations à l'interdiction d'atteintes aux espèces protégées.

- Toutes les autorisations d'urbanisme (permis de construire, d'aménager etc.) seront subordonnées à l'obtention des autorisations environnementales adéquates (police de l'eau notamment)

L'ordonnance insère deux nouveaux articles dans le code de l'urbanisme afin d'introduire un différé d'exécution des autorisations d'urbanisme à la satisfaction des formalités environnementales en matière de police de l'eau et de préservation des espèces protégées. Le décret prévoit en conséquence que le demandeur indique dans sa demande d'autorisation d'urbanisme si son projet est soumis à ce type de formalités.

- L'articulation de l'autorisation unique AU-IOTA avec les autorisations d'urbanismes est modifiée

L'obligation de dépôt simultané des demandes d'autorisation d'urbanisme et d'Autorisation Unique - Installations, ouvrages, travaux et activités (« *AU-IOTA* ») est en particulier supprimée.
Il est également précisé que le différé de travaux à l'obtention de l'AU-IOTA ne concerne pas les permis de démolir. Dès lors que la démolition n'a pas d'incidences sur les intérêts protégés par l'autorisation unique au titre du code de l'environnement ou du code forestier, les permis de démolir peuvent être mis en œuvre sans attendre.

Enfin, l'ordonnance prévoit d'appliquer aux permis d'aménager la disposition dérogatoire du droit commun selon laquelle les permis peuvent être accordés sans attendre l'autorisation de défricher.

## ❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

**> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement**

Une ordonnance du 3 août 2016 vise à renforcer l'effectivité de la participation du public au processus d'élaboration des décisions pouvant avoir une incidence sur l'environnement et à moderniser les procédures de concertation. Le but est de « *faire en sorte que le processus d'élaboration des projets soit plus transparent et l'effectivité de la participation du public à cette élaboration mieux assurée* ». Elle répond en cela à une insuffisance de transposition de la directive 2014/52/UE relative à l'évaluation environnementale des projets pointée par un avis motivé de la Commission européenne de mars 2015.

Les principaux apports de cette réforme sont les suivants :

- Elle vise à favoriser la consultation du public en amont de la décision. Le maître d'ouvrage devra indiquer les mesures qu'il juge nécessaire de mettre en place afin de prendre en compte les enseignements de la concertation (nouvel article L. 121-16 du code de l'environnement). L'initiative de la concertation revient en premier lieu à la personne responsable du plan ou programme ou au maître d'ouvrage du projet, puis à l'autorité compétente le cas échéant. A défaut, un droit d'initiative citoyenne est ouvert au public afin de demander au préfet d'organiser la concertation préalable (nouvel article L. 121-17 du code de l'environnement) mais uniquement pour les projets publics ou privés mobilisant des financements publics importants et soumis à déclaration d'intention.

- Le dialogue environnemental est démocratisé en renforçant les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public. Les droits conférés au public sont :

  *1° D'accéder aux informations pertinentes permettant sa participation effective ;*
  *2° De demander la mise en œuvre d'une procédure de participation […];*
  *3° De disposer de délais raisonnables pour formuler des observations et des propositions ;*
  *4° D'être informé de la manière dont il a été tenu compte de ses observations et propositions dans la décision d'autorisation ou d'approbation.*

  L'accès aux informations pertinentes est un droit de même que le droit de bénéficier de délais raisonnables. Ces délais sont généralement compris entre 15 jours et 3 mois, sachant que le public doit être informé au moins 15 jours à l'avance d'une procédure de participation. Pour les projets, la participation du public permet également le cas échéant de discuter de solutions alternatives.

- La dématérialisation de l'enquête publique est généralisée : le nouvel art L. 123-10 du code de l'environnement pose le principe d'une information du public par voie dématérialisée mais l'affichage, et, selon l'importance du projet, la publication locale de l'avis d'enquête publique, restent obligatoires. Le dossier d'enquête publique est mis en ligne mais demeure disponible sur support papier pendant toute la durée de l'enquête. Un accès gratuit au dossier est également garanti par l'accès à un ou plusieurs postes informatiques dans un lieu ouvert au public (nouvel article L. 123-12 du code de l'environnement). L'avis d'enquête publique informe le public sur l'ensemble des données concernant l'enquête, et notamment les adresses internet et les lieux où le dossier peut être consulté en ligne et sur support papier, ainsi que l'adresse du site internet du registre dématérialisé le cas échéant.

  Pour tout autre document ou avis en matière environnementale joint au dossier d'enquête (par exemple une étude d'impact), l'avis indique l'adresse du site internet ainsi que les lieux où ces documents peuvent être consultés. Le public peut faire parvenir ses observations et propositions par courrier électronique au commissaire–enquêteur de façon systématique, et celles-ci sont accessibles sur un site internet désigné par voie réglementaire (article L. 123-13 I du code de l'environnement).

### ❖ CARTOGRAPHIE DES COURS D'EAU REPONDANT A LA DEFINITION JURISPRUDENTIELLE DE CETTE NOTION

**> Instruction du gouvernement du 3 juin 2015 relative à la cartographie et à l'identification des cours d'eau et à leur entretien**

Pour mieux connaitre les parties du réseau hydrographique qui doivent être considérés comme des cours d'eau supposant le respect de démarches administratives contrairement à un fossé, les services de l'Etat établissent une cartographie ou précisent la méthodologie à suivre.

Trois critères jurisprudentiels de définition sont à respecter : présence permanente d'un lit naturel, débit suffisant au cours de l'année et alimentation par une source.

Il est fait obligation aux services de l'Etat de décliner un guide à l'attention des propriétaires riverains sur leurs obligations et les bonnes pratiques de préservation du milieu aquatique, sur la base du guide national.

### ❖ REFORME DE L'EVALUATION ENVIRONNEMENTALE

**> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement**
**> Décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes**

Une ordonnance et un décret publiés en août 2016 réforment l'évaluation environnementale en visant à achever la transposition de la directive 2011/92/UE sur l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement, telle que modifiée par la directive 2014/52/UE du 16 avril 2014.

Les grands principes de cette réforme :

1. Une approche par projet et non par procédure. La notion de projet est définie sans appel à la notion de « *programme de travaux* »
2. Les projets sont redistribués entre ceux soumis à évaluation environnementale de manière systématique et ceux soumis à évaluation environnementale au cas par cas, et ce, dans le sens d'une augmentation du nombre de projets relevant de la deuxième catégorie ;
4. Les projets innovants seront systématiquement soumis à une procédure d'examen cas par cas ;
5. Le contenu des mesures compensatoires que doit décrire l'étude d'impact est précisé ;
6. L'étude d'impact devra présenter un « scénario de référence » et un aperçu de l'évolution probable de l'environnement en l'absence de mise en œuvre du projet
7. L'étude d'impact devra décrire la vulnérabilité du projet au changement climatique ;
8. Le document d'évaluation environnementale doit être soumis avant autorisation du projet, pour avis, à la consultation des collectivités territoriales et de leurs groupements en sus de l'autorité environnementale ;
9. Des procédures communes ou coordonnées d'évaluation environnementales sont organisées, entre projets ou entre projets et documents de planification.

## ❖ ADOPTION DE LA LOI BIODIVERSITE

### > Loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, et de la nature et des paysages

La loi dite « biodiversité », adoptée le 8 août 2016, comporte trois nouveautés : la reconnaissance du préjudice écologique, le principe de non-régression du droit de l'environnement et celui de la compensation des atteintes à l'environnement. La création de l'Agence française pour la biodiversité (AFB) est également à retenir.

## ❖ LES NOUVEAUX SCHEMAS REGIONAUX D'AMENAGEMENT, DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET D'EGALITE DES TERRITOIRES

### > Décret 2016-1071 du 3 août 2016 relatif au schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires

Un décret du 3 août 2016 précise les modalités de mise en œuvre du nouveau schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires, dans la lignée de la loi du 7 août 2015, dite loi « *NOTRe* », et des compétences de la région.
Ce schéma vise les infrastructures de transport, les objectifs en matière de climat, d'air et d'énergie, la biodiversité.

Il comporte également les objectifs en matière de gestion et de prévention des déchets : le document fera apparaitre les installations à fermer ou à adapter, les Installations de stockage de déchets non dangereux (« ISDND ») envisagées et dont la nécessité doit être justifiée, les conditions dans lesquelles il est possible de déroger à la hiérarchisation des modes de traitement, ainsi qu'une limite aux capacités annuelles d'élimination des déchets non dangereux, non inertes pour les installations nouvelles ou en extension**.**

## ❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

### > Arrêté du 28 juin 2016 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R212.10, R212.11 et R212.18 du code de l'environnement

De nouvelles substances avaient été ajoutées à la liste de polluants à prendre en compte pour établir l'état chimique des masses d'eau de surface en application de la directive cadre européenne sur l'eau. Pour ces substances les normes de qualité environnementales (NQE) doivent être prises en compte à partir du 22 décembre 2018 mais elles ne devront désormais être respectées qu'à compter du 22 décembre 2027.

### ❖ INSTALLATIONS CLASSEES

**> Instruction du 24 novembre 2016, NOR : DEVP1632866N, relative au plan pluriannuel de contrôle (PPC) de l'inspection des installations classées**

Une instruction en date du 24 novembre 2016 modifie le régime de du plan pluriannuel de contrôle en indiquant que désormais, l'inspection des installations classées pourra effectuer des visites relatives à la santé et la sécurité au travail en carrières ou par les équipements sous pression ou les produits chimiques.
L'inspection pourra également prendre en compte l'organisation de l'installation et les résultats des précédentes inspections.
Enfin, il sera possible au niveau régional de réduire la fréquence des contrôles des installations classées.

## DROIT DE LA CONSOMMATION

### ❖ RELATIONS COMMERCIALES ET PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE

**> Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique**

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, loi dite « Sapin II », comporte également une série de mesures modifiant le droit de la concurrence et le droit des sociétés.
Parmi l'ensemble de ces mesures il y a notamment lieu de relever que le non-respect des délais maximum de paiement des fournisseurs peut être sanctionné par une amende administrative d'un montant relevé à 2 millions d'euros. Il est désormais obligatoire pour le juge de publier la décision de sanction.
Il est dorénavant possible de conclure des conventions pour 2 ou 3 ans entre distributeur et fournisseur. Auparavant les distributeurs et les fournisseurs devaient conclure une convention chaque année. Toute société anonyme cotée sur un marché réglementé ou de taille significative (bilan ou chiffre d'affaires net supérieur à 100M€ et nombre de salarié supérieur à 500 comme SUEZ Eau France notamment) est tenue de faire figurer dans son rapport de gestion certaines informations sociales et environnementales.

De nouvelles pratiques restrictives de concurrences sont identifiées:

- la participation non justifiée par un intérêt commun et sans contrepartie proportionnée à une opération de promotion commerciale (était uniquement visée auparavant une opération d'animation commerciale) et la rémunération de services rendus par une centrale internationale regroupant des distributeurs, constitue un avantage quelconque ne correspondant à aucun service commercial effectivement rendu ou manifestement disproportionné au regard de la valeur du service rendu ;
- il est interdit pour un partenaire commercial d'imposer une clause de révision de prix ou de renégociation de prix qui ferait référence à un (ou plusieurs) indice(s) public(s) qui serai(en)t sans rapport direct avec les produits (ou les prestations de services) concernés par le contrat. Ainsi, les parties seront tenues à l'avenir de choisir avec attention l'indice basant la révision du prix, pour qu'il soit cohérent avec les produits ou services fournis ;
- il est interdit pour une partie d'imposer des pénalités de retard de livraison à son partenaire, lorsque ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

Les sanctions liées aux pratiques restrictives de concurrence ont été renforcées. L'amende civile est relevée à 5 millions d'euros et devra être obligatoirement publiée.

# 7.2 Annexe 2 : La facture d'eau

## LA FACTURE TYPE 120 M3 DE VOTRE CONTRAT

**Volume** **120 m3**

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

**Gometz la Ville**

| | Quantité en m3 | Prix unitaire m3 HT 2016 | Montant 120m3 HT 2016 | Prix unitaire m3 HT 2017 | Montant 120m3 HT 2017 | Variation | Délibérations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **DISTRIBUTION DE L'EAU** | | | | | | | |
| **Abonnement** | | | | | | | |
| Part Suez Eau France | | | **49,96** | | **50,04** | 0,16% | |
| **Consommation** | | | | | | | |
| Part Suez Eau France | 120 | 1,7685 | **212,22** | 1,7712 | **212,54** | 0,15% | |
| Part Agence de l'eau Seine Normandie | 120 | 0,0663 | **7,96** | 0,0676 | **8,11** | 1,96% | |
| ***Sous Total 'distribution eau'*** | | 1,8348 | **270,14** | 1,8388 | **270,70** | 0,21% | |
| **COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES** | | | | | | | |
| **Abonnement** | | | | | | | |
| Part Suez Eau France | | | **17,28** | | **17,40** | 0,69% | |
| **Collecte et traitement** | | | | | | | |
| Part Suez Eau France réseau communal | 120 | 1,1898 | **142,78** | 1,1968 | **143,62** | 0,59% | |
| Part Suez Eau France réseau intercommunal | 120 | 0,1739 | **20,87** | 0,1850 | **22,20** | 6,38% | Avenant 4 |
| Part SIAHVY Transport & Traitement | 120 | 0,4340 | **52,08** | 0,4500 | **54,00** | 3,69% | 21/12/2016 |
| Part épuration | 120 | 0,5580 | **66,96** | 0,5940 | **71,28** | 6,45% | 27/12/2016 |
| Part Collecte | 120 | 0,1570 | **18,84** | 0,1600 | **19,20** | 1,91% | Avenant 4 |
| ***Sous Total 'collecte et traitement'*** | | 2,5127 | **318,80** | 2,5858 | **327,70** | 2,79% | |
| **ORGANISMES PUBLICS** | | | | | | | |
| Lutte contre la pollution | 120 | 0,4150 | **49,80** | 0,4200 | **50,40** | 1,20% | |
| Modernisation des réseaux de collecte | 120 | 0,3000 | **36,00** | 0,3000 | **36,00** | 0,00% | |
| Voies Navigables de France | 120 | 0,0123 | **1,48** | 0,0130 | **1,56** | 5,69% | |
| ***Sous Total 'organisme public'*** | | 0,7273 | **87,28** | 0,7330 | **87,96** | 0,78% | |
| **Montant HT** | | 5,0748 | **676,22** | 5,1576 | **686,35** | 1,50% | |
| **Montant TVA à 5,5 %** | | 0,1244 | **17,68** | 0,1249 | **17,75** | 0,39% | |
| **Montant TVA à 10 %** | | 0,2813 | **35,48** | 0,2886 | **36,37** | 2,51% | |
| **Montant TTC** | | 5,4805 | **729,37** | 5,5711 | **740,47** | 1,52% | |

| **Actualisation** | 2016 | 2017 | | **Prix m3 TTC 2016** | | **Prix m3 TTC 2017** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Keau | 1,45556 | 1,45776 | | **6,0781** | | **6,1706** | 1,52% | |
| Kasst | 1,23830 | 1,24565 | Eau | 2,8257 | Eau | 2,8367 | 0,39% | |
| Ksiahvy | 1,00827 | 1,01528 | Assainissement | 3,2524 | Assainissement | 3,3339 | 2,51% | |
| **Part Eau** | | | | | | | | |
| **part fixe** | | | | **49,96** | | **50,04** | 0,16% | |
| **part variable** | | | | **212,22** | | **212,54** | 0,15% | |
| **%Part fixe** | | | | **19,06%** | | **19,06%** | 0,01% | |
| **Part Assainissement** | | | | | | | | |
| **part fixe** | | | | **17,28** | | **17,40** | 0,69% | |
| **part variable** | | | | **301,52** | | **310,30** | 2,91% | |
| **%Part fixe** | | | | **5,42%** | | **5,31%** | -2,04% | |

# 7.3 Annexe 3 : Bilan d'activités réseaux

## BILAN DES TRAVAUX EAU REALISES AU COURS DE L'ANNEE 2016

**1 - Les travaux de renouvellement du réseau**

| Noms des rues | Canalisations | | | Branchements | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Diamètre | Linéaire renouvelé (mL) | | Nombre total | |
| | | Pose | Dépose | de branchements renouvelés | de branchements supprimés |
| Rue de Frileuse | 125 | 330 | | | |
| | 100 | | 329 | | |
| | | | | | |
| **TOTAL** | | 330 | 329 | 0 | 0 |

**2 - Autres Travaux**

| Noms des rues | Canalisations | | | Branchements | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Diamètre | Linéaire renouvelé (mL) | | Nombre total | | |
| | | Pose | Dépose | de branchements renouvelés | de branchements créés | de branchements supprimés |
| Rue du Château (branchement isolé) | | | | 1 | | |
| | | | | | | |
| **TOTAL** | | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |

*Prêts pour la révolution de la ressource*