

DÉPARTEMENT
DES
YVELINES

ARRONDISSEMENT
DE
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

SÉANCE DU
26 NOVEMBRE 2020

Le nombre de Conseillers
en exercice est de 45

OBJET

**Rapport annuel sur le
prix et la qualité du
service public de
distribution d'eau potable
de la commune nouvelle –
Exercice 2019**

En vertu de l'article L.2131-1
du C.G.C.T.

Le Maire de Saint-Germain-en-Laye
atteste que le présent document
a été publié le 27 novembre 2020
par voie d'affichages
notifié le
transmis en sous-préfecture
le 27 novembre 2020
et qu'il est donc exécutoire.

Le 27 novembre 2020

Pour le Maire,
Par délégation,
Le Directeur Général des Services

Denis TRINQUESSE

EXTRAIT DU REGISTRE
DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL DE
LA COMMUNE NOUVELLE
DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

L'an deux mille vingt, le 26 novembre à 21 heures, le Conseil Municipal de la commune nouvelle de Saint-Germain-en-Laye, dûment convoqué par Monsieur le Maire le 19 novembre deux mille vingt, s'est réuni au Théâtre Alexandre Dumas sous la Présidence de Monsieur Arnaud PÉRICARD, Maire de la commune nouvelle.

Etaient présents :

Monsieur LEVEL, Madame HABERT-DUPUIS, Monsieur SOLIGNAC, Madame PEUGNET, Monsieur BATTISTELLI, Madame MACE, Monsieur JOLY, Madame TEA, Monsieur PETROVIC, Madame NICOLAS, Monsieur VENUS, Madame GUYARD, Monsieur HAÏAT, Madame AGUNET, Madame BOUTIN, Monsieur FOUCHET, Monsieur MILOUTINOVITCH, Madame de JACQUELOT, Monsieur BASSINE, Madame GOTTI, Madame de CIDRAC, Monsieur MIRABELLI, Monsieur MIGEON, Madame PEYRESAUBES, Madame LESUEUR, Monsieur JOUSSE, Monsieur ALLAIRE, Madame ANDRE, Madame BRELURUS, Madame NASRI, Monsieur de BEAULAINCOURT, Monsieur LEGUAY, Monsieur SAUDO, Madame GRANDPIERRE, Monsieur JEAN-BAPTISTE, Monsieur RICHARD, Monsieur GREVET, Madame DECROIX, Monsieur BENTZ

Avaient donné procuration :

Madame MEUNIER à Monsieur VENUS
Madame SLEMPKES à Madame HABERT-DUPUIS
Monsieur NDIAYE à Monsieur HAÏAT
Madame RHONE à Monsieur RICHARD
Madame FRABOULET à Monsieur GREVET

Secrétaire de séance :

Madame de CIDRAC

Accusé de réception en préfecture
078-200086924-20201126-20-F-25-DE
Date de télétransmission : 27/11/2020
Date de réception préfecture : 27/11/2020

OBJET : RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE DE LA COMMUNE NOUVELLE - EXERCICE 2019

RAPPORTEUR : Monsieur VENUS

**Monsieur le Maire,
Mesdames, Messieurs,**

Le service public de production, de traitement et de distribution d'eau potable des communes de Saint-Germain-en-Laye et de Fourqueux a été délégué à la société Suez par deux contrats de concession de service public prenant respectivement effet le 1^{er} janvier 1992, pour une durée de 30 ans (prolongé par avenant n°5 jusqu'au 28 septembre 2024) et le 29 septembre 2006 pour une durée de 18 ans.

Aux termes de ces deux contrats, le délégataire s'est engagé à respecter les objectifs définis par la Ville, à savoir, assurer l'approvisionnement en eau à tout moment, appliquer les normes nationales et européennes afférentes à la qualité de l'eau, assurer le renouvellement normal des installations existantes et garantir une information complète aux usagers sur la qualité de l'eau.

Il ressort du rapport sur la qualité du service public d'eau potable pour l'année 2019 que l'eau distribuée sur la commune est de bonne qualité bactériologique et physico-chimique sur tout le territoire de la commune nouvelle. Les contrôles de l'eau réalisés en collaboration avec l'Agence Régionale de Santé (A.R.S.) révèlent une « eau de bonne qualité, conforme aux exigences de qualité définies dans le code de la santé publique ».

Les indicateurs de performance du service public de l'eau potable permettent de constater un maintien global de la qualité du service en 2019 :

- Le nombre d'abonnés a augmenté :
 - + 2,62 % à Saint-Germain-en-Laye (5 280 clients vs 5 245),
 - + 0,60 % à Fourqueux (1171 clients vs 1164)
- Le taux de rendement du réseau de distribution se maintient à un bon niveau :
 - - 0,54 % à Saint-Germain-en-Laye (94,3 % vs 94,81%),
 - + 1,42 % à Fourqueux (85,7 % vs 84,5%)
- Concernant la consommation d'eau, le volume d'eau facturé en 2019 a baissé par rapport à l'année 2018 :
 - - 2,47 % à Saint-Germain-en-Laye (2 379 598 m3 vs 2 439 863 m3),
 - - 1,69 % à Fourqueux (238 053 m3 vs 242 140 m3)

Conformément à l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, il est proposé au Conseil Municipal de prendre acte des rapports présentés sur le prix et la qualité sur le service public de l'eau potable.

DÉLIBÉRATION

LE CONSEIL MUNICIPAL,

Après avoir entendu les explications qui précèdent et en avoir délibéré,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

PREND ACTE des rapports présentés sur le prix et la qualité sur le service public de l'eau potable.

POUR EXTRAIT CONFORME,
AU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS,


Arnaud PÉRICARD
Maire de la commune nouvelle de Saint-Germain-en-Laye

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2019

(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

SAINT-GERMAIN-EN-LAYE



Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés.....	9
1.3	Les indicateurs de performance	10
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	11
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CC SPL.....	11
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	12
1.4	Les évolutions réglementaires	13
1.5	Les perspectives	14
2	 Présentation du service	15
2.1	Le contrat	17
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	18
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat	18
2.2.2	La gestion de crise.....	19
2.2.3	La relation clientèle.....	20
2.3	L'inventaire du patrimoine	21
2.3.1	Le système d'eau potable	21
2.3.2	Les biens de retour	21
2.3.3	Les biens de reprise	25
3	 Qualité du service.....	27
3.1	Le bilan hydraulique	29
	La nature des ressources utilisées	29
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	29
3.1.2	Les volumes mis en distribution année civile.....	30
3.1.3	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	30
3.1.4	La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007).....	31
3.1.5	L'ILC et rendement grenelle 2.....	33
3.2	La qualité de l'eau	34
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	34
3.2.2	Le plan vigipirate	36
3.2.3	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	36
3.3	Le bilan d'exploitation	37
3.3.1	Les contrôles réglementaires.....	39
3.3.2	Le nettoyage des réservoirs.....	40
3.3.3	Les autres interventions sur les installations	43
3.3.4	Les interventions sur le réseau de distribution	43
3.3.5	La recherche des fuites.....	46
3.3.6	Les interventions en astreinte	47
3.4	Le bilan clientèle.....	48
3.4.1	Le nombre de clients	48
3.4.2	Les volumes vendus.....	48
3.4.3	La typologie des contacts clients	49
3.4.4	Les principaux motifs de dossiers clients	49
3.4.5	L'activité de gestion clients	49
3.4.6	La relation clients.....	50
3.4.7	L'encaissement et le recouvrement.....	50
3.4.8	Le fonds de solidarité.....	52
3.4.9	Les dégrèvements	53
3.4.10	La mesure de la satisfaction client	53
3.4.11	Le prix du service de l'eau potable.....	56
4	 Comptes de la délégation	65

4.1	Le CARE.....	67
4.1.1	Le CARE	67
4.1.2	Le détail des produits.....	68
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	70
4.2	Les reversements.....	81
4.2.1	Les reversements à la collectivité.....	81
4.2.2	Les reversements de T.V.A.....	81
4.3	La situation des biens et des immobilisations.....	82
4.3.1	La situation sur les installations.....	82
4.3.2	La situation sur les canalisations.....	82
4.3.3	La situation sur les compteurs.....	83

5 | Votre délégataire 87

5.1	Notre organisation.....	90
5.1.1	La Région.....	90
5.1.2	Nos implantations.....	91
5.1.3	Nos moyens logistiques.....	91
5.1.4	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	92
5.2	La relation clientèle.....	94
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients.....	94
5.2.2	Le site internet et l'information client.....	94
5.2.3	L'entité de gestion client.....	97
5.3	Notre système de management.....	98
5.4	Notre démarche développement durable.....	101
5.5	Nos offres innovantes.....	105
5.5.1	Notre organisation VISIO.....	105
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	106
5.6	Nos actions de communication.....	108
5.6.1	Les actions de communications pour votre Région.....	108
5.6.2	Les actions de communications pour SUEZ eau France.....	112

6 | Glossaire 117

7 | Annexes 129

7.1	Synthèse réglementaire.....	131
7.2	Attestations d'assurance.....	144
7.3	Analyses Qualité.....	148
7.4	Composantes du prix de l'eau.....	151
7.5	Pyramide compteurs.....	152

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

Production

- L'eau distribuée sur la commune de Saint Germain en Laye a fait l'objet de 827 analyses issues du contrôle sanitaire et de la surveillance de l'exploitant. 100% des analyses bactériologiques et physico-chimiques ont été conformes au Code de la Santé Publique.
- Depuis le 1^{er} juillet 2019, La commune de Saint Germain en Laye est alimentée en eau décarbonatée.
- L'exploitation des ouvrages se déroule dans de bonnes conditions pour assurer la continuité de l'alimentation en eau et la sécurité des hommes et des ouvrages.
- SUEZ Eau France a réalisé au total 183 interventions dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance et du renouvellement sur les ouvrages de production et de stockage dont 7 interventions correctives incluant 3 interventions en astreinte.
- Les ouvrages de production et de stockage nécessaires à l'alimentation du réseau sont en bon état, aucun dysfonctionnement majeur n'a été relevé sur l'année.



- En matière d'exploitation, un nettoyage complet des réservoirs a été réalisé conformément aux exigences réglementaires. Aucun défaut structural n'a été observé au cours des lavages. La sécurisation sera à renforcer sur les réservoirs rue Désoyer à Saint Germain suivant le devenir de ces ouvrages.

En termes de travaux, les renouvellements réalisés ont porté sur :

- le renouvellement de la vanne de distribution en sortie du réservoir de Fourqueux (travaux 2019/2020)

Distribution

Nos équipes ont réalisé 3 724 interventions dont :

- 19 créations de branchement
- 19 réparations de fuites sur branchement
- 23 réparations de fuites sur canalisation
- 33 interventions en astreinte
- 4 454 ml de recherche de fuites

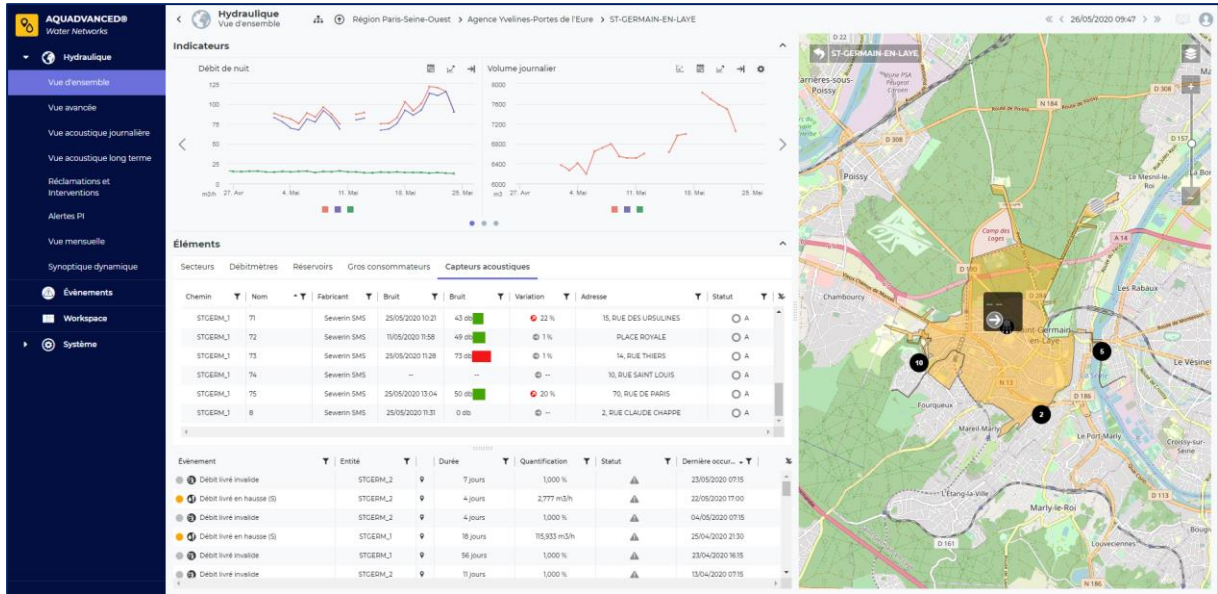
Nous avons renouvelé les canalisations des rues suivantes :

- Rue du Baron Gérard – 88 ml
- Rue Saint Pierre – 273ml

Performance

En 2019, la performance des réseaux a été supervisée via le logiciel Aquadvanced. Ce dernier nous permet d'observer les variations de flux toutes les 15 minutes. Il nous permet également de suivre les 19 prélocalisateurs acoustiques installés sur le réseau.

1 | Synthèse de l'année



Grace à ce dispositif, nous avons pu maintenir le rendement de réseau à un excellent niveau.

1.2 Les chiffres clés

	5 280 clients desservis	
	2 379 598 m³ d'eau facturée	
	104 km de réseau de distribution d'eau potable	
	4,15 m³/km/j de pertes en réseau	
	94,3 % de rendement du réseau de distribution	
	100 % de conformité sur les analyses bactériologiques	
	100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques	
	23 réparations fuites sur canalisations	
	19 réparations fuites sur branchements	

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

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'Office français de la biodiversité, 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 apparaît 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 juillet.

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/indicateurs>

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	2019	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	42 380	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	5 280	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	104	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,92	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	94,3	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,62	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	4,39	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	4,15	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	4	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)	0,0001	Euros par m ³ 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	2019	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	5,68	Nombre / 1000 abonnés	A

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2019	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	97,98	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	7,39	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,81	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	%	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	2019	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

COMMANDE PUBLIQUE

- Entrée en vigueur du code de la commande publique le 1^{er} avril 2019
- Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000€HT
- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes
- Faculté pour les communautés de communes et les communautés d'agglomération de déléguer par convention leurs compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre
- Pérennisation de la tarification sociale et encadrement des modalités de son financement par les collectivités
- Réforme des procédures civiles d'exécution

1.5 Les perspectives

Nous vous engageons à poursuivre votre politique de suppression des bouches de lavage.

Pour la sécurisation du site d'Hennemont, deux actions d'amélioration restent proposées :

- La mise en place d'une vanne se substituant au robinet à flotteur pour le contrôle à distance du marnage de la bêche.
- La mise en place d'une clôture avec bavolet afin de limiter voire d'éviter tout acte de vandalisme.

SUEZ Eau France accompagnera la collectivité dans ses démarches de création de l'Eco quartier et de mise en place d'un forage à l'Albien et du comblement en 2020 du forage existant.

En particulier, dans le cadre du dernier avenant, les études et les travaux de mise en place de canalisation de transport entre le forage albien et le réservoir de Fourqueux ainsi que la sécurisation de l'alimentation de ST Germain à partir du réservoir de Fourqueux vont être réalisés.

Enfin, nous prévoyons le renouvellement des canalisations :

Rue du Chemin Vert - 183ml pe63

Rue d'hennemont 550ml dn125

Performance

En 2020, nous avons prévu de réaliser une recherche de fuite sur 51,4km de réseau entre octobre et novembre.

Au quotidien, nous superviserons la performance via le logiciel Aquadvanced. Nous prévoyons d'installer deux prélocalisateurs acoustiques supplémentaires Rue de Mareil.

Enfin des chantiers de renouvellement de débitmètres auront lieu dans le quartier du Bel-Air.

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	01/01/1992	28/09/2024	Concession
Avenant n°01	06/08/1997	31/12/2021	- nouveau système de branchement - facture contrat - relève annuelle et facturation semestrielle
Avenant n°02	17/01/2001	31/12/2021	transfert du contrat à Lyonnaise des Eaux France
Avenant n°03	30/01/2015	31/12/2021	Confirmation de la durée initiale du contrat dans le cadre de l'Arrêt Olivet Travaux de sécurisation de l'alimentation en eau Mise en place de la télérelève "Construire sans détruire" Mise en place d'un fonds de renouvellement
Avenant n°04	15/05/2018	31/12/2021	Alimentation en eau adoucie

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

La direction



Olivia AMOZIG BELLOT
Directeur de la Région
Paris Seine Ouest

L'agence Yvelines Portes de l'Eure



Dimitri Langhade
Directeur d'agence



Laure Bories
Responsable contrats



Agnès Glady
Responsable commerciale



Philippe Chemillier
Chef d'agence
assainissement



Jérôme Savio
Chef d'agence eau potable

Les services supports



Karl Glucina
Directeur de l'agence Usines,
Services et Innovation



Thierry Quilliard
Responsable Communication



Khalid Laanait
Directeur clientèle



Cécile Bernier-Douwens
Responsable Système
de Management



Kévin Sorgues
Préventeur sécurité

2.2.2 La gestion de crise

Afin de limiter les conséquences d'évènements significatifs (ex. : tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, cyber attaque...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone, sur le site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés
- Une organisation préétablie du management de la crise avec une cellule dédiée aux risques cyber,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).

En outre, l'ensemble du personnel d'astreinte et d'intervention fait l'objet de formations ou de mises à niveau régulières, afin de maîtriser aussi rapidement que possible les situations d'urgence, ne relevant pas nécessairement de la crise majeure, qui peuvent se présenter. Enfin, les incidents ou accidents réels sont exploités en termes de retour d'expérience et de validation des consignes mises en place dans ce cas.

En 2019, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'évènement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 100 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.



Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.

2.2.3 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les conseillers du Centre de Relation Client répondent à **toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV). La formation permanente de nos conseillers client permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Client est joignable aux numéros suivants :

<u>Pour toute demande ou réclamation :</u>	 0 977 408 408 <small>APPEL NON SURTAXE</small>
<u>Pour toutes les urgences techniques :</u>	 0 977 401 123 <small>APPEL NON SURTAXE</small>

- **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil physique des clients ou des plages ouvrées de l'accueil téléphonique ci-dessus, notre service d'urgence assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes telles que :

- Réparations de casses de canalisations.
- Dépannages d'installations.
- Débouchage de branchements d'assainissement ...

Pour cela, un effectif composé d'agents et d'encadrants sont mobilisables quotidiennement en dehors des heures ouvrées. Leurs compétences sont diversifiées et ils disposent de matériels, d'équipements, de véhicules et de moyens de communication adaptés à la gestion des astreintes.

2.3 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.

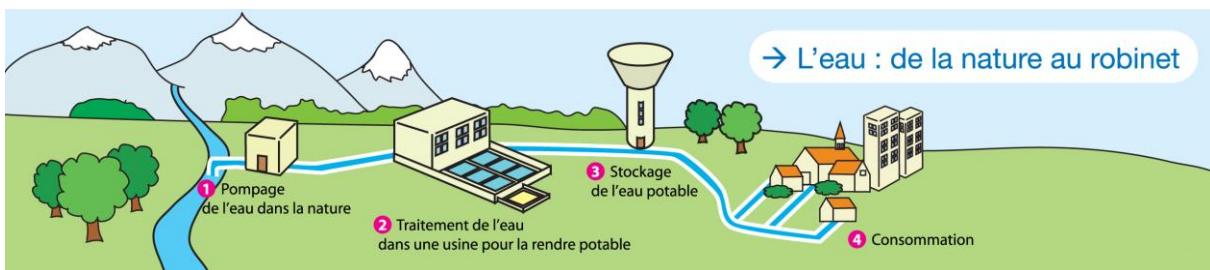
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

- 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.

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 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 RESSOURCES

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

Inventaire des ressources				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
LE PECQ	Le Pecq - forage artésien - 7 quai Voltaire		2 900	m ³ /j

- **LES CHÂTEAUX D'EAU ET RÉSERVOIRS**

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
FOURQUEUX	Fourqueux - réservoir - passage de la Forêt		4 000	m ³
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye - (réservoirs) - 111 rue Léon Désoyer		2 200	m ³

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

Les stations de pompage / relevage disponibles au cours de l'année d'exercice pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont		100	m ³ /h

- **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 :

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	319	31	-	-	-	-	206	-	557
50-99 mm	8 683	3 513	-	632	3	-	-	-	12 832
100-199 mm	42 729	17 774	1 222	660	702	-	-	-	63 088
200-299 mm	11 379	1 183	166	269	131	-	-	-	13 129
300-499 mm	11 549	-	-	-	857	-	-	-	12 407
500-700 mm	1 072	-	-	-	102	-	-	780	1 954
Inconnu	-	-	-	-	-	-	-	14	14
Total	75 733	22 502	1 388	1 561	1 796	-	206	794	103 980

- **LES ACCESSOIRES DE RÉSEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Désignation	2019
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	6
Détendeurs / Stabilisateurs	1
Equipements de mesure de type compteur	29
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	19
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	-
Vannes	937
Vidanges, purges, ventouses	39

- **LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant présente le nombre total de branchements au 31 décembre de l'année d'exercice :

Les branchements						
Type branchement	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	5 199	5 384	5 395	5 454	5 685	4,2%

- **LES ÉQUIPEMENTS DE TÉLÉRELÈVE**

St Germain en Laye TELERELEVE						
	Parc compteurs	Compteurs équipés		Compteurs captés		Récepteurs
	Nombre	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
Commune de St Germain en Laye	5680	5056	89,0%	4265	84,4%	10

Au 31 décembre 2019, le parc compteur de la commune de SAINT GERMAIN EN LAYE est équipé à 89,0% de la technologie de la télérelève soit 5056 compteurs dotés d'émetteurs.

10 récepteurs sont déployés sur la commune pour capter les index.

Au 31 décembre 2019, 4265 compteurs sont captés soit 84,4% du parc compteur équipés ou 75,1% du parc compteurs global.

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50% du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. Arrêté du 2 déc. 2013).

Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80% sur chacun des critères. Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2019
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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2019
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)	10
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)	5
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)	75
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	120

Le tableau ci-dessous détaille les pourcentages de renseignement des informations relatives aux tronçons de réseaux.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable			
Partie	Descriptif	Pourcentage	Points 2019
Partie B	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres	99,2%	15
Partie B	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou période de pose des tronçons identifiés	100,0%	15

2.3.3 Les biens de reprise

Les biens de reprise sont des biens dont le délégataire est propriétaire et qui peuvent être rachetés par la collectivité à la fin du contrat selon les modalités prévues par le contrat.

- **LES COMPTEURS**

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

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2018	2019	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	4 210	4 220	0,2%
20 à 40 mm	1 343	1 350	0,5%
>40 mm	117	115	-1,7%
Total	5 670	5 685	0,3%

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.

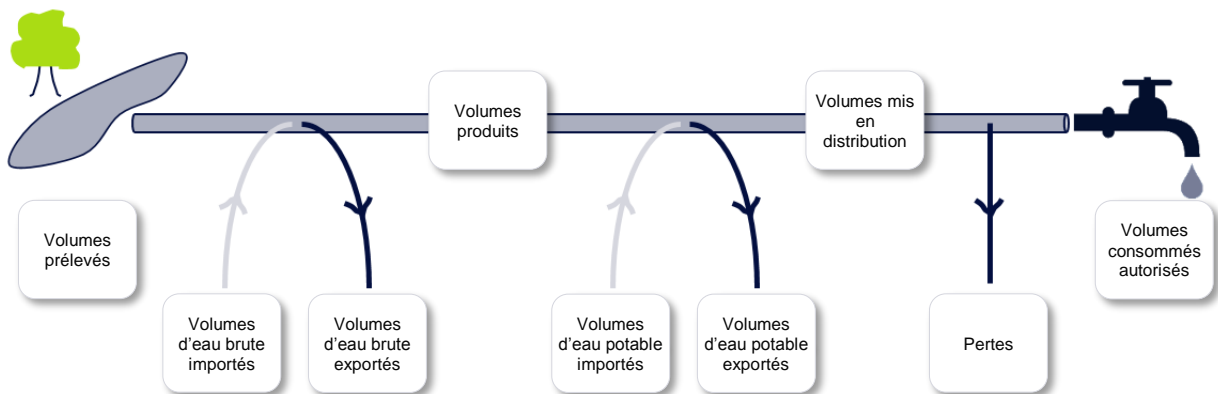
La nature des ressources utilisées



L'eau distribuée aux abonnés de la Commune de Saint Germain en Laye est d'origine souterraine et provient des sites de production suivants :

- l'Usine du Pecq - Croissy
- l'Usine de Flins-Aubergenville

3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes mis en distribution année civile

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années. Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros). Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes eau potable mis en distribution (m ³)						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	2 911 704	2 793 432	2 893 192	2 844 732	2 764 635	- 2,8%
Total volumes eau potable exportés (C)	372 271	436 151	383 625	248 233	172 283	- 30,6%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	2 539 433	2 357 281	2 509 567	2 596 499	2 592 352	- 0,2%

3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

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

Volumés consommés autorisés (m ³)						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumés comptabilisés (E = E' + E'')	2 341 468	2 098 495	2 402 150	2 439 863	2 425 699	- 0,6%
- dont Volumés facturés (E')	2 341 468	2 098 495	2 402 150	2 439 863	2 379 598	- 2,5%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumés dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	0	0	0	0	46 101	0,0%
Volumés consommés sans comptage (F)	5 124	5 236	2 639	6 090	6 090	0,0%
Volumés de service du réseau (G)	2 841	2 760	2 897	2 915	3 012	3,3%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	2 349 433	2 106 491	2 407 686	2 448 868	2 434 801	- 0,6%

Jusqu'en 2018, les volumés dégrévés, gestes commerciaux, ... (E'') étaient intégrés aux volumés comptabilisés.

Ils apparaissent dorénavant sur une ligne distincte.

3.1.4 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)

Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur l'année civile, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumés mis en distribution et les volumés consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

L'indice linéaire de pertes en réseau représente par km de réseau la part des volumés mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- de la politique volontariste de recherche et de réparation de fuites
- de la politique de renouvellement du réseau
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumés non comptés, ici comptabilisés sur l'année civile, intègrent les volumés de service du réseau de distribution ainsi que les volumés estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumés mis en distribution et les volumés comptabilisés.

L'indice linéaire des volumés non comptés intègre les volumés de service du réseau de distribution ainsi que les volumés estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumés journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
- de l'efficacité de gestion du réseau.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur l'année civile, est le ratio entre, d'une part, les volumés consommés autorisés augmentés des volumés d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumés d'eau potable produits augmentés des volumés d'eau potable importés (reçus ou achetés à

d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommé avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	2 539 433	2 357 281	2 509 567	2 596 499	2 592 352	- 0,2%
Volumes comptabilisés (E)	2 341 468	2 098 495	2 402 150	2 439 863	2 425 699	- 0,6%
Volumes consommés autorisés (H)	2 349 433	2 106 491	2 407 686	2 448 868	2 434 801	- 0,6%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	190 000	250 790	101 881	147 632	157 551	6,7%
Volumes non comptés (D-E)= (K)	197 965	258 786	107 417	156 637	166 653	6,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	102,852	102,846	103,76	104,063	103,98	- 0,1%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	0	0	0	0	0	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	5,06	6,68	2,69	3,89	4,15	6,8%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	5,27	6,89	2,84	4,12	4,39	6,5%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	2 349 433	2 106 491	2 407 686	2 448 868	2 434 801	- 0,6%
Volumes eau potable exportés (C)	372 271	436 151	383 625	248 233	172 283	- 30,6%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	2 911 704	2 793 432	2 893 192	2 844 732	2 764 635	- 2,8%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	93,47	91,02	96,48	94,81	94,3	- 0,5%

Rendement de réseau brut (%)						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E)	2 341 468	2 098 495	2 402 150	2 439 863	2 425 699	-0,6 %
Volumes mis en distribution (D)	2 539 433	2 357 281	2 509 567	2 596 499	2 592 352	-0,2 %
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	90	90	90	90	90	0,0%
Rendement de réseau brut (%) = 100 * (E) / (D)	92,2	89,02	95,72	93,97	93,57	-0,4 %

3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	2 349 433	2 106 491	2 407 686	2 448 868	2 434 801	- 0,6%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	102,9	102,8	103,8	104,1	104	- 0,1%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	72,5	67,7	73,7	71	68,7	- 3,3%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	79,5	78,55	79,74	79,2	78,74	- 0,6%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	93,47	91,02	96,48	94,81	94,3	- 0,5%

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 établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent 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. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité ».
- **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.

Analyses de la Ressource			
Ressource		Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses physico-chimiques
Le Pecq / Croissy	ARS	50	50
	Exploitant	64	404
Flins / Aubergenville	ARS	23	23
	Exploitant	19	238

Analyses de l'eau produite et distribuée						
			Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses bactériologiques non-conformes	Nombre d'analyses physico-chimiques	Nombre d'analyses physico-chimiques non-conformes
Production	Le Pecq / Croissy	ARS	70	0	70	0
		Exploitant	74	0	75	0
	Flins / Aubergenville	ARS	84	0	85	0
		Exploitant	53	0	140	0
Distribution		ARS	83	0	89	0
		Exploitant	1	0	3	0
Total distribution et production			365	0	462	0

L'analyse physico-chimique non conforme détectée par l'A.R.S. concerne un dépassement de la norme sur le plomb, mesuré le 15 mai 2019 sur le réseau interne de la piscine avenue des Loges de Saint Germain en Laye (valeur mesurée = 11 µg/l – limite de qualité = 10 µg/l).

Les contre-analyses, effectuées par le délégataire le 24 mai 2019 sur le réseau interne de la piscine et sur le réseau public de distribution, n'ont pas confirmé ces résultats et ont permis de vérifier la conformité de l'eau distribuée :

- Valeur mesurée sur le réseau interne = 3,56 µg/l
- Valeur mesurée sur le réseau public (PI) : < 0,5 µg/l

Le branchement en eau de la piscine, dans sa partie publique, en amont du compteur, est constitué de fonte.

La concentration en plomb mesurée par l'ARS le 15 mai indique donc la présence très probable de canalisations en plomb dans le réseau intérieur ou la présence de matériaux relargant du plomb. Si tel est le cas, leur remplacement permettra de respecter à tout moment la norme actuelle sur le plomb fixée à 10 µg/l.

Dans l'attente et afin de réduire les concentrations de plomb aux robinets, les recommandations générales de consommation du Ministère de la Santé décrites dans l'annexe 1 de la Circulaire DGS/SD7A N°45 du 05 février 2004 relative au contrôle du plomb, cuivre et nickel dans les eaux d'alimentation sont à mettre en œuvre.

Ce résultat a été classé par l'ARS comme représentatif du point de prélèvement mais non représentatif de la qualité de l'eau distribuée par le réseau public.

Ainsi, pour l'année 2019, le taux de conformité bactériologique et physico-chimique de l'eau distribuée par le réseau public est de 100 %.

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 la dernière version du plan VIGIPIRATE datant de 2018. Les plus significatives sont :

- un dispositif de sur-chloration pouvant 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 installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

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.

Par ailleurs, la publication du guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » en 2017 apporte des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations.

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	237	0	100
Physico-chimique	160	0	100

3.3 Le bilan d'exploitation

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

ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES OUVRAGES ET DES ÉQUIPEMENTS ÉLECTROMÉCANIQUES

SUEZ s'est dotée d'une politique de maintenance éprouvée dont les objectifs sont:

- De surveiller les points critiques des ouvrages ;
- D'intervenir avant l'incident, pour fiabiliser le fonctionnement des installations et assurer la continuité de service ;
- D'optimiser le taux de renouvellement du matériel, par un entretien ciblé et pertinent.

Les équipes de mécaniciens, d'électriciens et d'automaticiens sont sollicitées pour accomplir les tâches de maintenance et d'entretien des sites de production, des ouvrages en réseau et des réservoirs suivant 2 axes complémentaires:

La maintenance préventive

L'objectif de la maintenance préventive est de réduire les probabilités de défaillance ou de dégradation d'un équipement en considérant les conditions nécessaires à son bon fonctionnement. Les tâches de maintenance préventive les plus courantes sont :

- l'entretien mécanique : le graissage, les appoints en lubrifiants, contrôles des tensions de courroies, remplacement de filtres à air, à huile, contrôle des niveaux d'usure, remplacement de petites pièces, des joints, manœuvres systématiques, contrôle de l'étanchéité des accessoires, le bon fonctionnement des forages etc.
- l'entretien électrique et de l'instrumentation. Les contrôles portent sur : isolement des circuits, étalonnage des boucles de mesure et d'automatisme, points d'échauffement, nettoyage de contacteur, resserrage des connexions etc.
- les contrôles obligatoires : la réglementation demande des contrôles annuels des équipements pour garantir la sécurité des intervenants et des installations. Les contrôles règlementaires couvrent les aspects suivants: conformité électrique, appareils de levage, appareils à pression de gaz, ascenseurs et monte-charge, étalonnage des systèmes de pesage, transport des matières dangereuses.



La maintenance corrective

La maintenance corrective intervient après une défaillance ou une dégradation des performances d'un équipement. Elle a pour objectif de rétablir les conditions nécessaires au fonctionnement correct de l'équipement dans les délais requis. Les opérations de maintenance corrective sont plus complexes que les actions préventives. Elles requièrent des compétences particulières et comprennent :



- un diagnostic précis de l'origine du dysfonctionnement ;
- la préparation de l'intervention, des pièces et outillages nécessaires ;
- la réalisation des opérations dans le respect des règles et consignes de sécurité ;

- la rédaction d'un rapport d'intervention listant les pièces changées, la durée de l'intervention, la cause de l'avarie et la solution apportée ;
- l'intégration des opérations réalisées dans la GMAO.

EXPLOITATION DES INSTALLATIONS

En complément de la maintenance, des équipes de surveillants de traitement suivent le bon fonctionnement des usines.

Les techniciens sont spécialisés en **chimie de l'eau et en techniques analytiques**.

- Ils connaissent parfaitement bien le fonctionnement des forages, des installations de traitement et des réservoirs.
- Ils sont aptes à évaluer les doses de réactifs pour la désinfection ou pour la correction de pH : ils sont en charge de la réception des livraisons de réactifs et du réglage des usines
- Ils sont formés à la métrologie et à la gestion des produits chimiques dangereux : ils suivent la qualité de l'eau au cours du traitement et de la distribution, et réalisent en partie le contrôle de surveillance, contrôle complémentaire au contrôle sanitaire de l'ARS.



Animée par le chef d'usine, cette équipe peut bénéficier à tout moment du support des équipes de maintenance dans les deux corps de métiers, électrique et mécanique.

Ils sont aussi assistés au quotidien par 2 services supports :

- Le service Etudes et Qualité des Eaux
- Le Service Hydrogéologie

Ils interviennent dans les domaines suivants :

- le suivi quotidien des installations (vérification des paramètres du procédé et des dosages, résolution des problèmes de traitement, la propreté des sites)
- la réalisation des analyses d'exploitation et des prélèvements dans le cadre de l'auto-surveillance, l'accompagnement des préleveurs de l'ARS
- le suivi **métrologique des analyseurs** de la qualité de l'eau
- l'approvisionnement en réactifs
- le contrôle des filtres à charbons actifs en grains : qualité des lavages, intervention pour renouvellement de la charge
- la relève des paramètres de fonctionnement des installations pour établir les bilans mensuels
- le suivi des forages et des champs captants, suivi piézométrique, pompes d'essai
- la mise à jour des dossiers techniques et des données nécessaires à l'établissement des **rapports techniques**
- coordination locale des interventions de maintenance préventives et curatives
- coordination locale avec l'équipe en charge du réseau
- Liaison de coordination avec le centre de **télécontrôle** pour gérer la disponibilité des sites



Le lavage de réservoirs

Une partie du personnel affectée au traitement s'est **spécialisée** dans le lavage de réservoirs et assure l'entretien annuel des cuves des châteaux d'eau, des réservoirs enterrés et des bâches de pompage de l'ensemble des usines et des réseaux exploitées par SUEZ sur la région Paris Seine Ouest. Elle dispose **d'équipements autonomes** de lavage et de pulvérisation pour réaliser les **désinfections**.



PLANIFICATION ET GESTION DES DONNÉES

Que ce soit pour la maintenance ou l'exploitation des sites, l'ensemble de **l'activité est ordonnancée**. Chaque acte de maintenance, d'entretien ou de contrôle est défini par son contenu, sa fréquence et les moyens à mettre en œuvre. L'ensemble de l'activité, qu'elle soit de type maintenance ou exploitation est gérée à partir d'un outil de planification et de gestion des tâches spécifiquement développé pour nos métiers. Ces outils informatiques permettent maintenant une maintenance spécifique de chaque ouvrage, pour gagner en fiabilité et en temps d'intervention et pour assurer la traçabilité des réparations. La base de données est mise à jour régulièrement suite à la réalisation des tâches.

Gestion des alarmes : en dehors des heures ouvrées, une équipe d'astreinte composée des différentes compétences peut intervenir rapidement sur les sites pour analyser les défauts et anticiper ou corriger un dysfonctionnement.

3.3.1 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence). La liste des contrôles effectués au cours de l'exercice est :

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
FOURQUEUX	Fourqueux - réservoir - passage de la Forêt	Equipement électrique	armoie générale + automate	15/07/2019
LE PECQ	Le Pecq - forage artésien - 7 quai Voltaire	Equipement électrique	armoie de commande	16/07/2019
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye - (réservoirs) - 111 rue Léon Désoyer	Equipement électrique		15/07/2019
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	Equipement électrique	armoie générale BT	15/07/2019
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	Moyen de lavage	monorail	15/12/2019
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	Moyen de lavage	palan	15/12/2019

3.3.2 Le nettoyage des réservoirs



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

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
FOURQUEUX	Fourqueux - réservoir - passage de la Foret	27/02/2019
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye - (réservoirs) - 111 rue Léon Désoyer	13/05/2019
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye - (réservoirs) - 111 rue Léon Désoyer	13/05/2019
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	07/06/2019

Un nettoyage complet des réservoirs a été réalisé conformément aux exigences réglementaires. Les faits marquants ont été :

Château d'eau de Saint Germain en Laye

Aucun défaut structurel n'a été observé au cours du lavage des réservoirs. L'état des accès et des clôtures est correct. Les principaux problèmes concernent les conditions d'accès aux cuves avec les chemins de câbles des opérateurs téléphonique et l'absence d'alarme intrusion dédiée à l'accès des réservoirs. Une réflexion sur le devenir des réservoirs a été lancée par la collectivité en 2018.

	
<p>Etat avant lavage R1 :Léger dépôts</p>	<p>Etat après lavage R1 : RAS</p>

	
<p>Etat avant lavage R2 : Léger dépôts</p>	<p>Etat après lavage R2 : RAS</p>





Réservoir de Fourqueux

Aucun défaut structurel n'a été observé au cours du lavage des réservoirs. L'état des accès et des clôtures est correct.

	
Etat avant lavage : dépôts de carbonates	Etat après lavage : RAS

Bâche d'Hennemeont

Aucun défaut structurel n'a été observé au cours du lavage des réservoirs. L'état des accès et des clôtures est correct mais l'ouvrage est soumis à des actes récurrents de vandalisme en raison de l'absence de protection périmétrique adaptée. La mise en place d'une clôture sécurisée reste préconisée.

	
Etat avant lavage : dépôts de fer	Etat après lavage : RAS

3.3.3 Les autres interventions sur les installations

Mis à part les nettoyages de réservoirs et les contrôles réglementaires qui ont été détaillés ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectuées au cours de l'exercice sur les sites ou installations. La synthèse est la suivante :

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
FOURQUEUX	Fourqueux - réservoir - passage de la Forêt	18	12	1	31
LE PECQ	Le Pecq - forage artésien - 7 quai Voltaire	16	6	2	24
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye - (réservoirs) - 111 rue Léon Désoyer	21	2	-	23
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	78	17	1	96

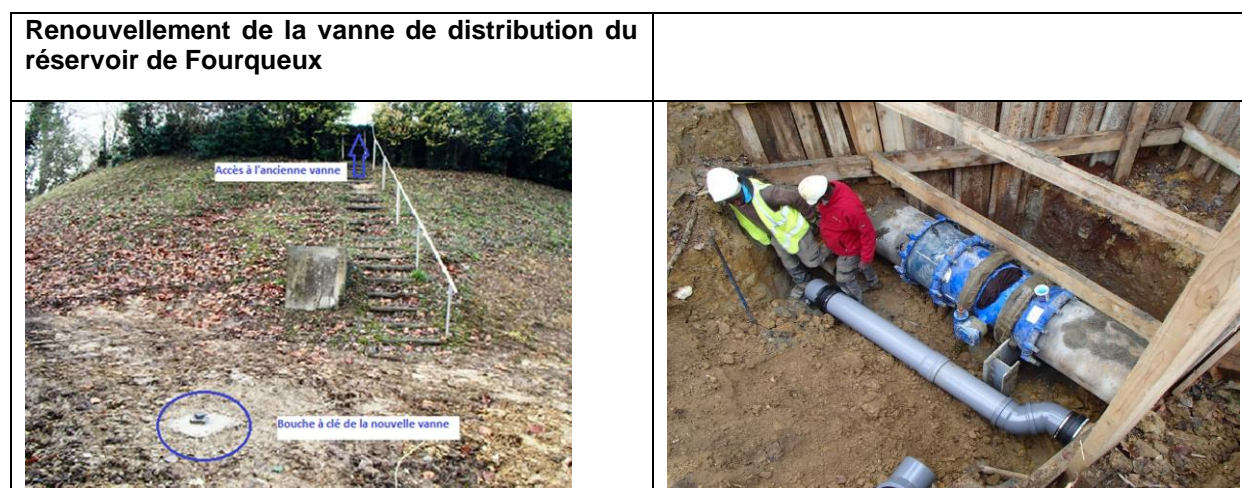
Les ouvrages et équipements nécessaires à l'alimentation d'une partie du réseau sont en bon état et sont suivis dans le cadre de la maintenance et du renouvellement des équipements (systèmes de protection, équipements électromécaniques et hydrauliques).

L'exploitation se déroule dans de bonnes conditions pour assurer la continuité de l'alimentation en eau, le respect des normes de qualité des eaux distribuées et la sécurité des hommes et des ouvrages.

SUEZ Eau France a réalisé au total 183 interventions d'exploitation et de maintenance sur les ouvrages de production et de stockage dont 37 interventions correctives incluant 3 interventions en astreinte.

En termes de travaux, les renouvellements réalisés ont porté sur :

- le renouvellement de la vanne de distribution en sortie du réservoir de Fourqueux (travaux 2019 /2020)



3.3.4 Les interventions sur le réseau de distribution

- LES RÉPONSES AUX DT ET DICT

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.

Nous répondons dans les temps réglementaires aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux 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 demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux sont archivés, consultables et dématérialisés.

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2018	Nombre au 31/12/2019
RDICT	258	253
RDT	130	130
RDT-RDICT conjointe	192	239
Total	580	622

- **LES INTERVENTIONS SUR LE RÉSEAU 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	2019
Accessoires	créés	1
Appareils de fontainerie	déplacés	-
Appareils de fontainerie	renouvelés	2
Appareils de fontainerie	réparés	3
Appareils de fontainerie	supprimés	1
Appareils de fontainerie	vérifiés	244
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	40
Branchements	créés	19
Branchements	modifiés	2
Branchements	renouvelés	8
Compteurs	déposés	5
Compteurs	posés	59
Compteurs	remplacés	595
Devis métrés	réalisés	37

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2019
Enquêtes	Clientèle	677
Fermetures d'eau	à la demande du client	3
Fermetures d'eau	autres	2
Eléments de réseau	mis à niveau	7
Remise en eau	sur le réseau	4
Réparations	fuite sur accessoire réseau	3
Réparations	fuite sur branchement	19
Réparations	fuite sur réseau de distribution	23
Autres		1 970
Total actes		3 724

Le tableau ci-dessous détaille les réparations de fuite branchement et réseau.

Détail des fuites				
Numéro de rue	Rue	Commune	Libellé intervention	Début réalisation intervention
11	RUE DU PRIEURE	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	03/01/2019
.	RUE RAYMOND VILARD	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	28/01/2019
*	PLACE CHRISTIANE FRAHIER	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	05/02/2019
20	RUE DE LA MAISON VERTE	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	06/02/2019
*	PLACE CHRISTIANE FRAHIER	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	06/02/2019
*	PLACE CHRISTIANE FRAHIER	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	08/02/2019
*	AVENUE DU PDT J F KENNEDY	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer (suite recherche de fuite)	14/02/2019
3	RUE BOSSUET	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	15/02/2019
59 B	RUE DU PONTEL	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	18/02/2019
19	RUE ALBERT PRIOLET	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	20/02/2019
*	VILLAGE D HENNEMONT	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	01/03/2019
2	RUE THIERS	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	01/03/2019
1	RUE JEAN PHILIPPE RAMEAU	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	07/03/2019
1	RUE JEAN PHILIPPE RAMEAU	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	07/03/2019
5	AVENUE DU PROFESSEUR ROUX	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	02/05/2019
9	RUE CHARLES RHONE	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	03/05/2019
46	AVENUE CARNOT	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	10/05/2019
*	BOULEVARD DE LA PAIX	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	17/05/2019
*	AVENUE DE WINCHESTER	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	04/06/2019
0	ROUTE DES LOGES	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	17/06/2019
*	AVENUE DE WINCHESTER	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	19/06/2019
*	PLACE VAUBAN	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	27/06/2019
51	RUE ROUGET DE LISLE	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	28/06/2019
21	RUE DU FER A CHEVAL	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	28/06/2019
2	RUE SAINT LEGER	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	01/07/2019
.	RUE MARIE STUART	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	03/07/2019
12	RUE DU PRIEURE	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	09/07/2019
15	RUE DE FOURQUEUX	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	09/07/2019
2	RUE GEORGES BIZET	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	31/07/2019
15	RUE DE FOURQUEUX	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	14/08/2019
*	VILLAGE D HENNEMONT	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	16/08/2019
.	RUE DE LA PROCESSION	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer (suite recherche de fuite)	19/08/2019
.	RUE DE LA PROCESSION	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer (suite recherche de fuite)	20/08/2019
2	RUE DU DOCTEUR MAURICE LARGET	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	29/10/2019
7	RUE DES FONDS DE L HOPITAL	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	19/11/2019
.	AVENUE DU PDT J F KENNEDY	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	22/11/2019
.	AVENUE DU PDT J F KENNEDY	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	22/11/2019
*	RUE DU CHEMIN VERT	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	25/11/2019
*	RUE DU CHEMIN VERT	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	25/11/2019
.	AV DU PDT J FITZGERALD KENNEDY	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	28/11/2019
5	AVENUE DU PDT J F KENNEDY	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	10/12/2019
.	AVENUE DU PDT J F KENNEDY	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	17/12/2019

3.3.5 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	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	1 054	4 454	322,6%

3.3.6 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	2018	2019	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	43	33	-23,3%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Astreinte	6	3	-50,0%

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 de clients

Pour comptabiliser le nombre de client nous appliquons la règle la suivante :

« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients			
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	4 085	4 174	2,2%
Collectivités	120	125	4,2%
Professionnels	1 039	981	- 5,6%
Autres	-	-	0,0%
Total	5 244	5 280	0,7%

3.4.2 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m ³)						
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	2 100 201	747 586	853 650	1 053 199	1 095 651	4,0%
Volumes vendus aux collectivités	76 337	109 297	170 134	173 329	186 406	7,5%
Volumes vendus aux professionnels	164 931	1 241 613	1 378 365	1 213 335	1 097 541	- 9,5%
Volumes vendus aux autres clients	0	-	-	-	-	0,0%
Total des volumes facturés	2 341 468	2 098 495	2 402 150	2 439 863	2 379 598	- 2,5%

3.4.3 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, 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 courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	2 279
Courrier	390
Internet	272
Visite en agence	9
Total	2 950

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	474	-
Facturation	157	137
Règlement/Encaissement	201	36
Prestation et travaux	131	-
Information	1 199	-
Dépose d'index	62	-
Technique eau	151	151
Total	2 375	324

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 Client, ou via notre site internet.

Activité de gestion	
Désignation	2019
Nombre de relevés de compteurs	1 588
Nombre d'abonnés mensualisés	1 939
Nombre d'abonnés prélevés	1 155
Nombre d'échéanciers	39
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	9 084
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	2 164
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	249
Nombre total de factures comptabilisées	11 497

3.4.6 La relation clients

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

La relation clients	
Désignation	2019
Nombre de réclamations écrites FP2E	39
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	97
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	98
Nombre d'arrivées clients dans la période	99
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	7,4

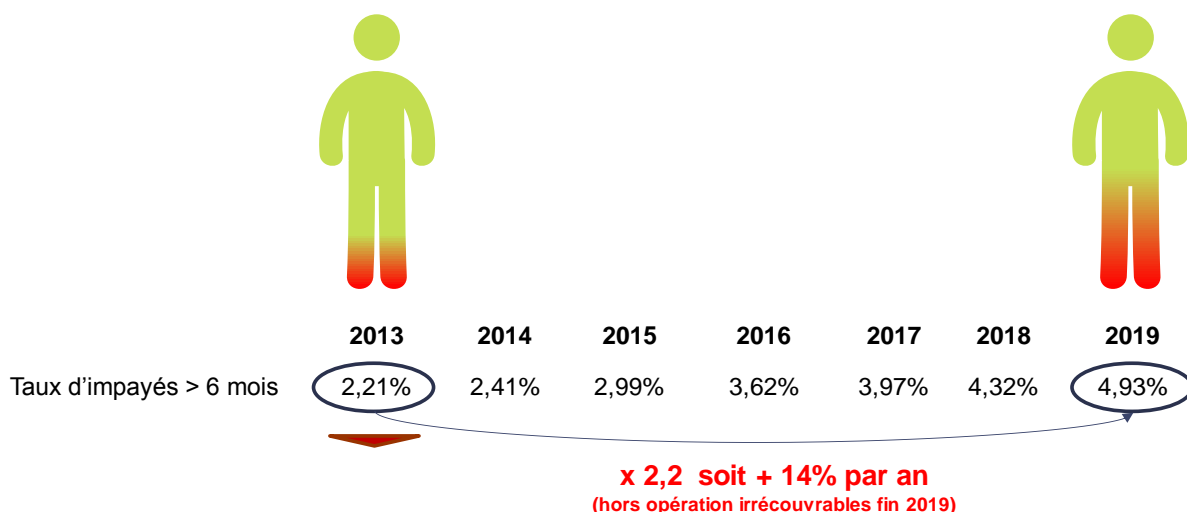
3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ Eau France travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements

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

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples. Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.



Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

Recouvrement amiable :

- avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,
- relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante

Recouvrement précontentieux

- recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,
- recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement

Recouvrement contentieux

- avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,
- transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier
- procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

Suez Eau France agit également au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrécouvrabilité), les créances irrécouvrables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

Le niveau atteint par ces « irrécouvrables » étant devenu trop élevé et démotivant pour les équipes recouvrement internes, la Direction Financière, avec l'accord des Commissaires aux Comptes, a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ce stocks d'irrécouvrables.

Cette opération explique le retour à un niveau d'impayés national de 3,93% alors qu'il aurait été de 4,93% sans cela.

Suez et ses équipes mettent tout en œuvre pour que le stock de créances irrécouvrables ne se reconstitue pas.

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2019
Créances irrécouvrables (€)	38 353,39
Délai Paiement client (j)	41,09
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	44 624,27
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,89
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,81

3.4.8 Le fonds de solidarité

Il s'agit d'un dispositif public de maintien du service public de l'eau et de l'assainissement pour les personnes et les familles en situation de pauvreté et de précarité. Ce dispositif est piloté par les départements.

Le FSL attribue des aides financières ponctuelles et/ou finance des mesures d'accompagnement aux ménages en difficultés. Les aides attribuées couvrent divers domaines liés au logement : l'accès, le maintien et, depuis 2005, les dépenses liées aux impayés d'énergie, d'eau ou de téléphone.

SUEZ a noué des partenariats avec différentes structures partagées de services publics, telles que la Poste, la Maison de services publics ou les Point Informations Médiation Multi-services, qui permet d'offrir un service aux personnes isolées et fragiles. Il s'agit de lieux d'accueil ouvert à tous et destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF).

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

Le fonds de solidarité	
Désignation	2019
Nombre de dossiers FSL	4
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	3
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	248,26
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	235,29
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	174,83
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	-
Montant Total HT "solidarité"	235,29

Le fonds de solidarité	
Désignation	2019
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0,0001

3.4.9 Les dégrèvements

En cas de fuite d'eau après compteur et de surconsommation, et en fonction des dispositions contractuelles avec les collectivités, les clients peuvent demander un dégrèvement sur leur facture d'eau.

Le Service Relation Clients prend en charge les demandes formulées par les clients : vérification des justificatifs de réparation de fuite, traitement des dossiers de dégrèvement demandés aux tiers et émission de factures rectificatives.

Les dégrèvements	
Désignation	2019
Nombre de demandes acceptées	15
Nombres de demandes de dégrèvement	15
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	-
Volumes dégrévés (m ³)	46 101

3.4.10 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un process d'amélioration continu des services de SUEZ Eau France et ses partenaires : « *j'écoute* » → « *j'analyse* » → « *j'agis* »...

Depuis 3 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ Eau France de :

- **Identifier les leviers de satisfaction** pour valoriser la qualité de service Suez Eau France
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**

> La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 571 clients directs sur les communes de la Région Paris Seine Ouest desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

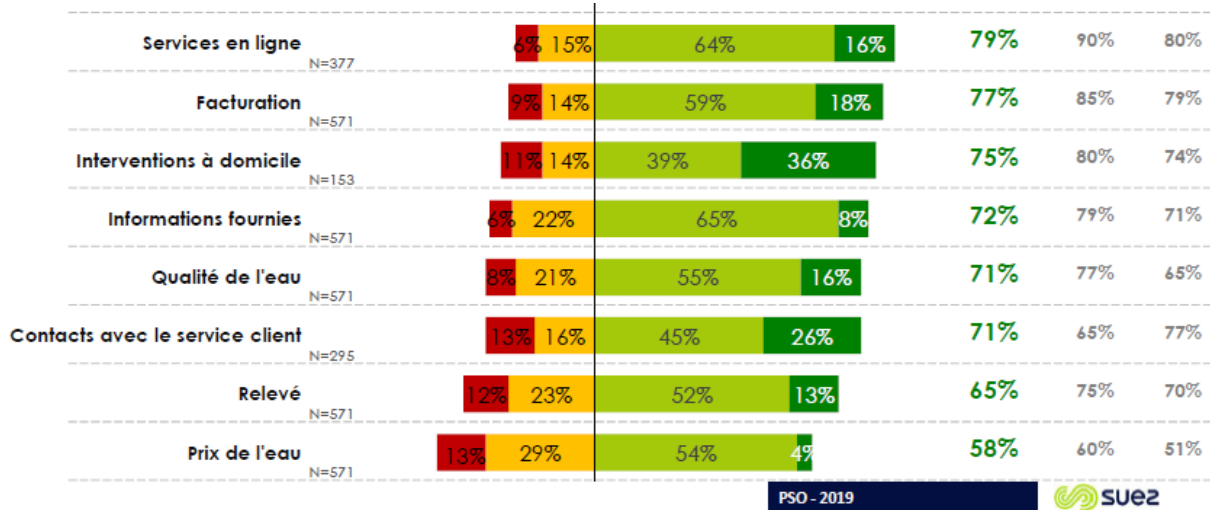
Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

- **Légère baisse de la satisfaction clients :**

71% des clients se déclarent satisfaits (75% en 2018). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- Les services en ligne : satisfaction excellente : 79% (versus 90% en 2018). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- La facturation : 77% des clients sont satisfaits

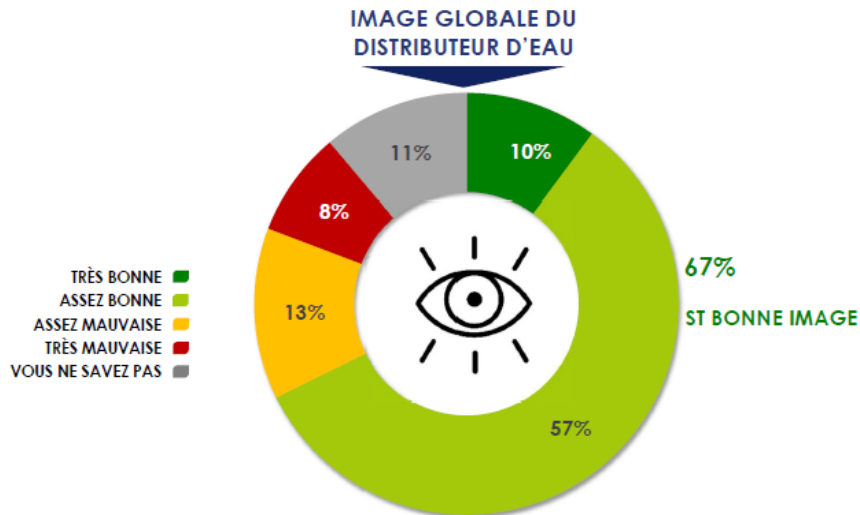
Notons une belle augmentation de la satisfaction quant au contact avec le service client (+6 points).



> Une image solide du fournisseur d'eau

67% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau et considèrent que :

- notre action est conforme à la mission de services publics,
- nous sommes efficaces et réactifs
- et que nous nous soucions de nos clients.

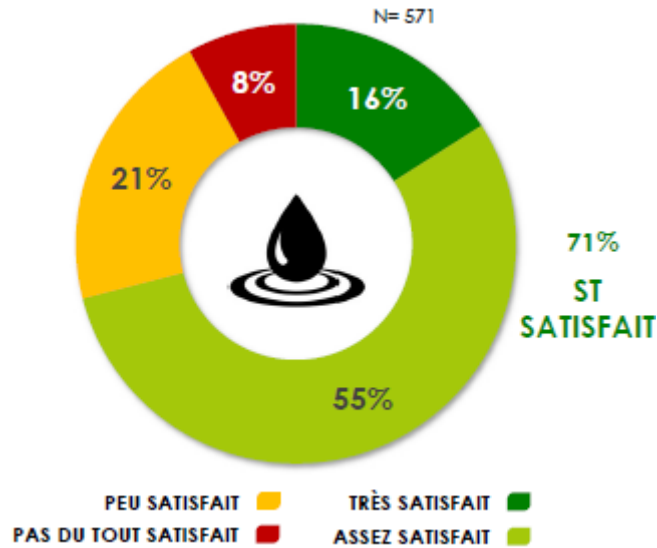


L'intention de fidélité à SUEZ est forte : 72% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.

> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

71% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en baisse par rapport à l'année dernière.

SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DE L'EAU



>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 61% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 67% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

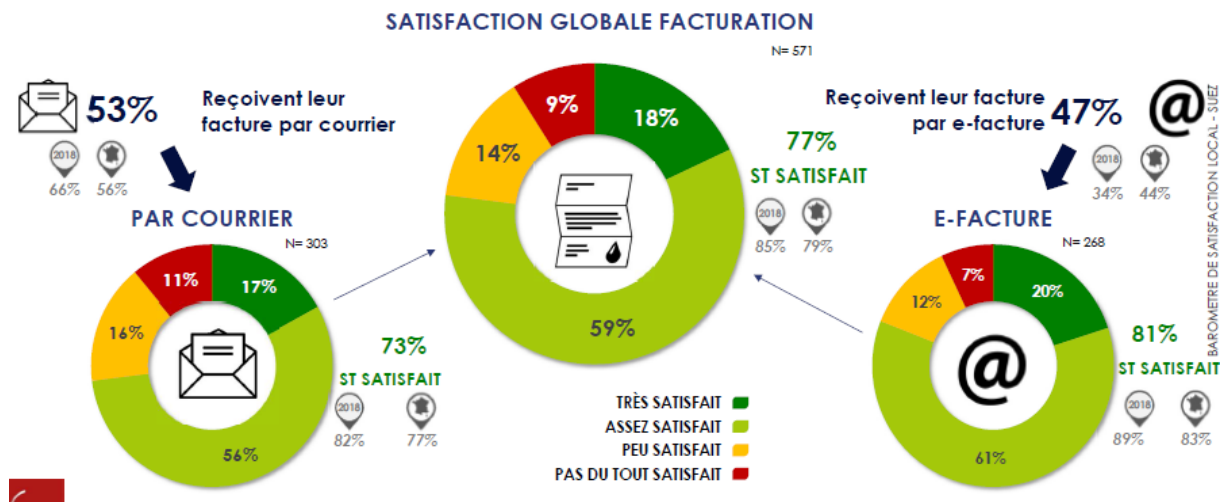
Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient d'être facturé sur leur consommation réelle : 68% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 88% de satisfaction !**

>Facturation

Avec 77% de clients satisfaits, **la satisfaction liée à une facturation correcte.**

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par e-facture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (81% versus 73%)**



3.4.11 Le prix du service de l'eau potable

Qui fixe les prix ?

C'est la collectivité qui décide du prix de l'eau, sur la base du principe de "l'eau paie l'eau". Elle doit prendre en compte les investissements nécessaires à la pérennité du service et des installations. Le montant des redevances des agences de l'eau est fixé annuellement par les agences de l'eau elles-mêmes.

Comment se décompose le prix de l'eau sur la facture ?

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.

• LE TARIF

VILLE DE SAINT GERMAIN EN LAYE EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU						
	Volume/ Quantité	Prix unitaire HT au 01/01/2020	Prix HT 2020	Prix unitaire HT au 01/01/2019	Prix HT 2019	variation %
DISTRIBUTION DE L'EAU						
Part du délégataire						
.Abonnement	2	15,22	30,44	14,82	29,64	2,70
.Consommation	120		0,00	0,9432	113,18	-100,00
Part Communale						
	120	0,16	19,20	0,1600	19,20	0,00
Organismes d'Etat						
.Préservation des ressources en eau	120	0,072	8,64	0,0750	9,00	-4,00
.Voies navigables de France	120	0,011	1,32	0,0110	1,32	0,00
.Lutte contre la pollution	120	0,38	45,60	0,3800	45,60	0,00
T.V.A. à 5.5%						
			5,79		11,99	-5173
Sous total TTC eau						
			110,99		229,93	-5173
m3 TTC						
			0,92		1,92	-5173

Les tableaux 120m³ présentent les prix connus au 1er janvier de l'année de présentation du RAD (année N+1) et les prix au 1er janvier de l'exercice du RAD (année N).

Les prix indiqués "connus au 1er janvier de l'année N+1" sont fonction des éléments calculés ou réceptionnés à la date du 1er janvier N+1.

Ils sont susceptibles d'être modifiés lors de la facturation N+1, et donc sur le RAD suivant, dans le cas de réception d'éléments postérieure au 1er janvier N+1 (réception des délibérations, calcul des redevances prélèvement,...).

• **L'ÉVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

		TARIF DE LA COMMUNE DE : SAINT-GERMAIN-EN-LAYE		173
Contrat Eau : BANCO N° 578 C		Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE DSI - Prix révisés au 01/01/2019 avec index connus à l'efficacité applicative sur lecture de compteur ACHET D'EAU - Prix révisés au 01/01/2019 avec index connus à cette date applicative sur lecture de compteur		COR085501 Avenant N°3 du 30/01/2015 au 31/12/2021
Contrat Ass. : BANCO N° 24639		S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE prix révisés au 01/01/2019 avec index connus à cette date		affermage CONTRAT DE BASE du 01/04/2018 au 31/12/2028
Contrat Ass. : BANCO N° 24639		S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN prix révisés au 01/01/2019 avec index connus au 01/01/2019		affermage CONTRAT DE BASE du 1/03/2018 au 31/12/2024
Contrat Ass. : BANCO N° 11917		S.I.A. REGION DE L'HAUTIL Prix révisés au 01/01/2019 avec index connus au 01/01/2019		affermage CONTRAT DE BASE du 01/04/2013 au 31/12/2023
BANCO N° 10761 Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE		BANCO N° 10767 SMA S3M	BANCO N° 21758	VEOLIA (Veolia) BANCO N° 18799 S.I.A.A.P.
EXERCICE 2019 Période de consommation du 01/01/2019 au 30/09/2019				CORRECTIF code INSEE 79551 19-01

n° mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
1 ^{er} Période						19-21						19-02
R = Révisé / E = Estimation						E						R

DISTRIBUTION DE L'EAU					
	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part Suez Eau France (jusqu'au 1/01/2019)	Py 0,6405 Pz ₀ 0,1779 coef. révision K 1,78126	P = Py + Pz ₀ * K 0,9432		5,5	0,9961
Part Suez Eau France à compter du 1/01/2019	Py 0,6468 Pz ₀ 0,1779 coef. révision K 1,78126	P = Py + Pz ₀ * K 1,1615		5,5	1,2148
Part de la ville de Saint-Germain-en-Laye		0,1600	5,5	0,0088	0,1688
Voies Navigables de France		0,0110	5,5	0,0006	0,0116
Préservation des Ressources en Eau		0,0750	5,5	0,0041	0,0791
Lutte contre la Pollution		0,3800	5,5	0,0209	0,4009
TOTAL EAU		0,9432	0,6260	0,0863	1,6555

01/01/2019	IPY	*	part achat d'eau actualisée rendement de réseau	=	0,57515 x 1,04653 0,940	=	0,6819 0,940	=	0,6425
01/01/2019	IPY	*	part achat d'eau actualisée rendement de réseau	=	0,57515 + 0,167 x 1,04653 0,940	=	0,7376 0,940	=	0,8488

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES					
	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France (jusqu'au 31/12/2018) S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE (111)	Prix de base (valeur 01/01/2017) 0,0444 coef. révision K1 1,01799	0,0452	10	0,0045	0,0497
Part SUEZ Eau France à compter du 01/01/2019 S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE (111)	Prix de base (valeur 01/01/2017) 0,0444 coef. révision K1 1,02822	0,0457	10	0,0046	0,0503
Part SUEZ Eau France S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE (111)	Prix de base (valeur 01/01/2017) 0,0675 coef. révision K1 1,02336	0,6931	10	0,0069	0,0700
Part SUEZ Eau France (jusqu'au 31/12/2018) S.I.A. REGION DE L'HAUTIL (113)	Prix de base (valeur 01/01/2017) 0,1573 coef. révision K 1,03199	0,162	10	0,0162	0,1782
Part SUEZ Eau France à compter du 01/01/2019 S.I.A. REGION DE L'HAUTIL (113)	Prix de base (valeur 01/01/2017) 0,1573 coef. révision K 1,05689	0,166	10	0,0166	0,1826
Part de la ville de Saint-Germain-en-Laye (111 - 114)		0,3000	0	0,0000	0,3000
Part du SMA S3M (110)		0,2600	10	0,0260	0,2860
Part SIA BOUCLE DE LA SEINE (110)		0,0462	10	0,0046	0,0442
Part SIA REGION DE SAINT-GERMAIN (111) jusqu'au 31/12/2018		0,1300	10	0,0130	0,1430
Part SIA REGION DE SAINT-GERMAIN (111) à compter du 01/01/2019		0,1400	10	0,0140	0,1540
Part du S.I.A.A.P. (111 - 114 - 113) jusqu'au 31/12/2018		0,6200	10	0,0620	0,6820
Part du S.I.A.A.P. (111 - 114 - 113) à compter du 01/01/2019		0,6730	10	0,0673	0,7403
Part VEOLIA (112) jusqu'au 31/12/2018		0,1073	10	0,0107	0,1180
Part VEOLIA (112) à compter du 01/01/2019		0,1096	10	0,0110	0,1206
Part CU GPS&O (112) jusqu'au 31/12/2018		0,2100	10	0,0210	0,2310
Part CU GPS&O (112) à compter du 01/01/2019		0,2700	10	0,0270	0,2970
Part S.I.A. REGION DE L'HAUTIL (113) jusqu'au 31/12/2018		0,2109	10	0,0211	0,2320
Part S.I.A. REGION DE L'HAUTIL (113) à compter du 01/01/2019		0,2136	10	0,0214	0,2350
Modernisation Réseaux de Collecte (111 - 114 - 113)		0,1850	10	0,0185	0,2035
TOTAL ASSAINISSEMENT					
Assainissement 111	0,1148	1,3362		0,1153	1,5683
Assainissement 113	0,1660	1,4512		0,1618	1,7796
Assainissement 114	0,0000	1,4180		0,1118	1,5298

suez		TARIF DE LA COMMUNE DE :	SANT-GERMAIN-EN-LAYE	311
PRIX TTC DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT			Ass. 111	3.233 €
			Ass. 113	3.434 €
			Ass. 114	3.163 €

Variation prix SUEZ Eau France	semestriels 06-19 / 12-19	biannuels 06-19 / 06-18	observations
ass	2,90%	3,51%	
ass. SIA BOUCLE DE LA SEINE	1,04%	2,62%	
ass. SIA REGION DE SAINT-GERMAIN	2,37%	2,37%	
ass. SIA REGION DE L'HAUTIL	2,47%	2,47%	

ABONNEMENTS (PRIME FIXE)										
PRIME FIXE SUEZ EAU FRANCE										
Facteur semestriel d'évance										
Période du : 01/07/2019 au 31/12/2019 coef. révision K 1,70126	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30	40	50	60	80	100	150 - 200
	Prix de base semestriel	8,71 €	14,18 €	24,32 €	34,45 €	54,45 €	53,30 €	71,75 €	131,72 €	260,83 €
	Prix semestriel révisé appliqué	14,82 €	24,12 €	41,37 €	58,91 €	88,81 €	86,78 €	122,03 €	224,09 €	459,03 €
	Prix semestriel TTC (TVA 9,5%)	16,14 €	26,43 €	45,25 €	64,53 €	97,13 €	95,00 €	133,57 €	245,41 €	502,30 €

COMPTEURS DIVISIONNAIRES - Droit de relevé					
Facteur semestriel d'évance					
Période du : 01/07/2019 au 31/12/2019 coef. révision K 1,70126	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30	
	Prix de base semestriel	4,30 €	7,09 €	12,16 €	
	Prix semestriel révisé appliqué	7,42 €	12,98 €	20,68 €	
	Prix semestriel TTC (TVA 9,5%)	8,03 €	14,22 €	22,63 €	

COMPTEURS DIVISIONNAIRES - Location et relevé compteurs divisionnaires					
Facteur semestriel d'évance					
Période du : 01/07/2019 au 31/12/2019 coef. révision K 1,70126	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30	
	Prix de base semestriel	8,71 €	14,18 €	24,32 €	
	Prix semestriel révisé appliqué	14,82 €	24,12 €	41,37 €	
	Prix semestriel TTC (TVA 9,5%)	16,14 €	26,43 €	45,25 €	

COMPTEURS RADIO RELEVÉ - Quarter GRAMONT		
Facteur semestriel d'évance		
Période du : 01/07/2019 au 31/12/2019 coef. révision K 1,31178	calibre compteur (en mm)	Ø
	Prix de base semestriel	7,62 €
	Prix semestriel révisé appliqué	10,80 €
	Prix semestriel TTC (TVA 9,5%)	11,82 €

CONDITIONS TARIFAIRES SPECIALES				
	m ³ eau SUEZ	Surverse communale	Primes Fixes	Assainissement
SERVICES PUBLICS	tarif général	tarif général	tarif général	tarif général
GOLF DE ST GERMAIN (41 584 41 38 728)	prix de base = 0,4660 €	NDN	prix de base = 499,51 €	NDN
BOUCHES DE LAVAGE	pour les bouches de lavage et arrosage sans compteur - Forfait semestriel de 300 m ³ (juin 2018 - 19)			

EAU DE RETZ					
	part SUEZ Eau France	part tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
	0,4660	0,7962	9,5	0,0438	0,8400
	0,4660	0,7962	9,5	0,0438	0,8400

PRIME FIXE - EAU DE RETZ		
Facteur semestriel d'évance		
Période du : 01/07/2019 au 31/12/2019 coef. révision K 1,70126	calibre compteur (en mm)	Ø
	Prix de base semestriel	460,31 €
	Prix semestriel révisé appliqué	796,42 €
	Prix semestriel TTC (TVA 9,5%)	862,33 €

PRESTATIONS CLIENTELES - actualisation selon les termes du contrat de DSP					
coef. révision K	1,70126	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Relève du compteur en cas de refus de pose de télérelevé		38,17	64,94	10	71,43
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de rendez-vous		25,66	43,65	10	48,62
Frais de relance et de recouvrement d'impayés		38,17	64,94	0	64,94

PRESTATIONS CLIENTELLES - Bonificatio de pécuniaritate - Prix révisés au 01/01/19 avec les valeurs connues à cette date					
coef. révision IC2	1,02330	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Frais de déplacement		53,33	54,58	10	60,04
Frais de déplacement imprévus		05,36	05,50	10	76,95
Jaugeage d'un compteur à la demande de l'abonné		95,70	97,94	10	107,73

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	GARANTIE GEL	LOI LEMA (application sur une facture de 120m ³) révision 30% - cas standard	
N° 97-01 E 3580509 N° 10-05 A 3580610 N° 10-07 A 3580810 N° 13-01 A 3580913 N° 15-01 E 3301215	OUI	OUI	EAU (RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE)	18,29%

LE RESPONSABLE FACTURATION

pp 

		TARIF DE LA COMMUNE DE :	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE		mis à jour le :	05/11/2019	
Contrat Eau :	BANCO N° 829 D	Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE		concession	AVENANT N°1 du 14/03/2018 au 31/03/2021		
ADNAT D'EAU : Prix révisés au 01/01/19 avec indices connus à cette date (application sur facture de décembre)		S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE		affermage	AVENANT N°1 du 14/03/2018 au 31/03/2021 NOUVEL AVENANT		
Contrat Ass. :	BANCO N° 2429 A	S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN		affermage	CONTRAT DE BASE du 01/04/2013 au 31/03/2023		
Contrat Ass. :	BANCO N° 2409	S.I.A. REGION DE L'HAUTIL		affermage	CONTRAT DE BASE du 01/04/2013 au 31/03/2023		
Contrat Ass. :	BANCO N° 1410	S.I.A. REGION DE L'HAUTIL		affermage	CONTRAT DE BASE du 01/04/2013 au 31/03/2023		
BANCO N° 10791	Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	BANCO N° 10787	SMA S3M	BANCO N° 24798	VEOLIA (Poissy)	BANCO N° 10799	S.I.A.A.P.
EXERCICE 2019				code INSEE			
Période de consommation du 01/07/2019 au 31/12/2019				Période de concentration			
				78551			
				16-02			

n° mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	dec.
n° Période						19-01						19-02
R = Relève / E = Estimation						E						R

DISTRIBUTION DE L'EAU						
		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part Suez Eau France		$P = P_y + P_{z_0} * K$				
P _y	0,8488			5,5	0,0638	1,2235
P _{z₀}	0,1779	1,1597				
coef. révision K	1,74784					
Part de la ville de Saint-Germain-en-Laye			0,1600	5,5	0,0088	0,1688
Voies Navigables de France			0,0110	5,5	0,0006	0,0116
Préservation des Ressources en Eau			0,0720	5,5	0,0040	0,0760
Lutte contre la Pollution			0,3800	5,5	0,0209	0,4009
TOTAL EAU		1,1597	0,6230		0,0981	1,8808

4U	PY	=	part achat d'eau actualisée	=	$\frac{0,97515 + 3,187 * 1,94653}{0,9397}$	=	$\frac{6,7976}{0,9397}$	=	0,8488
01/07/2019			rendement de réseau						

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES						
		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France (au 31/03/2019)						
S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE (111)						
Prix de base (valeur 01/07/2017)	0,0444	0,0457		10	0,0046	0,0503
coef. révision K1	1,02822					
Part SUEZ Eau France (du 01/07/2019 au 31/03/2019)						
S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE (111)						
Prix de base (valeur 01/07/2017)	0,0444	0,0459		10	0,0046	0,0505
coef. révision K1	1,03473					
Part SUEZ Eau France à compter du 01/01/2019						
S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE (111)						
Prix de base (valeur 01/07/2017)	0,0471	0,0487		10	0,0049	0,0536
coef. révision K1	1,03473					
Part SUEZ Eau France						
S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE (111)						
Prix de base (valeur 01/11/17)	0,0675	0,0691		10	0,0069	0,0760
coef. révision K1	1,02136					
Part SUEZ Eau France						
S.I.A. REGION DE L'HAUTIL (113)						
Prix de base (valeur 01/04/2013)	0,1573	0,166		10	0,0166	0,1826
coef. révision K	1,05649					
Part de la ville de Saint-Germain-en-Laye (111 - 114)			0,3000	0	0,0000	0,3000
Part du SMA S3M (114)			0,2600	10	0,0260	0,2860
Part SIA BOUCLE DE LA SEINE (111)			0,0402	10	0,0040	0,0442
Part SIA REGION DE SAINT-GERMAIN (111)			0,1400	10	0,0140	0,1540
Part du S.I.A.A.P. (111 - 114 - 113)			0,6739	10	0,0673	0,7403
Part VEOLIA (113)			0,1096	10	0,0110	0,1206
Part CU GPS&O (113)			0,2700	10	0,0270	0,2970
Part S.I.A. REGION DE L'HAUTIL (113)			0,2136	10	0,0214	0,2350
Modernisation Réseaux de Collecte (111 - 114 - 113)			0,1850	10	0,0185	0,2035
TOTAL ASSAINISSEMENT						
Assainissement 111		0,1178	1,3382		0,1156	1,5716
Assainissement 113		0,1660	1,4512		0,1618	1,7790
Assainissement 114		0,0000	1,4180		0,1118	1,5298

PRIX TTC DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT		Asst. 111	2,4624
		Asst. 113	3,6098
		Asst. 114	3,4106

Variation prix SUEZ Eau France	semestrielle	annuelle	observations
eau	12-19 / 08-19	12-19 / 12-18	
	22,05%	26,02%	nouvel avenant
asst. SIA BOUCLE DE LA SEINE	8,75%	7,82%	nouvel avenant
asst. SIA REGION DE SAINT-GERMAIN	0,00%	2,37%	
asst. SIA REGION DE L'HAUTIL	0,00%	2,47%	

ABONNEMENTS (PRIME FIXE)
PRIME FIXE SUEZ EAU FRANCE

Période du : 01/01/2020 au 30/06/2020 coef. révision K 1,74764	calibre compteur (en mm)	Facteur semestriellement d'avance								
		12 - 15	20	30	40	50	60	80	100	150 - 200
	Prix de base semestriel	8,71 €	14,16 €	24,32 €	34,45 €	34,45 €	53,36 €	71,73 €	131,72 €	269,83 €
	Prix semestriel révisé appliqué	15,22 €	24,78 €	42,50 €	60,21 €	60,21 €	93,25 €	125,36 €	230,20 €	471,57 €
	Prix appliqué TTC (TVA 5,5%)	16,06 €	26,14 €	44,84 €	63,52 €	63,52 €	98,38 €	132,25 €	242,86 €	497,51 €

COMPTEURS DIVISIONNAIRES - Dent de relève

Période du : 01/01/2020 au 30/06/2020 coef. révision K 1,74764	calibre compteur (en mm)	Facteur semestriellement d'avance		
		12 - 15	20	30
	Prix de base semestriel	4,36 €	7,09 €	12,16 €
	Prix semestriel révisé appliqué	7,62 €	12,39 €	21,25 €
	Prix semestriel TTC (TVA 5,5%)	8,04 €	13,07 €	22,42 €

COMPTEURS DIVISIONNAIRES - Location entretien relève compteurs divisionnaires

Période du : 01/01/2020 au 30/06/2020 coef. révision K 1,74764	calibre compteur (en mm)	Facteur semestriellement d'avance		
		12 - 15	20	30
	Prix de base semestriel	8,71 €	14,16 €	24,32 €
	Prix semestriel révisé appliqué	15,22 €	24,78 €	42,50 €
	Prix semestriel TTC (TVA 5,5%)	16,06 €	26,14 €	44,84 €

CONDITIONS TARIFAIRES SPECIALES

	m³ eau SUEZ	Surcharge communale	Primes Fixes	Assainissement
SERVICES PUBLICS	tarif général	tarif général	tarif général	tarif général
GOLF DE ST GERMAIN (041 664126730)	prix de base = 3,4680 €	NON	prix de base = 469,31 €	NON
BOUCHES DE LAVAGE	pour les bouches de lavage et arrosage sans compteur - Forfait semestriel de 350 m³ (overhaul 2008 = 15€)			

EAU DE RETZ

Part SUEZ Eau France prix de base coef. révision K 1,74764	prix révisés		pour tiers		taux TVA	TVA	PRIX TTC
	0,4680	0,8179			5,5	0,0450	0,8629

PRIME FIXE - EAU DE RETZ

Période du : 01/01/2020 au 30/06/2020 coef. révision K 1,74764	calibre compteur (en mm)	Facteur semestriellement d'avance	
		12 - 15	20
	Prix de base semestriel	499,31 €	
	Prix semestriel révisé appliqué	929,18 €	
	Prix semestriel TTC (TVA 5,5%)	981,29 €	

PRESTATIONS CLIENTELES - actualisation selon les termes du contrat de DSP

coef. révision K	1,74764	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Relève du compteur en cas de refus de pose de télérelève		38,17	66,71	10	73,38
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de rendez-vous		25,66	44,84	10	49,32
Frais de référence et de recouvrement d'impayés		38,17	66,71	0	66,71

PRESTATIONS CLIENTELES - Bourgeois de prix unitaire - Prix unitaire en fonction des prestations unitaires applicables

coef. révision K2	1,62338	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Frais de déplacement		53,33	54,58	10	60,04
Frais de déplacement impayés		68,36	69,96	10	76,96
Jaugeage d'un compteur à la demande de l'abonné		95,70	97,94	10	107,73

REGLEMENT DE SERVICE FACTURE CONTRAT GARANTIE GEL LOI LEMA (application sur une lecture de 121m³ / impayés : 5% - cas standard)

N° 07-01 E 3580509 N° 10-05 A 3580910 N° 10-07 A 3580810 N° 13-01 A 3580013 N° 15-01 E 3601215	FACTURE CONTRAT	GARANTIE GEL	EAU RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE	16,12%
	OUI	OUI		

LE RESPONSABLE FACTURATION

PO



4 | Comptes de la délégation



4.1 Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : "Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure."

4.1.1 Le CARE

Saint-Germain-En-Laye (Eau)

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

en milliers d'euros	2018	2019	Ecart en %
PRODUITS	4 058,38	4 111,63	1,3%
Exploitation du service	2 444,11	2 653,26	
Collectivités et autres organismes publics	1 528,53	1 394,35	
Travaux attribués à titre exclusif	56,70	41,08	
Produits accessoires	29,03	22,94	
CHARGES	4 250,36	4 434,75	4,3%
Personnel	265,83	280,12	
Energie électrique	0,49	0,54	
Achats d'eau	1 525,73	1 795,28	
Produits de traitement	0,08	0,16	
Analyses	0,01	0,00	
Sous-traitance, matières et fournitures	176,13	197,09	
Impôts locaux et taxes	6,62	2,45	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	187,88	187,42	
• télécommunication, postes et télégestion	17,81	9,67	
• engins et véhicules	31,53	33,68	
• informatique	66,44	77,63	
• assurance	12,23	6,95	
• locaux	11,63	15,65	
Ristournes et redevances contractuelles	2,98	3,05	
Contribution des services centraux et recherche	75,97	89,67	
Collectivités et autres organismes publics	1 528,53	1 394,35	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	22,08	22,52	
• fonds contractuel	287,08	293,71	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	95,15	97,05	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	38,49	38,32	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	21,36	16,33	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	15,94	16,67	
Résultat avant impôt	-191,98	-323,12	-68,3%
RESULTAT	-191,98	-323,12	-68,3%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Saint-Germain-En-Laye (Eau)

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

Détail des produits

en milliers d'euros	2018	2019	Ecart en %
TOTAL	4 058,38	4 111,63	1,3%
Exploitation du service	2 444,11	2 653,26	8,6%
• Partie fixe	233,57	240,17	
• Partie proportionnelle	2 210,54	2 413,09	
Collectivités et autres organismes publics	1 528,53	1 394,35	-8,8%
• Part Collectivité	385,40	374,69	
• Redevance prélèvement	187,50	172,92	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	932,33	820,86	
• Taxe sur les voies navigables	23,30	25,87	
Travaux attribués à titre exclusif	56,70	41,08	-27,6%
• Branchements	56,70	36,15	
• Autres travaux	0,00	4,93	
Produits accessoires	29,03	22,94	-21,0%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	5,13	1,27	
• Autres produits accessoires	23,91	21,67	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2019

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
 - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
 - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire

<u>I. ORGANISATION DE LA SOCIETE</u>	<u>71</u>
<u>II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION</u>	<u>71</u>
<u>III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES</u>	<u>73</u>
<u>IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS</u>	<u>76</u>
<u>V. IMPÔT SUR LES SOCIETES</u>	<u>76</u>
<u>VI. ANNEXES</u>	<u>77</u>

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

Les ressources de toute nature dont le délégataire dispose sont positionnées dans son organisation centrale, régionale ou locale selon leur coût, leur rareté, et leur efficacité (ex. laboratoire d'analyses, centrale d'achats, centre de relations clients, services comptables, etc.).

L'organisation de SUEZ Eau France en 2019 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

1. La Région est l'unité de base de l'organisation de la société

- C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.
- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

2. La Région dispose de sa propre comptabilité d'établissement

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des Régions.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de la Région.

L'organisation de SUEZ Eau France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

1. Éléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent

l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

- A compter des Care réalisés au titre de 2020, ces produits seront fondés sur les volumes distribués et comptabilisés de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et non facturés. Celle-ci sera désormais prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

Cette modification permettra de caler le chiffre d'affaires sur l'année comptable (365 jours), indépendamment de la période de facturation et de ses éventuelles fluctuations et donc d'avoir systématiquement un chiffre d'affaires qui correspond aux charges engagées sur la même période et ce, même si la facturation n'est pas encore intervenue sur la totalité de l'année civile comme lors des démarrages de nouveaux contrats.

- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

2. Eléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la Région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 1,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de

contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

b. La contribution des services centraux et recherche

- La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% du Chiffre d'Affaires, sauf disposition contraire du CEP contractuel.

4. La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les Régions, elle fait l'objet d'une information spécifique émanant du siège social. Elle est répartie entre les contrats au prorata des dépenses de main-d'œuvre.

L'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans la Région, sont répartis suivant la même règle.

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

Les charges économiques calculées correspondent à des investissements réalisés par le délégataire, tant pour son compte propre (domaine privé), que pour le service délégué (domaine concédé) dans le cadre de ses engagements contractuels (programmes de travaux, fonds contractuels, annuités d'emprunt lorsqu'elles n'apparaissent pas en charges d'exploitation), ainsi qu'aux obligations de renouvellement.

Ces charges économiques permettent d'affecter à chaque investissement, concédé ou privé, le coût de financement correspondant, non intégré dans la comptabilité des Régions.

1. Charges relatives aux renouvellements

Les contrats peuvent prévoir que le délégataire assure la charge de renouvellement visant à garantir le bon fonctionnement du service et le maintien du potentiel des ouvrages.

Les charges relatives aux renouvellements sont distinguées, dans le CARE, suivant l'obligation existant au contrat :

- a. garantie pour continuité du service,
- b. programme contractuel,
- c. fonds contractuel,

a. « **Garantie pour continuité du service** » : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):

La **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.

- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :

Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

b. « **Programme contractuel de renouvellement** » : cette rubrique correspond au programme prédéterminé de travaux de renouvellements que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement (renouvellement dit « patrimonial »).

La **traduction économique** du programme contractuel de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

En fonction de l'évolution des dépenses, la charge inscrite dans le CARE sera révisée pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels.

La nouvelle charge à inscrire tiendra compte :

- d'une part, des montants nets effectivement engagés et à engager,
- et d'autre part, des charges déjà inscrites dans les CARE et de la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat.

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

2. Charges relatives aux investissements contractuels

Les charges relatives aux investissements du domaine concédé sont distinguées, dans le CARE, entre les principaux types d'obligations existant au contrat :

- a. programme contractuel,
- b. fonds contractuel,

- c. annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d. investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation. Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

c. « **Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire** » : cette rubrique est utilisée pour représenter les annuités d'emprunts de la collectivité que le délégataire prend en charge dans le cadre du contrat de délégation.

d. « **Investissements incorporels** » : sont représentés sur cette rubrique les droits d'usage et les participations financières aux travaux.

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A3.

La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements réalisés sur la durée du contrat.

3. Charges domaine privé

Cette charge a pour objectif de retrouver, au terme de la durée de vie du bien une somme suffisante pour en assurer le renouvellement, et de rémunérer le capital utilisé pour l'achat. La méthode est applicable à tous les contrats.

1. Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels :

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT selon la durée de vie des compteurs + spread) défini en annexe A3.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A4.

- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

2. Autres éléments corporels et incorporels ('charges relatives aux investissements du domaine privé') :

Ce sont des biens du domaine privé corporel de SUEZ Eau France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel.

Dorénavant l'ensemble des charges informatiques se retrouve sur la ligne Informatique dans les Autres dépenses d'exploitation.

La charge relative aux autres éléments corporels et incorporels est constituée par la somme de deux termes :

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 3,14%.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,39% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2019 +0.5%) soit 0,11% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

Lorsqu'un contrat déficitaire les premières années, devient bénéficiaire, on constate l'apurement du déficit accumulé.

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

Un impôt normatif simplifié est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1% de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux.

Le taux applicable est de 33,33%.

VI. ANNEXES

A1- Les clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume eau potable livré au réseau (m3)
Distribution – entretien des canalisations	Longueur réseau de distribution (ml)
Distribution – entretien des branchements	Nombre de compteurs
Distribution - charges de structure	Volume d'eau potable consommé (m3)
Clientèle	Nombre de clients équivalents
Charges et Produits travaux de branchements	Nombre de branchements neufs réalisés
Produits accessoires	Volume d'eau potable consommé (m3)

A2 - Les clés reposant sur des critères financiers :

Activité / Nature	Clé
Charges MO annexes (participation, retraites, et autres)	Charges de personnel directes

A3 - Taux de financement (à 10 ans) : 3,14%

A4 - Durée de vie moyenne des compteurs : depuis 2010 le calcul est basé sur l'âge réel des compteurs.



Ernst & Young et Autres
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France, pour l'exercice clos le 31 décembre 2019

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Suez Eau France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, de l'application, par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2019.

Ces informations ont été établies sous votre responsabilité. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.

Dans le cadre de notre mission de commissariat aux comptes, nous avons effectué un audit des comptes annuels de la société SUEZ Eau France pour l'exercice clos le 31 décembre 2019. Notre audit, effectué selon les normes d'exercice professionnel applicables en France, avait pour objectif d'exprimer une opinion sur les comptes annuels pris dans leur ensemble, et non pas sur des éléments spécifiques de ces comptes utilisés pour la détermination du compte annuel de résultat de l'exploitation. Par conséquent, nous n'avons pas effectué nos tests d'audit et nos sondages dans cet objectif et nous n'exprimons aucune opinion d'audit sur ces éléments pris isolément.

S.A.S. à capital variable
439 476913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaires aux Comptes

Siège social : 1-2, place des Saïsons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1



Nos travaux, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont été effectués selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Ces travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France pour établir le compte annuel de résultat d'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe.

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 28 mai 2020

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stéphane Pédron', enclosed within a simple oval scribble.

Stéphane Pédron

4.2 Les reversements

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité et des administrations, y compris ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

4.2.1 Les reversements à la collectivité

Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
1ER SEMESTRE 2019 - 1 318 744 m ³	30/08/2019	210 473,38
2EME SEMESTRE 2019 - 1 042 511 m ³	28/02/2020	164 214,72
		374 688,1

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Sans objet.

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

Renouvellement : Equipements et génie civil			
Désignation	Installations	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)
Travaux de renouvellement programmé	FOURQUEUX-Fourqueux - réservoir	vanne départ (régul fin de chantier)	254
	LE PECQ-Saint Germain en Laye - forage artésien	compteur n°402 quai voltaire (régul fin de chantier)	1 516
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)			1 770

4.3.2 La situation sur les canalisations

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

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

Renouvellement : Réseaux			
Désignation	Installations	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)
Travaux de renouvellement programmé	Canalisations	Rue et Impasse Saint-Pierre	155 765
		Rue d'Hennemont	2 376
		Rue du Baron Gérard	33 709
	Etudes	Etudes maillage réservoir - albien	31 218
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)			223 068

4 | Comptes de la délégation

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, Suez Eau France a engagé, en concertation avec la Collectivité :

- les opérations de renouvellement des canalisations suivantes :

Renouvellement de canalisation				
Commune	Site	Linéaire	Diamètre	Nature
Saint Germain en Laye	Rue du Baron Gérard	88	160	PEHD
Saint Germain en Laye	Rue Saint-Pierre	212	180	PEHD
Saint Germain en Laye	Rue Saint-Pierre	61	63	PEHD

Ces travaux ont conduit à l'abandon des réseaux suivants :

Abandon de canalisation				
Commune	Site	Linéaire	Diamètre	Nature
Saint Germain en Laye	Rue du Baron Gérard	88	-	ACIER
Saint Germain en Laye	Rue Saint-Pierre	212	150	FONTE GRISE
Saint Germain en Laye	Rue Saint-Pierre	61	60	FONTE GRISE

4.3.3 La situation sur les compteurs

- LES COMPTEURS REMPLACÉS ET RENOUELÉS

Renouvellement : compteurs		
Désignation	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)
programme contractuel	Renouvellement de 607 Compteurs	65 997
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		65 997

SUIVI DU FONDS CONTRACTUEL HORS ELEMENTS DU CARE ET SELON LES REGLES INSCRITES AU CONTRAT ET AVENANTS

Commune de St Germain en Laye

€ H.T.

Suivi du Fonds suivant les critères contractuels CALCUL LDEF	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
taux actualisation k3 (défini à l'article 9.2.3)	1,0101	0,9892	0,9884	1,0003	1,0234		
taux Eonia au 1 ^{er} juillet de l'année N (défini à l'article 9.2.3)	-0,123%	-0,321%	-0,36%	-0,36%	-0,37%		
dotation montant € - valeur 2015 (art.9.2.3)	287 000	287 000	287 000	287 000	287 000	287 000	287 000
dotation montant € courant	289 906	283 886	283 656	287 083	293 710		
fonds début exercice	0	82 152	139 962	(47 742)	(153 114)		
actualisation du fonds en début exercice à Eonia	0	(264)	(498)	172	560		
dotation € courant	289 906	283 886	283 656	287 083	293 710		
dépenses effectives	(207 755)	(225 812)	(470 863)	(392 628)	(224 838)		
solde du fonds	82 152	139 962	(47 742)	(153 114)	(83 682)		

5 | Votre délégataire



Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

En France, berceau historique du Groupe, 29 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

La Région Paris Seine Ouest, acteur majeur de l'eau et de l'assainissement en Ile-de-France, regroupe 3 marques :

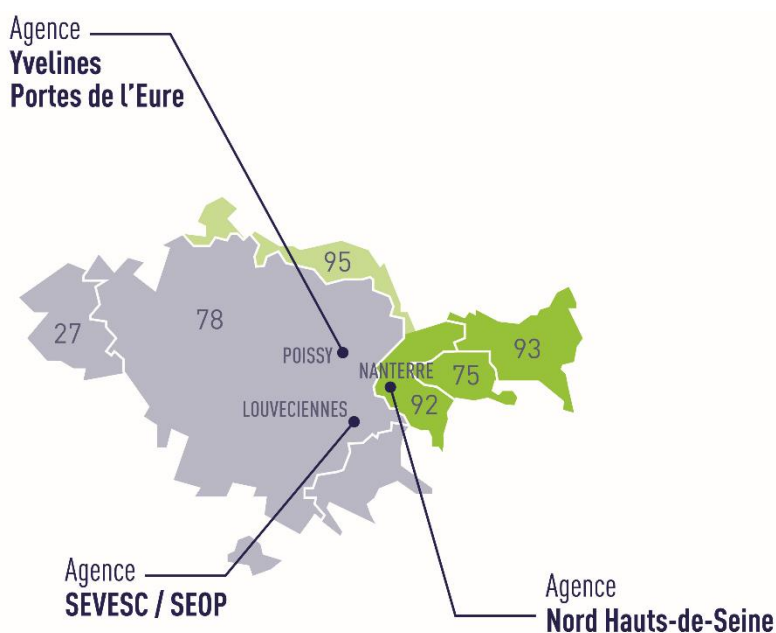
- SUEZ avec deux implantations administratives majeures à Nanterre et au Pecq,
- SEVESC (Société des Eaux de Versailles et de Saint-Cloud) dont le siège est à Trappes,
- SEOP (Société des Eaux de l'Ouest Parisien) dont le siège est à Louveciennes.

La vocation de ses 700 collaborateurs est d'apporter à ses clients des Hauts-de-Seine, des Yvelines, de l'Eure et du Val d'Oise un service de proximité, réactif et efficace, 7j/7 et 24h/24.

Notre ambition : contribuer à l'innovation du service de l'eau et de l'assainissement, en proposant aux collectivités des solutions sur mesure. La Région Paris Seine Ouest est ainsi la première à avoir mis en place des solutions de pilotage des réseaux intelligents ou encore Degrés Bleus, solution de récupération de la chaleur des eaux usées pour chauffer des bâtiments.



5.1.2 Nos implantations



La Région en chiffres :

4 départements desservis
 15 sites d'embauche
 700 employés environ
 212 600 clients eau
 341 980 clients assainissement
 42 contrats eau
 49 contrats assainissement
 3827 km de réseaux eau
 3781 km de réseaux assainissement

5.1.3 Nos moyens logistiques

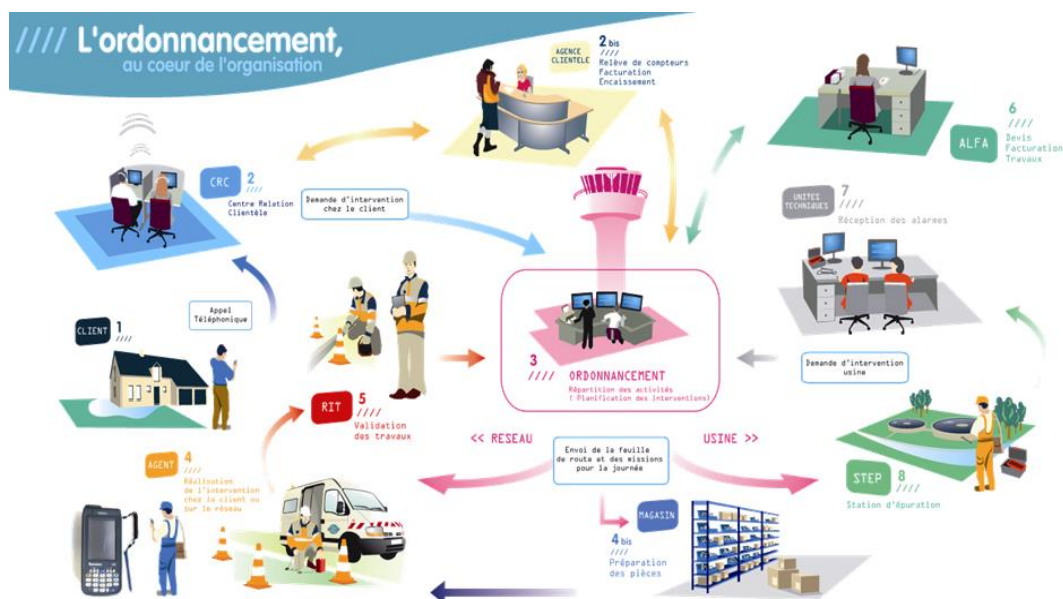
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence 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 la réalisation des interventions,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients,
- d'analyser l'efficacité des interventions réalisées et la performance des installations dans une logique d'amélioration continue.

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, GMAO, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes sur lesquelles les ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant la consultation des plans ... 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 relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

Devenir le leader mondial des services à l'environnement

En 2019, SUEZ a annoncé un nouveau plan stratégique « Shaping 2030 » dont l'objectif est d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs. SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

Un groupe engagé pour la planète

Face au défi du changement climatique, l'une des 4 priorités de la feuille de route de SUEZ pour le développement durable est d'agir pour le climat.

Le Groupe a décidé, dans le cadre de son plan stratégique Shaping SUEZ 2030, de rehausser l'ambition de ses engagements pour le climat pris lors de la COP21. Ainsi SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.

Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.

Un groupe engagé pour les hommes

SUEZ se mobilise pour le soutien aux populations fragiles et défavorisées ainsi que pour l'intégration sociale des personnes en difficulté à travers des actions en France et dans le monde.

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires.

SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

SUEZ certifié Top employeur 2019

Le Top Employers Institute a certifié 82 entreprises en France parmi lesquelles figure SUEZ. Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et ainsi d'évoluer pour une gestion durable et intelligente des ressources.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- D'assurer un fort ancrage territorial
- De réagir à l'activité locale en temps réel
- De fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats
- De réduire les délais de traitement des demandes

Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse ...

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements et 1 pôle transverse créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

Être le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France

Au niveau national, ce sont 2 568 391 appels qui ont été traités en 2019

Garantir une relation de confiance et satisfaire les clients

75 % des clients se déclarent satisfaits

Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

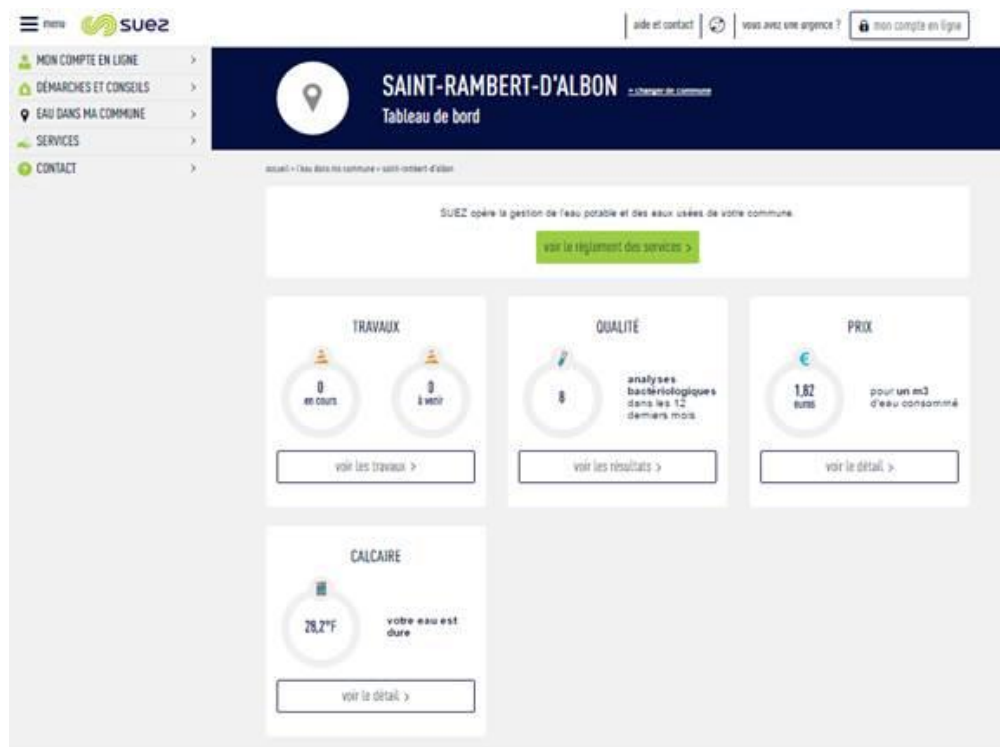
86 % de prise d'appel

5.2.2 Le site internet et l'information client

En 2019, le site internet www.toutsumoneau.fr a accueilli plus de 3 809 536 visiteurs uniques chaque mois, soit 23% visiteurs de plus que l'année précédente.

Le site www.toutsumoneau.fr, accessible via ordinateur, smartphone ou tablette apporte aux clients des informations en temps réel sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus impactant la voirie ou générant des coupures d'eau



*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsumoneau.fr)*

- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture

Evaluer ma consommation

Les clés pour comprendre ma consommation

accueil - démarches et conseils - éco-gestes - maîtriser ma consommation - évaluer ma consommation

Savez-vous combien vous consommez d'eau au quotidien ? Quels sont les gestes pour réduire votre consommation d'eau et votre facture ? Faites le test avec ce simulateur de consommation.

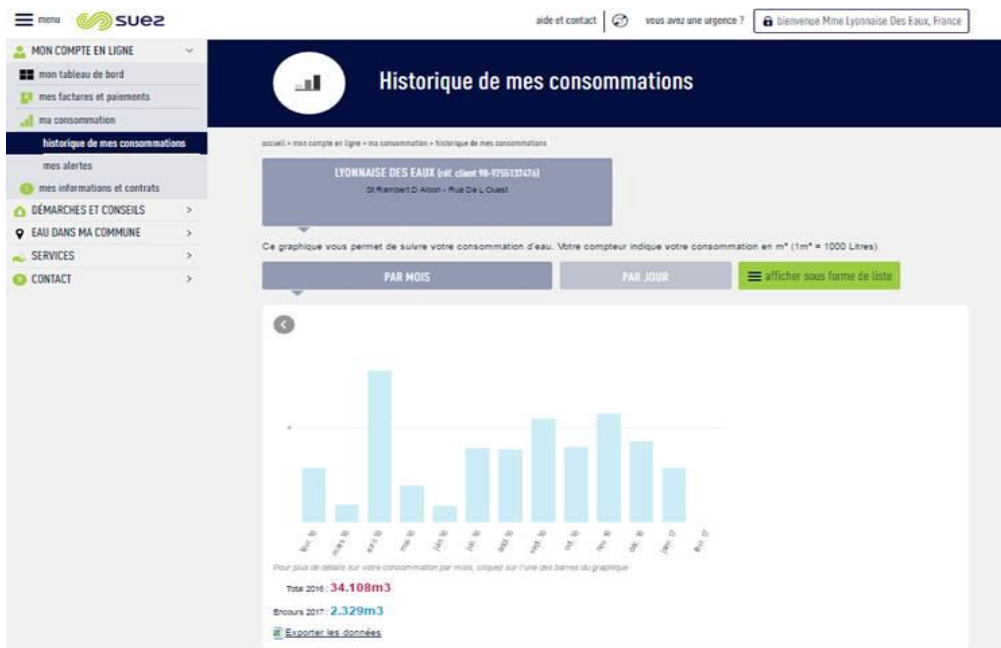


Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

« **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

- une gestion autonome de leur contrat :
 - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
 - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
 - visualisation historique des paiements,
 - suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).

Le client a un **accès personnalisé et sécurisé** disponible 24h/24 7j/7 pour gérer son contrat d'eau (tableau de bord de l'espace Compte en ligne)



Le client disposant d'un **compteur télérelevé** peut avoir accès à son **historique de consommation** directement sur son compte en ligne (page « Historique de mes consommations » dans le Compte en ligne)

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription à l'e-facture.

Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.2.3 L'entité de gestion client

Elle est en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

Cette Agence est responsable de la bonne facturation des volumes consommés et de la performance des indicateurs financiers principaux du contrat.

Elle déploie un cycle de facturation/encaissement fiable et maîtrisé, avec des modalités adaptées à chaque client.

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs... Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- prestation de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- études, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.



NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
 - Identifier les risques et les besoins (ressources)
 - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
 - Gérer la documentation
 - Définir les règles de réalisation de l'activité
 - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
 - Former (acquisition des compétences nécessaires)
 - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
 - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
 - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
 - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24,
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités,

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie.

Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Depuis fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

- Eviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites pour identifier des gisements de performance.

Chaque Région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place dans les Régions. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.



POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE)...en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 Notre démarche développement durable

UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOCIETALE DES TERRITOIRES

Les territoires français doivent faire face à des enjeux grandissants, tant sur le plan environnemental (pressions sur les ressources en eau dans un contexte de changement climatique, préservation de la biodiversité...) que sociétal (accès aux services essentiels pour tous, insertion socio-économique des populations...). Ceux-ci impliquent la mise en œuvre d'un cadre d'actions partenarial et concerté avec l'ensemble des acteurs concernés sur les territoires : société civile, institutions et entreprises.

Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ Eau France s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée des enjeux de développement durable au sein de sa stratégie d'entreprise ainsi que de contribution concrète en faveur de la transition écologique et sociétale de ses territoires d'actions.

Cette démarche s'incarne dans le cadre de la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 France¹ de SUEZ, qui définit 17 engagements opérationnels structurés autour de 4 axes stratégiques pour l'entreprise.

1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel, SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

La préservation de la ressource en eau est au cœur même de nos activités. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue un enjeu fort dans un contexte d'adaptation aux conséquences du changement climatique. SUEZ Eau France propose ainsi des solutions comme la réutilisation des eaux usées pour l'arrosage d'un golf par exemple, ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. En tant que capital naturel des territoires où nous opérons mais aussi en tant que fournisseur de services écosystémiques, la préservation de la biodiversité représente un enjeu fondamental de nos métiers, dans un contexte d'adaptation au changement climatique. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur. Dans ce cadre, SUEZ a défini une stratégie et un plan d'actions permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités. L'entreprise poursuit par ailleurs une participation active au sein d'initiatives multi-acteurs tant nationales qu'internationales sur cet enjeu.



Dès 2013, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », définie par l'Etat Français. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en décembre 2019 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature – Act4nature France**, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB).



En 2018, SUEZ a rejoint **Act4nature**, une initiative lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement), visant à mobiliser les acteurs économiques dans la protection de la biodiversité à travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation. SUEZ a également réaffirmé ses engagements au sein de **Act4nature International**, dans le cadre

¹ <http://feuillederoute2017-2021.suez.com>

de la poursuite de l'initiative à une échelle mondiale, en amont de la Convention sur la Diversité Biologique de 2020.

Afin de concrétiser ses engagements, SUEZ développe également différents partenariats de recherche et collabore avec des structures reconnues de la société civile, afin de déployer des initiatives innovantes et collaboratives.



En 2019, SUEZ a rejoint le Club « **B4B+** » (Club des Entreprises pour une Biodiversité Positive), piloté par **CDC biodiversité** afin de participer à la définition d'une méthodologie d'évaluation de l'empreinte biodiversité appliquée à la chaîne de valeur des entreprises.

Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du **Muséum National d'Histoire Naturelle**, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, étudier l'insertion des sites de SUEZ au sein des réseaux écologiques à travers la réalisation d'une thèse doctorale et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.



En 2018, SUEZ a signé, avec le **WWF France**, un partenariat encourageant le **développement des villes durables**, dans le cadre de l'initiative « Réinventer les villes » du WWF France. L'objectif est d'accélérer la réduction de l'empreinte écologique des villes et des territoires en misant sur une gestion durable des ressources.

Enfin, SUEZ développe des projets innovants en lien avec ses activités, afin de contribuer de manière simultanée à l'adaptation aux effets du changement climatique ainsi qu'à la préservation du capital naturel local. SUEZ propose par exemple la mise en œuvre de **solutions fondées sur la nature**, comme les zones de rejets végétalisées ou les zones Libellule©, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants.

2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local, que ce soit en lien avec les enjeux de l'emploi, de l'insertion socio-économique ou encore de l'innovation.

SUEZ Eau France s'engage ainsi à favoriser l'emploi local, en travaillant notamment avec des entreprises locales et des entrepreneurs sociaux et environnementaux dans le cadre de sa politique d'achats responsables, ou encore en collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi (missions locales, Pôle Emploi...).

Pour favoriser l'insertion, SUEZ Eau France est partenaire du programme « **100 chances, 100 emplois** » initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.



SUEZ Eau France est également partenaire de l'association **Nos Quartiers ont du Talent** (NQT). Véritable facilitateur d'insertion professionnelle, engagé pour l'égalité des chances, NQT pilote l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement supérieur, âgés de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires de la ville, zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux modestes. Il repose sur un réseau unique et novateur de professionnels expérimentés et en activité.





Enfin, dans le cadre de la Direction de l'Innovation Sociale, le programme **Maison pour Rebondir**, créé en 2012 par SUEZ à Bordeaux, contribue à l'emploi et au développement économique local : de façon directe en favorisant le recrutement de populations éloignées de l'emploi, et de façon indirecte en développant de nouveaux services avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire.

Dans le cadre de ses engagements, SUEZ met également l'accent sur la sensibilisation à nos métiers, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville au travers du **programme PAQTE**. Sur l'année scolaire 2018/2019, ce sont ainsi 640 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage.

3. Favoriser la solidarité, réduire les fragilités et mobiliser autour des enjeux sociétaux

Permettre un accès aux services essentiels pour tous implique de mettre en place des dispositifs d'accessibilité et d'accompagnement au plus près des enjeux des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, nous déployons différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de vulnérabilité existantes, que celle-ci soit physique, culturelle, financière ou encore technologique.

Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que nos clients aveugles, malvoyants, sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.

Depuis 2014, **Acceo**, entreprise spécialisée dans l'accessibilité met à disposition des clients sourds ou malentendants, des services de traduction adaptés. SUEZ Eau France a ainsi été la première entreprise du secteur de l'eau et de l'assainissement à proposer un tel service.



Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement en cours dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

L'accompagnement des clients fragiles, ou en situation de précarité, constitue également un axe important de notre engagement responsable. Les actions engagées par SUEZ Eau France reposent sur le dialogue avec les acteurs locaux, dans le cadre de partenariats gagnant-gagnant, et la mise en œuvre d'actions au plus près des usagers :

- Une méthodologie de **cartographie de la précarité hydrique**, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, permet d'identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire. Elle permet d'orienter les plans d'actions et de créer les outils les plus adaptés au regard des enjeux des usagers.
- Par ailleurs, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.



La mise en place de partenariats avec les acteurs locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. C'est pourquoi, SUEZ est partenaire de l'**Union Nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services)**.

Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences.

Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires.

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau et d'assainissement en temps réel.

En 2014 SUEZ inaugurerait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2019 100% du territoire français est couvert par l'un des 15 centres VISIO.

Fin 2017, le a vu le jour à le Lyon. services aux régions Alpes et Côte d'Azur, de SUEZ de service parfaitement besoins, leurs flux et réactivité à

Les centres sont service de la ressource.



premier VALOVISIO Caluire-et-Cuire près VALOVISIO pilote les entreprises des Auvergne-Rhône-Provence-Alpes- et permet aux clients bénéficier d'un optimisé et adapté à leurs d'une traçabilité de d'une plus grande leurs demandes.

VISIO et VALOVISIO pleinement au révolution de la



5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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, d'éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements polluants. 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® Hydraulique 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.

Aquadvanced® Energie et Aquadvanced® Forage sont des outils d'analyse et d'anticipation du fonctionnement des installations de pompage d'eau potable qui visent à optimiser la consommation énergétique et pérenniser le patrimoine.

En 2019, la gamme ON'connect® s'étoffe :

ON'connect coach : propose aux consommateurs une surveillance quotidienne des consommations et des alertes en cas de suspicion de fuites.

ON'connect switch : un outil de pilotage adapté à tous les sites ou bâtiments à forte consommation d'eau. **ON'connect™ switch** allie un disjoncteur d'eau intelligent et breveté à un logiciel de gestion. Le système analyse les consommations et détecte les fuites en temps réel, permettant aux clients d'être

alertés et d'agir immédiatement en coupant l'eau à distance afin de protéger leurs infrastructures contre un éventuel dégât des eaux.

VILLE DE DEMAIN

Partenaire historique des villes, leader de l'économie circulaire et engagé dans la révolution digitale, SUEZ accompagne les villes dans leur transformation.

- **Dijon Métropole met en service un projet inédit de smart city en France.** Jeudi 11 avril 2019 : Dijon métropole met en service un projet inédit de smart city qui s'appuie sur la gestion à distance, depuis un poste de pilotage connecté, de l'ensemble des équipements urbains des 23 communes du territoire.
- **Angers Loire Métropole : premier "territoire intelligent" de France.** Pour devenir le modèle français du territoire intelligent, Angers Loire Métropole a choisi le groupement piloté par ENGIE Solutions, marque du Groupe leader de la transition zéro carbone associé à SUEZ, La Poste et au Groupe VYV.

Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

En 2019, SUEZ a présenté les résultats concluants des premières expérimentations du « puits de carbone » et annoncé la création d'un « Pôle Air ». Le puits de carbone a démontré son efficacité tant en milieu industriel qu'urbain :

- En milieu industriel : à la station d'épuration de Colombes (SIAAP), l'expérimentation visait à déterminer la capacité des micro-algues à capter l'excès de CO₂ contenu dans les fumées. Après deux ans, les résultats sont à la hauteur des attentes : le bilan carbone est positif, les micro-algues produisent de l'énergie verte en station d'épuration et les projections prévoient une quantité de CO₂ économisée équivalente à 75 arbres par m³.
- En milieu urbain : place Hélène et Victor Basch à Paris, elle avait pour objectif de tester la capacité du dispositif à fixer les particules fines (PM₁₀) et le dioxyde d'azote (NO₂). Là-aussi, les résultats sont probants : les taux d'abattement sur ces 2 paramètres sont en moyenne de 50 à 75%. En sortie de dispositif, l'air traité est ainsi d'une qualité supérieure aux recommandations de l'OMS.

Depuis juin 2019 SUEZ, en collaboration avec la RATP, expérimente la solution « IP'Air » à la station du métro parisien Alexandre Dumas (ligne 2). Cette technologie permet de capter les particules fines (PM₁₀ et PM_{2,5}) de l'air ambiant par un système d'ionisation positive. A l'issue de ce pilote, le Groupe sera prêt à proposer le dispositif aux services publics et aux usagers des métropoles françaises et internationales.

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour votre Région

GRANDS PROJETS

Des événements importants se sont déroulés en 2019 sur le territoire de l'Agence Yvelines Portes de l'Eure. Ils impactent directement la qualité de vie des habitants.

➤ Visite de chantier à l'unité d'adoucissement du Pecq-Croissy

Le 28 mai 2019, a eu lieu la dernière visite de chantier de l'unité d'adoucissement collectif de l'eau du Pecq-Croissy. En présence d'une cinquantaine d'élus du territoire, ils ont pu découvrir l'état d'avancement des travaux de l'usine avant l'inauguration.



➤ L'inauguration de l'unité d'adoucissement du Pecq-Croissy en septembre

Le **13 septembre**, une centaine d'élus de divers territoires sont venus découvrir la nouvelle unité d'adoucissement collectif de l'eau du Pecq-Croissy. Au programme : discours d'élus, visite de la nouvelle usine ainsi que des stands découverte sur différentes thématiques. Le **14 septembre**, à l'occasion des Journées de l'Innovation de SUEZ, l'usine a accueilli les habitants des territoires environnants lors d'une journée portes ouvertes. L'occasion également de découvrir en détails la partie protection de la ressource sur notre site de la Coulée Verte.



➤ La mise en service de l'unité de méthanisation à la station d'épuration des Mureaux : du gaz vert produit à l'usine de traitement des eaux usées !

Le 3 décembre 2019, la station d'épuration des Mureaux gérée par la Communauté Urbaine Grand Paris Seine et Oise et exploitée par SUEZ a inauguré son unité de méthanisation. L'objectif : cette unité de biométhane permet d'alimenter le réseau de GrDF en énergie verte, une première en région Île-de-France.



INSERTION

L'insertion professionnelle a également été au cœur des enjeux du territoire en 2019 via le partenariat avec FACE Yvelines (Fondation Agir Contre l'Exclusion). Dans la continuité du lancement positif en 2018 de la Job Academy sur le territoire Grand Paris Seine & Oise, SUEZ a poursuivi cette démarche d'insertion le **14 mars 2019** avec le lancement d'une deuxième édition sur la Communauté d'Agglomération Saint Germain Boucles de Seine et plus précisément au Pecq en présence du Président du Groupement des Entreprises des Boucles de Seine. Les objectifs : toujours identiques à la première édition avec une volonté d'accroître le nombre de personnes qui retrouvent un emploi. Ainsi, durant 4 mois, les 10 collaborateurs de SUEZ, les parrains, ont accompagné 10 personnes sans emploi, les filleuls. Leur but était de les accompagner dans leur démarche pour retrouver un emploi stable : formalisation de CV, préparation aux entretiens d'embauche, etc. Le **6 juin 2019** des simulations d'entretiens ont également eu lieu sur le site du Pecq en présence d'entreprises pour aider les jeunes dans leur démarche. Le **3 juillet 2019**, la 2^{ème} édition a été clôturée en présence des parrains et des filleuls qui ont pu profiter d'une visite de la Coulée Verte sur le site du Pecq.

Au total, grâce à cette initiative : 1 personne a retrouvé un CDI, 3 personnes réalisent des immersions de plusieurs semaines en entreprises, dont SUEZ, pour confirmer leurs projets professionnels et reprendre le chemin de l'emploi et les personnes restantes ont pu retrouver des missions d'intérim pour remettre le pied à l'étrier ou ont eu plusieurs entretiens de recrutement.

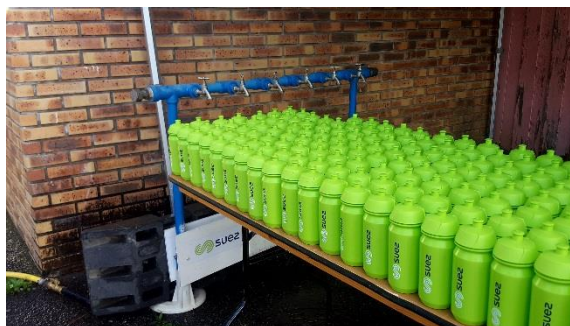


PARTENARIATS ET MECENAT

L'Agence Territoriale Yvelines Portes de l'Eure compte les partenariats suivants :

➤ **Carrières-sous-Poissy**

Le 10 mars à Carrières-sous-Poissy a eu lieu la 10^{ème} édition des 12km de Carrières-sous-Poissy. Partenaire depuis 10 ans, SUEZ met à disposition deux rampes à eau ainsi que 400 gourdes pour les coureurs.



➤ **La Pisciacaïse**

Dimanche 7 avril, s'est déroulée la 9^{ème} édition de la course nature La Pisciacaïse. Avec plusieurs courses au programme, les 2 000 coureurs se sont donnés rendez-vous au Parc de la Charmille pour une nouvelle édition. SUEZ a mis à disposition de la ville, 2 000 gourdes ainsi que deux rampes à eau.



➤ **Naturôpecq**

Le 18 mai, SUEZ a été présent au Pecq pour l'événement Naturôpecq. Avec une animation bar à eau, les visiteurs ont été nombreux et se sont prêtés au jeu des différents goûts de l'eau !



➤ **La journée Grandeur Nature**

Le 19 mai à Sartrouville, a eu lieu la Journée Grandeur Nature au Parc du Dispensaire à Sartrouville ayant eu pour thème l'eau. SUEZ a répondu présent à cet événement en proposant une animation bar à eau.

➤ **Oxygène**

Le 8 juin au Stade des Merlettes du Vésinet, SUEZ a animé l'événement Oxygène avec un bar à eau et la mise à disposition d'une rampe à eau.



➤ **Maison de l'Eau**

Le 15 juin, SUEZ a été présent pour des animations bar à eau et roue des déchets lors de la journée portes ouvertes de la Maison de l'Eau à Carrières-sous-Poissy. Le 21 septembre 2019, lors des Journées du Patrimoine, les mêmes animations SUEZ ont été mises en place.

➤ **Fête de la Science**

Les 11 et 12 octobre, SUEZ a été présent à la Fête de la Science à la ville de Poissy. Une animation bar à eau et une animation Puits de Carbone en réalité virtuelle ont été mises à disposition lors de ces deux jours



➤ **Blues-sur-Seine**

SUEZ a été mécène sur le territoire du Mantois entre le 8 et le 23 novembre pour sa 21^{ème} édition de Blues-sur-Seine. Une manière pour SUEZ de marquer concrètement un ancrage local.

➤ **Semaine Européenne pour la Réduction des Déchets**

SUEZ a été partenaire de la Semaine Européenne pour la Réduction des Déchets les 16 et 24 novembre. Une animation bar à eau a été proposée lors de ces deux dates à Saint-Germain-en-Laye (le 16 novembre) et à Houilles (le 24 novembre).

COLLECTIVITES

➤ **Réunion publique à Montesson**

Le 20 mars 2019, une réunion publique a été organisée à Montesson dans le cadre de la future unité d'adoucissement collectif de l'eau du Pecq-Croissy. En présence des élus de la ville, une trentaine de citoyens sont venus découvrir les bénéfices de l'eau adoucie et poser leurs questions.



➤ **La visite du Groupement des Entreprises des Boucles de Seine (GEBS)**

Le GEBS est venu le 18 avril découvrir les installations du CIRSEE ainsi que les bâtiments du Pecq. Au total, une centaine de personnes étaient présentes : élus de Saint Germain Boucles de Seine mais aussi des entreprises pour découvrir comment fonctionne le numérique chez SUEZ.

➤ **Les Rencontres du Territoire**

Organisé par la Communauté Urbaine Grand Paris Seine et Oise (GPS&O) le 20 juin, SUEZ a répondu présent aux Rencontres du Territoire à Mantes-la-Jolie avec la tenue d'un stand sur le thème de la future méthanisation sur la station d'épuration des Mureaux.



➤ **Forum du Digital**

Le 3 octobre à l'Hôtel de Ville de Saint-Germain-en-Laye, SUEZ a participé au Forum du Digital organisé par le Groupement des Entreprises des Boucles de Seine. L'objectif de ce forum : faire découvrir aux entreprises présentes les technologies de SUEZ Smart Solutions et quelques présentations de VISIO.



➤ **Présence au salon de l'UMY**

Le 16 octobre, SUEZ a été présent à l'Université des Mairies des Yvelines au Port-Marly. C'est dans ce contexte que les thèmes sur la gestion des déchets et plus précisément sur le WasteConnect ainsi que le Digital & numérique (Calmnetwork et Netscan) ont pu être abordés lors des tables rondes.

COMMUNICATION PEDAGOGIQUE

SUEZ Eau France attache une attention particulière à la sensibilisation du public, notamment scolaire, au cycle de l'eau, à la protection de l'environnement et à la qualité et la composition de l'eau du robinet. Cela se concrétise au travers de diverses animations que nous proposons tout au long de l'année.

➤ **Visite de la Coulée Verte, au Pecq**

La Coulée Verte offre une promenade dédiée au cycle de l'eau et à la biodiversité en bord de Seine. Il s'agit d'un espace aménagé tel un parcours pédagogique sur le site de production d'eau potable du Pecq-Croissy. Les visites, gratuites, sont guidées et mobilisent, d'une part, des experts de SUEZ pour expliquer les techniques de production de l'eau potable et sa qualité, et d'autre part, nos partenaires associatifs tels la Ligue de Protection des Oiseaux. En 2019, SUEZ a reçu plus de 400 visiteurs sur le site de la Coulée Verte.



➤ **Visites de stations d'épuration**

Les visites de stations d'épuration des eaux usées constituent pour les écoles un excellent outil pédagogique pour appréhender les enjeux de la préservation de l'environnement et notamment les gestes respectueux du cadre de vie : que ne doit-on pas rejeter dans l'évier ? Quel est l'impact de la qualité des cours d'eau sur la vie aquatique ? Là encore, les visites sont effectuées gratuitement, sur inscription pour les scolaires. En 2019 SUEZ a reçu plusieurs classes sur les stations d'épuration de Vernon, Limay, Plaisir et Aubergenville.

➤ **Interventions dans les écoles**

A la demande des enseignants, SUEZ intervient dans les classes pour exposer les grands principes du cycle naturel et domestique de l'eau aux enfants. Ces interventions sont assurées par nos animateurs pédagogiques, gratuitement et sur inscription. Il peut également s'agir de « tour de l'école » pour présenter les installations ayant un rapport avec l'eau dans l'environnement proche de l'école (bouche à clé, bouches d'égout, etc.), ou de sensibilisation aux éco-gestes. En 2019 SUEZ est intervenu dans plus de 5 écoles du territoire Yvelines Portes de l'Eure.



5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- **A l'occasion du G7** à Biarritz du 24 au 26 août 2019, SUEZ a assuré la gestion des ressources de cet évènement international, en sécurisant l'alimentation en eau et avec l'offre BatiRIM® qui a permis de maximiser le réemploi et le recyclage des déchets de chantier. SUEZ a développé, en partenariat avec Terracycle, des nattes de plage à partir de plastique recyclé dont la moitié est issue des collectes sur les plages. Plus de 1500 nattes ont été distribuées à cette occasion.
- Les 13 et 14 septembre 2019, SUEZ a organisé sa **deuxième édition des journées de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 70 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouvert leurs portes. Plus de 6 300 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.
- **Le salon des maires et des collectivités locales** est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 19 au 21 novembre 2019, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes pour améliorer la qualité de l'air.
- **A l'occasion de la COP 25 à Barcelone en Espagne du 2 au 13 décembre**
 - Le Groupe SUEZ réaffirme son ambition dans la lutte contre le dérèglement climatique, en s'inscrivant dans la trajectoire 1,5°C recommandée par le Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat (GIEC), tout en accélérant son engagement en faveur de la protection de la ressource en eau et des océans. SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre - 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.
 - Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.
 - SUEZ a d'ores et déjà dépassé son objectif de multiplier par 3 sa capacité de production d'eaux alternatives d'ici 2030, afin de préserver la ressource en eau face aux conséquences du dérèglement climatique.
 - Le Groupe s'engage à mettre au service de ses clients des solutions 100% durables et innovantes. A Santiago du Chili, la station d'épuration de la Farfana, récompensée lors de la COP24 par le Prix Momentum for Change des Nations Unies, a ainsi été transformée en biofactory.
 - La préservation des océans fait également partie des ambitions climat de SUEZ depuis de nombreuses années. Le Groupe développe des solutions permettant d'anticiper les pollutions d'origine terrestre, notamment au niveau des stations d'épuration, et renforce le tri et la valorisation des déchets plastiques.
- **SUEZ4océan** : En 2019 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
 - Pour la 2e année consécutive, SUEZ a soutenu Stéphane Le Diraison, aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt. Le skipper, fortement impliqué dans la préservation des océans, a participé à la Transat Jacques-Vabre, une course transatlantique en double, partie du Havre le 27 Octobre.
 - Du 29 juin au 10 juillet SUEZ a participé à Nantes à l'évènement la Mer XXL en proposant aux visiteurs de vivre une expérience immersive dans un espace dédié à la protection des océans.

- SUEZ a imaginé un dispositif de communication digitale du 15 juillet au 15 août pour sensibiliser le grand public à la protection des océans avec #çaPlagePourToi. Cette campagne a mis en avant les équipes de SUEZ dans leurs missions quotidiennes de protection du littoral.
- Le 9 novembre 2019, SUEZ a organisé une collecte des déchets sur la plage de Bidart avec des ateliers pédagogiques animés par la Water Family. Cette collecte a été suivie par deux youtubeurs influenceurs @AlexVizeo et @CleanWalker.off.
- **SUEZ préserve la montagne** : SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des acteurs locaux pour préserver les milieux naturels et notamment la montagne été comme hiver, entre autres lors des pics d'affluence pendant les vacances scolaires. Durant la saison touristique d'hiver, SUEZ a communiqué sur les réseaux sociaux pour informer et sensibiliser les touristes à la préservation de la montagne avec le #positivealtitude.

Retrouvez nos actualités sur notre site <http://www.suez.fr>

Les actualités commerciales 2019 de SUEZ en France

En 2019, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients pour une économie plus circulaire.

Activités Eau

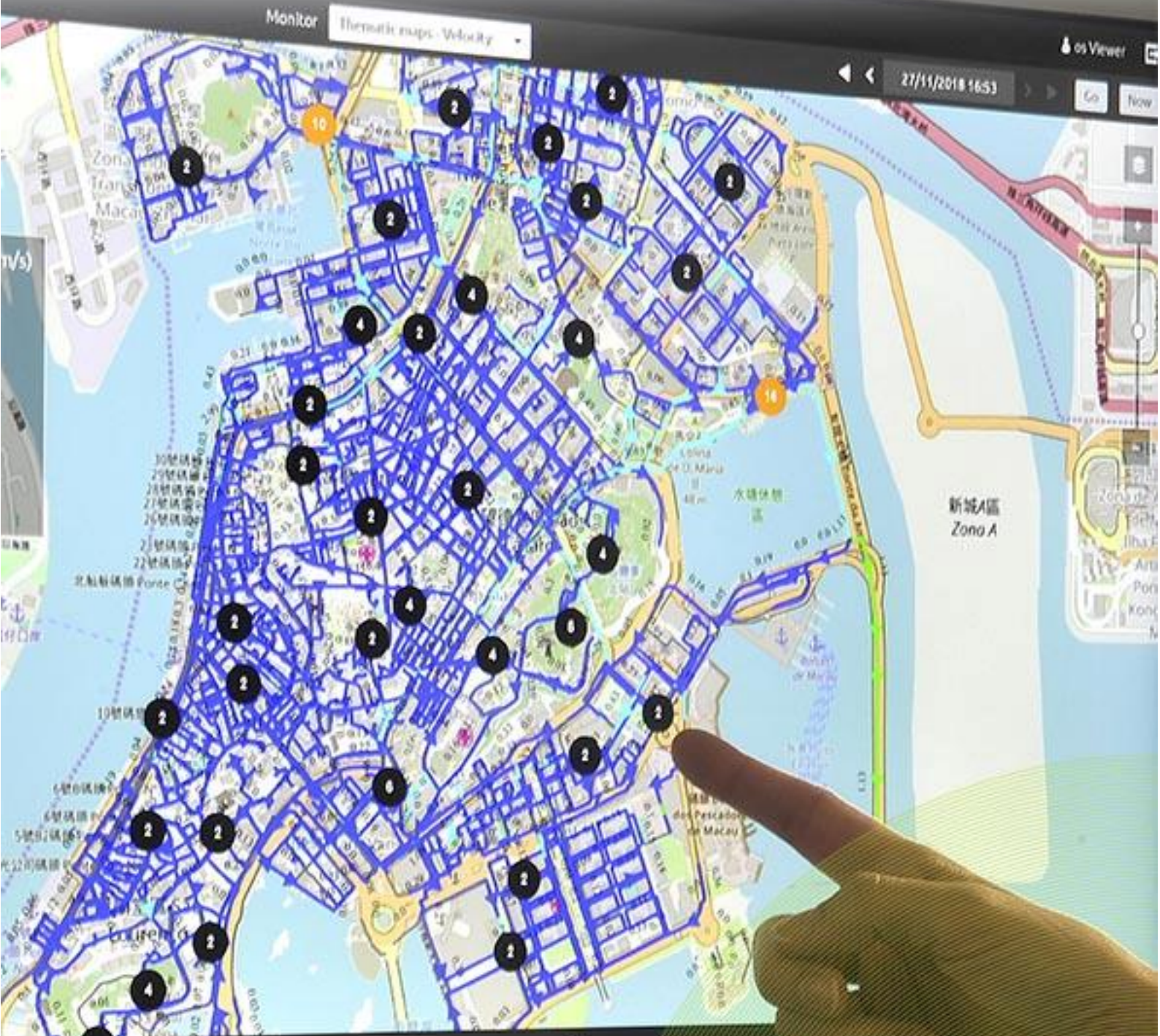
- **SUEZ recycle les eaux usées du Cap d'Agde** (Hérault) : L'une des premières références de REUSE en France, cette solution innovante permettra d'économiser 200 000 m³ d'eau potable en période estivale.
- **Nouvelle Calédonie** : SUEZ renouvelle deux contrats de distribution d'eau potable. Les communes de Païta et du Mont-Dore, en Nouvelle-Calédonie, ont renouvelé leur confiance à la Calédonienne des Eaux (CDE), filiale du Groupe SUEZ, en lui confiant le service de distribution de l'eau potable.
- **4ème usine d'adoucissement collectif de l'eau potable de l'ouest parisien** : cette nouvelle unité d'adoucissement au Pecq dans les Yvelines est le résultat d'une coopération exemplaire entre SUEZ et les collectivités locales, au bénéfice des 400 000 consommateurs desservis par l'usine.
- **Le Syndicat des eaux du Valenciennois (Nord) et SUEZ mettent en service une unité d'adoucissement de l'eau**. 1ère unité de traitement du calcaire par filtration membranaire sur le Valenciennois. D'ici fin 2021, deux unités complémentaires seront mises en service afin de desservir l'ensemble de l'agglomération en eau plus douce.

Activités Recyclage et Valorisation

- **Le Syndicat Intercommunal pour le Traitement et la Valorisation des Déchets (SITREVA)** renouvelle sa confiance à SUEZ en lui confiant la concession de service public et de travaux pour l'exploitation de l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de Ouarville en Eure-et-Loir. Ce nouveau contrat prévoit, grâce à la mise en place de nouvelles innovations, d'améliorer les performances énergétique et environnementale du site et de développer l'économie circulaire et solidaire du territoire. L'UVE bénéficiera des dernières solutions digitales dédiées à l'industrie, pour une exploitation et un fonctionnement optimisés.

- **SUEZ et POINT.P, filiale de Saint-Gobain, s'associent pour simplifier la reprise des déchets de chantier**, en lançant un nouveau service de collecte : batireprise. Unique en France, ce dispositif accompagne les artisans dans le respect de leurs obligations de tri. Il va au-delà de la législation actuelle en termes de récupération et de recyclage des déchets de chantier et anticipe le projet de loi anti-gaspillage.
- **La Métropole de Lyon confie l'exploitation de l'unité de traitement et de valorisation des déchets au Groupe SUEZ**. L'offre présentée par SUEZ a notamment été retenue grâce aux garanties apportées par le plan global de modernisation de l'usine, permettant une exploitation encore plus performante de l'installation.
- **SUEZ et LyondellBasell s'associent à Samsonite, pour produire la première collection de valises fabriquée à partir de plastiques recyclés**. En alliant leurs expertises en matière de Recyclage & Valorisation et de production de plastique, SUEZ et LyondellBasell ont collaboré avec le fabricant de bagages afin de concevoir cette innovation inédite dans le monde de l'industrie.

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)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$.
L'unité est en m³/km/j

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$
ou $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$. 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**

Souape 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 - E**
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) - F**
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 - H**
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 - C**
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 - B**
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 – A'**
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit - A**
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 – A''**
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 - G**
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

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

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

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 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 = $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévisibles 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 Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Entrée en vigueur du code de la commande publique

Marchés publics

Les dispositions de l'ordonnance du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique s'appliquent aux marchés publics ainsi qu'aux contrats relevant de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Concessions

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Toutefois, les dispositions de ce code relatives à leur modification s'appliquent aux concessions conclues ou pour lesquels une procédure a été engagée avant le 1^{er} avril 2016 (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016).

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, article 20 - Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, article 16](#)

Seuils de procédure formalisée

A compter du 1^{er} janvier 2020 :

SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :	
POUVOIRS ADJUDICATEURS	
Fournitures et services :	
a) Autorités publiques centrales sauf dans les cas du c)	139 000 € HT
b) Autres pouvoirs adjudicateurs	214 000 € HT
c) Fournitures des autorités publiques centrales dans le domaine de la défense pour des produits autres que ceux figurant à l'annexe 4 de l'appendice I de l'offre de l'Union européenne au titre de l'Accord sur les marchés publics (2)	214 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
ENTITÉS ADJUDICATRICES	
Fournitures et services	428 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT	

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique JORF n°0286 du 10 décembre 2019, texte n° 53, NOR : ECOM1934008V](#)

Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 euros hors taxes, pour la passation des marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

Protection des pièces couvertes par le secret des affaires devant le juge administratif

- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative (art. 557-3) : « *Lorsqu'il est saisi aux fins de prévenir une atteinte imminente ou faire cesser une atteinte illicite à un secret des affaires, le juge des référés peut prescrire toute mesure provisoire et conservatoire proportionnée, y compris sous astreinte. Il peut notamment ordonner l'ensemble des mesures mentionnées à l'article R. 152-1 du code de commerce* ».
- Protection des pièces couvertes par le secret des affaires (CJA, art R. 611-30) : lorsqu'une partie produit une pièce ou une information dont elle refuse la transmission aux autres parties en invoquant la protection du secret des affaires, elle peut mettre en œuvre la procédure de soustraction de pièces au débat contradictoire prévue par l'article R. 412-2-1.
[Décret n° 2019-1502 du 30 décembre 2019 portant application du titre III de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice et autres mesures relatives à la procédure contentieuse administrative](#)

Annexes du code de la commande publique

Fixation de la liste des avis et arrêtés annexés au code de la commande publique, sous la forme d'un tableau (accompagné d'une grille de correspondance), au sein d'une annexe préliminaire :

Numéro de l'annexe	Nom de l'annexe
Annexe n° 1	Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique
Annexe n° 2	Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique
Annexe n° 3	Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques
Annexe n° 4	Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique
Annexe n° 5	Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics
Annexe n° 6	Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde
Annexe n° 7	Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs
Annexe n° 8	Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique
Annexe n° 9	Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics
Annexe n° 10	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
Annexe n° 11	Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics
Annexe n° 12	Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique
Annexe n° 13	Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire
Annexe n° 14	Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics
Annexe n° 15	Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique

Annexe n° 16	Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique
Annexe n° 17	Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique
Annexe n° 18	Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics
Annexe n° 19	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité
Annexe n° 20	Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé
Annexe n° 21	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

Arrêté du 22 mars 2019 portant l'annexe préliminaire du code de la commande publique, NOR ECOM1830218A

Seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales, de leurs groupements et de leurs établissements publics au contrôle de légalité

Les articles L. 2131-2, L. 3131-2 et L. 4141-2 du code général des collectivités territoriales soumettent les marchés publics passés par les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics à l'obligation de transmission au contrôle de légalité.

Ces articles renvoient à un seuil « défini par décret » : lorsque le montant du marché est inférieur à ce seuil, l'acte n'est pas soumis au contrôle de légalité.

Ce seuil était fixé à 209 000 € HT depuis 2015.

Il est désormais défini en prenant comme seuil de référence celui qui s'applique aux marchés publics de fournitures et de services passés par les pouvoirs adjudicateurs autres que les autorités publiques centrales selon l'une des procédures formalisées au sens de l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, soit, au 1^{er} janvier 2020, 214 000 € HT.

[Décret n° 2019-1375 du 17 décembre 2019 relatif à la définition du seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au contrôle de légalité](#)

Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales

- Par une décision du 14 novembre 2018, le Conseil d'Etat a jugé qu'une collectivité ou un groupement de collectivités territoriales ne peut participer à une société publique locale qu'à condition de détenir l'ensemble des compétences définies par l'objet social de la société concernée, sauf exception dans le cas où l'objet social de la société s'inscrit dans le cadre d'une compétence que la commune n'exerce plus du fait de son transfert, après la création de la société, à un EPCI (CE, 14 novembre 2018, n° 405628, syndicat mixte pour l'aménagement et le développement des Combrailles, Mentionné dans les tables du recueil Lebon).
- Le législateur est revenu sur cette interprétation en précisant qu'une collectivité territoriale ou un groupement peut participer au capital d'une société d'économie mixte locale (« *La réalisation de l'objet de ces sociétés concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacune des collectivités territoriales et de chacun des groupements de collectivités territoriales qui en sont actionnaires* », CGCT, art. L. 1522-1, 3°) ou d'une société publique locale (« *Lorsque l'objet de ces sociétés inclut plusieurs activités, celles-ci doivent être complémentaires. La réalisation de cet objet concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacun des actionnaires* », CGCT, art. L. 1531-1) dès lors qu'il détient au moins l'une des compétences correspondant aux missions, et donc à l'objet social, de la société.
- La loi précise que ces dispositions s'appliquent aux sociétés constituées antérieurement à sa date de publication, sous réserve des décisions de justice passées en force de chose jugée.

[Loi n° 2019-463 du 17 mai 2019 tendant à sécuriser l'actionnariat des entreprises publiques locales](#)

Affacturation inversée dans les contrats de la commande publique

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturation inversée dans les marchés publics : « *Les acheteurs mentionnés à l'article L. 1210-1 du code de la commande publique peuvent, avec l'accord du fournisseur, demander à un établissement de crédit, une société de financement ou un FIA mentionné à l'article L. 313-23 du code monétaire et financier d'assurer le paiement anticipé de certaines de ses factures.*

L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle. »

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux

La loi « Pacte » crée, au sein des dispositions du code de la commande publique relatives aux règles de modification des marchés publics en cours d'exécution, un nouvel article L. 2194-3 imposant à l'acheteur de prévoir une contrepartie financière aux modifications demandées dans les marchés publics de travaux selon lequel : « *Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat. »*

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Facturation électronique dans la commande publique

Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :

- Les titulaires de marchés ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct et les titulaires de contrats de concession conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, transmettent leurs factures sous forme électronique.
- Ceux-ci acceptent les factures conformes à la « norme de facturation électronique » et transmises sous forme électronique par les titulaires de ces contrats.
- L'Etat met à disposition un portail public de facturation permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique.

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :

- Définition de la « norme européenne de facturation électronique » par renvoi à la décision de la Commission européenne du 16 octobre 2017 (Comm. UE, déc. (UE) 2017/1870, 16 oct. 2017).
- Liste les mentions essentielles devant figurer sur les factures électroniques.
- Portail public de facturation : un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au code, doit définir les modalités techniques selon lesquelles sont effectués le dépôt, la transmission et la réception des factures, afin d'en garantir une réception immédiate et intégrale et d'assurer la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.
- L'utilisation du portail public de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission, sous peine de rejet.

[Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique](#)

Montant des avances versées aux PME

Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.

Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires auprès d'une entreprise privée titulaire d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires lorsqu'une personne morale de droit public externalise la gestion de l'un de ses services par un marché public ou une délégation de service public à un prestataire privé ou à un organisme public gérant un SPIC.

[Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique portant modification de l'article 15 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires – Conditions d'application déterminées par décret en Conseil d'Etat \(projet de décret à l'ordre du jour du Conseil commun de la fonction publique du 30 janvier 2020\).](#)

Appui des EPCI à leurs communes membres pour la passation et l'exécution de marchés publics

L'article 65 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit dans le CGCT un nouvel article L. 5211-4-4 qui prévoit qu'un EPCI à fiscalité propre peut désormais se voir confier « la charge de mener tout ou partie de la procédure de passation ou de l'exécution d'un ou de plusieurs marchés publics au nom et pour le compte » de ses communes membres réunies en groupement de commande.

Conditions de recours :

- Ce dispositif n'est applicable qu'aux seuls EPCI à fiscalité propre, à l'exclusion des syndicats ;
- Un groupement de commande doit être constitué entre des communes membres ou entre celles-ci et l'EPCI ;
- L'intervention de l'EPCI ne peut se faire que par convention et à titre gratuit ;
- Les statuts de l'EPCI doivent prévoir expressément cette possibilité ;
- L'EPCI peut passer et exécuter des marchés, pour le compte de communes membres dès lors qu'elles sont constituées en groupements de commande, indépendamment des compétences qui lui sont transférées.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

DSP : composition de la commission des groupements d'autorités concédantes

Les dispositions du CGCT relatives à la passation des délégations de service public sont complétées afin de tenir compte de la faculté pour les collectivités de constituer des groupements d'autorités concédantes afin de passer conjointement un ou plusieurs contrats de concession (CCP, art. 3112-1). Ainsi, lorsqu'un tel groupement est composé en majorité de collectivités territoriales ou d'établissements publics locaux, il est prévu l'institution d'« une commission chargée de remplir les fonctions » de la commission de l'article L. 1411-5 du CGCT, dont ces nouvelles dispositions encadrent la composition.

Il peut également être prévu, dans le cadre de la convention constitutive du groupement d'autorités concédantes, la commission compétente est celle du coordonnateur du groupement si celui-ci en est doté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République attribuent à titre obligatoire les compétences dans le domaine de l'eau et celui de l'assainissement aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération à compter du 1er janvier 2020.

Toutefois, l'article 1^{er} de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1er janvier 2026, si 25% des communes membres représentant 20% de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1^{er} juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes.

La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1^{er} janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert*

des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1er janvier 2026 ».

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement

Les communautés de communes et les communautés d'agglomération peuvent déléguer, par convention, tout ou partie des compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre.

Les compétences déléguées sont alors exercées au nom et pour le compte de la communauté de communes ou d'agglomération délégante.

La convention doit préciser la durée de la délégation et ses modalités d'exécution, définir les objectifs à atteindre en matière de qualité du service rendu et de pérennité des infrastructures ainsi que les modalités de contrôle de la communauté de communes ou d'agglomération délégante sur la collectivité délégataire. Elle doit préciser les moyens humains et financiers consacrés à l'exercice de la compétence déléguée.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Taux de perte en eau du réseau, transfert de compétence et de trésorerie

- Lors du transfert des compétences relatives à l'eau à un EPCI par une commune, celle-ci doit lui transmettre le schéma de distribution d'eau potable ainsi qu'un état financier de l'exercice de la compétence. Elle doit en outre répondre aux questions de l'EPCI à ce titre.
- Le transfert de compétence s'accompagne du transfert à l'EPCI du solde positif du budget annexe du service d'eau lorsque le schéma fait apparaître un taux de perte en eau supérieur au taux réglementaire, sauf disposition contraire prévue par convention, pouvant prévoir un transfert partiel de budget en fonction de l'état du réseau.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Sort des syndicats

De manière dérogatoire aux règles en vigueur, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, existant au 1^{er} janvier 2019 et inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire ou facultatif ces compétences ou l'une d'entre elles, ou dans celui d'une communauté d'agglomération, sont maintenus jusqu'à six mois suivant la prise de compétence. Le syndicat exerce alors, sur son périmètre, ses attributions pour le compte de l'EPCI et lui rend compte de son activité. L'EPCI peut, au cours de ces six mois, délibérer sur le principe d'une délégation de tout ou partie de ces compétences ou de l'une d'entre elles aux syndicats compétents, lesquels sont dans ce cas maintenus pour un an supplémentaire à compter de cette délibération.

Le syndicat est dissous ou voit ses compétences réduites si, à l'issue de ce délai d'un an, une convention de délégation n'a pas été conclue entre les parties et approuvée par leurs assemblées délibérantes, précisant la durée de la convention et ses modalités d'exécution.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Tarifification sociale

Les services publics d'eau et d'assainissement sont autorisés à mettre en œuvre des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :

- La tarification de l'eau potable aux abonnés domestiques peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable et de l'assainissement pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en prévoyant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite.
- La progressivité du tarif peut être modulée pour tenir compte des revenus et du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder le double du prix moyen au mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

[Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements](#)

Le décret ajuste les conditions d'exercice par les départements de l'assistance technique qu'ils fournissent à certaines communes et à leurs groupements ainsi que les conditions d'éligibilités de ces derniers. Il ajuste les champs d'intervention en matière d'assainissement, de protection de la ressource en eau et de restauration et d'entretien des milieux aquatiques, et précise les champs d'intervention en matière de voirie, d'aménagement et d'habitat. Enfin, il précise également les champs d'intervention en matière de prévention des inondations, en application de l'[article 8 de la loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017](#) relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations.

[Décret n°2019-589 du 14 juin 2019 relatif à l'assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements et modifiant des dispositions du code général des collectivités territoriales \(entrée en vigueur le lendemain de sa publication\).](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/14/TREL1823609D/jo/texte>

RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités

Ce guide s'adresse aux communes de petite ou de moyenne taille, aux groupements intercommunaux qui ne disposent pas en interne des ressources dédiées. Ce guide sera envoyé à toutes les mairies de Métropole et d'Outre-Mer.

La CNIL rappelle que le respect des règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard à la fois des administrés, mais aussi des agents. Dans ce guide, la CNIL explique les grands principes du RGPD, recense les bons réflexes à acquérir dans le cadre de la mise en place d'un traitement de données personnelles et propose un plan d'action afin d'accompagner les collectivités dans leur mise en conformité.

Plusieurs fiches pratiques sont présentées sur la communication des documents administratifs, sur la mise en place de dispositifs vidéo et enfin sur la conciliation entre les durées de conservation et les archives. Par ailleurs, la CNIL a publié plusieurs fiches techniques dans un espace dédié aux collectivités (<https://www.cnil.fr/fr/collectivites-territoriales>).

[Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019](#)

<https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf>

RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national

Le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019, stabilise le cadre juridique national relatif à la protection des données. Il marque enfin l'achèvement du processus d'adaptation du droit national au RGPD : sa publication permet l'entrée en vigueur de l'ensemble du nouveau cadre juridique de la protection des données personnelles. La loi dite « Informatique et Libertés » modifiée et son décret d'application, profondément remaniés, permettent dorénavant aux personnes comme aux organismes traitant des données d'appréhender de manière plus claire leurs droits et obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

ASSAINISSEMENT

Aire de grand passage et services publics eau et assainissement

Le décret détermine les règles relatives à l'aménagement, l'équipement, la gestion et l'usage, les modalités de calcul du droit d'usage et de la tarification des prestations fournies, ainsi que le règlement intérieur type des aires de grand passage. L'aire de grand passage comprend au moins : 5° Un dispositif de recueil des eaux usées ;

Décret n° 2019-171 du 5 mars 2019 relatif aux aires de grand passage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/3/5/2019-171/jo/texte>

DERU et délimitation des zones sensibles

L'article 5.1 de la directive 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU) demande aux Etats membres de délimiter des zones sensibles à l'eutrophisation. L'article 5.6 de la directive prévoit que cette délimitation soit révisée tous les 4 ans. La note abroge et remplace celle du 21 août 2014 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive.

Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive

Texte non paru au JO

http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf

EAU POTABLE**Gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**

Une limite de qualité sur le chrome total s'applique à un seuil de 50 µg/l. Or, une des formes du chrome, le chrome VI, est particulièrement toxique. Ainsi, suivant l'avis de l'ANSES, cette instruction prend en compte un seuil de gestion de 6 µg/l pour le chrome.

En cas de dépassement du seuil de 6 µg/l pour le chrome total, un second prélèvement sera effectué pour vérifier si le chrome VI dépasse ce seuil. Si c'est le cas, une restriction d'usage peut être décrétée, ainsi qu'un suivi renforcé.

Instruction no DGS/EA4/2019/142 du 21 juin 2019 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf

Institution d'un droit de préemption pour la préservation des ressources en eau

- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.
- Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.
- Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

AGENCES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION

Arrêté du 13 mars 2019 encadrant le montant pluriannuel des dépenses du 11e programme d'intervention des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/13/TREL1904645A/jo/texte>

Arrêté du 27 février 2019 relatif à la détermination du plafond annuel des taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2019

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/27/TREL1903563A/jo/texte>

Arrêté du 11 février 2019 relatif à la contribution financière des agences de l'eau à l'Agence française pour la biodiversité et à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/11/TREL1903566A/jo/texte>

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte>

REDEVANCES A VNF

Ce décret entre en vigueur le 31 -12-19, pour les nouveaux titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public et pour les titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public en cours régissant les ouvrages de prise et de rejet d'eau à d'autres fins que la production hydroélectrique ;

Il détermine les modalités spécifiques applicables à la redevance domaniale à laquelle sont assujettis les titulaires de titres d'occupation et d'utilisation temporaire du domaine public qui implantent des ouvrages de prise et de rejet d'eau dans le réseau de voies navigables confié à Voies navigables de France, dénommée « redevance de prise et rejet d'eau ».

Décret n° 2019-1356 du 13 décembre 2019 relatif aux redevances de prise et de rejet d'eau dans le domaine public fluvial confié à Voies navigables de France

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039508596&dateTexte=&categorieLien=id>

OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

Délimitation des bassins ou groupements de bassins

Arrêté du 12 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/7/12/TREL1902990A/jo/texte>

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUE

Protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole

Précision des conditions de mise en œuvre du dispositif de surveillance annuelle des quantités d'azote de toutes origines épandues. Modification de certaines modalités de déclaration des quantités d'azote par les personnes physiques ou morales détenant, cédant ou commercialisant à titre professionnel des fertilisants azotés dans les zones de surveillance. Description également de la méthodologie de calcul de la valeur de référence et de la marge d'incertitude mentionnées au III de l'article R. 211-81-1.

Arrêté du 20 février 2019 modifiant l'arrêté du 7 mai 2012 relatif aux actions renforcées à mettre en œuvre dans certaines zones ou parties de zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (entré en vigueur le lendemain de sa publication)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/20/TREL1900339A/jo/texte>

Les pouvoirs de l'AFB devenue Office français de biodiversité sont renforcés en matière pénale

En métropole comme outre-mer, les missions de l'OFB ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité. La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs

territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.

Le texte facilite la vidéosurveillance dans la lutte contre le dépôt sauvage de déchets. Il habilite le maire à intervenir plus rapidement en abaissant d'un mois à dix jours la durée de la période d'échanges contradictoires, précédant la possibilité de mettre en demeure le producteur de déchets concerné.

Loi 2019-773 du 24 juillet 2019 portant création de l'Office français de la biodiversité, modifiant les missions des fédérations des chasseurs et renforçant la police de l'environnement (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038821234&categorieLien=id>

Arrêté du 9 septembre 2019 relatif à la définition du bon état écologique des eaux marines et aux normes méthodologiques d'évaluation

Le présent arrêté définit le bon état écologique des eaux marines conformément à l'article R. 219-6 du code de l'environnement, tel que celles-ci conservent la diversité écologique et le dynamisme d'océans et de mers qui soient propres, en bon état sanitaire et productifs, et que l'utilisation du milieu marin soit durable, sauvegardant ainsi le potentiel de celui-ci aux fins des utilisations et activités des générations actuelles et à venir.

Il constitue le deuxième des cinq éléments des plans d'action pour le milieu marin, établis au titre de l'article L. 219-9 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039130954>

Publication du schéma national des données sur le milieu marin en application de l'article R. 131-34 du code de l'environnement.

Ce schéma précise notamment : le périmètre des données entrant dans le système d'information sur le milieu marin et leur organisation en systèmes d'information métiers ; la composition du référentiel technique et ses modalités d'approbation ; la création de services en réseau, notamment un service d'accès aux données via le portail en ligne à l'adresse « milieumarinfrance.fr » et un service dédié à la mise en œuvre et au partage du référentiel technique (le service d'administration des référentiels marins, SAR) ; les principes de mise à disposition des informations ; la gouvernance du dispositif.

Arrêté du 8 juillet 2019 approuvant le schéma national des données sur le milieu marin

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666

GEMAPI

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.

Décret n° 2019-926 du 2 septembre 2019 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039025568&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110

Le décret organise le recueil des données concernant les caractéristiques des installations de combustion (type et proportion de combustibles utilisés, secteur d'activité de l'installation, type d'installation...), nécessaires au rapportage auprès de la commission européenne, conformément à la directive (UE) 2015/2193 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative à la limitation des émissions de certains polluants dans l'atmosphère en provenance des installations de combustion moyennes, en particulier les articles 5, 6 et 9 et l'annexe I.

Décret n° 2018-1161 du 18 décembre 2018 modifiant le chapitre V du titre 1er du livre V du code de l'environnement s'agissant des informations à fournir pour les installations de combustion moyennes

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037826354&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Autorisation environnementale : les dossiers pourront toujours être consultés sur format papier

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance dite loi Essoc et son décret d'application du 24 décembre 2018 prévoit une expérimentation visant à remplacer l'enquête publique par une consultation en ligne sur les régions de Bretagne et de hauts de France. En dépit de cette expérimentation, la voie électronique ne sera pas le seul moyen de consultation : le public peut demander une communication du dossier sur papier dans les conditions définies par l'article D123.46.2 du code de l'environnement. Si le dossier est important en volume, une consultation sur place peut également être organisée.

Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019

Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/28/TREP1916072A/jo/texte>

Dossier de demande d'AE : simplification de procédure et correction d'erreurs

Le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication ; toutefois, les dispositions du I et du II de l'article 8 s'appliquent aux demandes d'autorisation environnementale ou de dérogation présentées à compter du 1er janvier 2020.

Ce décret vise à simplifier le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire. A cette fin, il transforme notamment certaines consultations obligatoires en consultations facultatives, fluidifie la fin de la procédure d'autorisation environnementale et prévoit des possibilités de dématérialisation du dossier de demande d'autorisation environnementale. Enfin, il corrige diverses imperfections et erreurs matérielles.

Décret n° 2019-1352 du 12 décembre 2019 portant diverses dispositions de simplification de la procédure d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039507962&dateTexte=&categorieLien=id>

URBANISME

Un décret utile pour préciser la loi ELAN concernant le contentieux de certains titres d'urbanisme

Ce décret a pour objet de préciser l'articulation du [nouvel article L. 600-5-2 du code de l'urbanisme](#), issu de l'[article 80 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) dite loi ELAN avec les articles R. 600-1 et R. 600-5 du même code : il précise, que :

- L'obligation de notifier le recours au titre de l'article R. 600-1 du code de l'urbanisme n'est pas applicable en cas de contestation d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation ; le recours contre un permis modificatif, une décision modificative ou une mesure de régularisation n'a donc pas à être notifié, à peine d'irrecevabilité, à l'auteur de la décision et au titulaire de l'autorisation.
- Le mécanisme de cristallisation automatique des moyens est applicable dans le cadre de recours formés à l'encontre d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation dans les conditions prévues par l'article L. 600-5-2. Cela implique que les parties ne peuvent plus invoquer des moyens nouveaux, passé un délai de deux mois à compter de la communication aux parties du premier mémoire en défense.

Décret 2019-303 du 10 avril 2019 pris pour l'application de l'article L600-5-2 du code de l'urbanisme <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/4/10/2019-303/jo/texte>

Instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

Depuis la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, l'organe délibérant d'une commune ou d'un EPCI peut confier l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme des prestataires privés, sous la responsabilité de l'autorité de délivrance, qui conserve la compétence de signature des actes d'instruction et la liberté de ne pas suivre la proposition des prestataires (code de l'urbanisme, art. L. 423-1).

Le décret du 23 mai 2019 complète en conséquence l'article R. 423-15 de ce code en ajoutant ces prestataires à la liste des services pouvant être chargés des actes d'instruction des demandes de permis et des déclarations préalables.

Décret n° 2019-505 du 23 mai 2019 relatif à l'instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038501952&categorieLien=id>

SECURITE DES INTERVENTIONS

Amiante

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

Article R4412-97

I. - Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article [L. 4412-2](#) dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

Ces risques, appréciés par la personne mentionnée à l'alinéa précédent, peuvent notamment résulter du fait que l'opération porte sur des immeubles, équipements, matériels ou articles construits ou fabriqués avant l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° [96-1133](#) du 24 décembre 1996 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du code du travail et du code de la consommation ou auxquels l'interdiction prévue par ce décret n'est pas applicable.

II. - La recherche d'amiante est assurée par un repérage préalable à l'opération, adapté à sa nature, à son périmètre et au niveau de risque qu'elle présente.

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des ministres chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

1° Immeubles bâtis ;

2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;

3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;

4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;

5° Aéronefs ;

6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

III. - Les arrêtés mentionnés au II précisent à quelles conditions les documents de traçabilité et de cartographie disponibles ou les recherches d'amiante effectuées en application des lois et règlements ou à l'initiative des intéressés sont regardés comme satisfaisant à l'obligation de repérage.

IV. - Dès lors qu'un repérage a été réalisé dans les conditions prévues au présent article, les opérations réalisées ultérieurement dans le même périmètre ne donnent pas lieu à un nouveau repérage sauf lorsque des circonstances de fait apparues postérieurement à celui-ci en font apparaître la nécessité ou lorsque la réglementation entrée en vigueur après sa réalisation le prescrit.

Art. R. 4412-97-3 (Décr. n° 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1^{er} oct. 2018)

I. — Lorsque, pour l'un des motifs suivants, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article R. 4412-97 constate que le repérage ne peut être mis en œuvre, la sécurité des travailleurs est assurée dans les conditions prévues au II du présent article:

1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement;

2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage;

3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé;

4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièremment mentionné à l'article R. 4412-98.

II. — Dans les cas mentionnés au I, la protection individuelle et collective des travailleurs est assurée par des mesures prévues pour chaque domaine d'activité par les arrêtés mentionnés au II de l'article R. 4412-97 comme si la présence de l'amiante était avérée. Ces mesures sont définies par l'entreprise appelée à la réaliser l'opération, en fonction, d'une part, du niveau de risque qu'elle a préalablement évalué et notamment du niveau d'empoussièremment estimé mentionné à l'article R. 4412-98 et, d'autre part, des circonstances propres à l'opération projetée et en particulier du degré d'urgence que sa réalisation présente.

PROCEDURES CIVILES DEXECUTION

Un décret novateur en vue de diminuer le volume du contentieux civil

Ce décret est pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*. L'objet du décret est de simplifier et d'harmoniser la procédure de 1^{ère} instance dans son ensemble. Il a un impact sur les contentieux usagers.

- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.
- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc...) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)
- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droit exécutoires à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

Décret no 2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084

<http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/procedure-civile-au-1er-janvier-2020-documents-de-synthese-32852.html>

7.2 Attestations d'assurance



ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XLICSE, Société Européenne (*Societas Europaea*) est une entreprise régie par le droit irlandais et immatriculée sous le numéro 641686 au registre du commerce et des sociétés du *Companies Registration Office*, en Irlande, ayant son siège social sis à XL House, 8 St. Stephen's Green, Dublin 2 inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 419 408 927, atteste que :

SUEZ EAU FRANCE
Tour CB21 – 16 Place de l'Iris
F-92040 Paris La Défense Cedex

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **XFR0051393LI** et numéro **XFR0051394LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ GROUPE – Tour CB21 – 16 Place de l'Iris – 92040 Paris La Défense Cedex**, dont l'objet est de couvrir les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers, du fait de l'exercice de ses activités garanties au titre de ces contrats .

Il est précisé que les délégants, concédants (dans le cadre des délégations de services publics et des régies intéressées) ont la qualité d'assuré additionnel pour les dommages imputables à Suez Eau France et dans la limite des obligations contractuelles passées entre eux.

À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses du contrat, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions suivantes :

Responsabilité Civile Exploitation :

Tous dommages confondus**5.000.000 Euros par sinistre**
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Responsabilité Civile après Livraison/ Réception/ Professionnelle:

Tous dommages confondus**5.000.000 Euros par sinistre et par an**
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement:

Tous dommages confondus :**5.000.000 EUR par sinistre et par an**
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Dont

- Responsabilité Civile Professionnelle environnementale y compris frais d'urgence :**5.000.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux:**2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des eaux et des sols:**2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers.....**2.500.000 Euros par sinistre et par an**

Franchises:

Responsabilité Civile Exploitation / Après Livraison/ Travaux/ Professionnelle:

- Dommage corporels :néant
- Autres Dommages:.....**15.000 Euros par sinistre**

▪ **Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement :**

- Dommage corporels :néant
- Autres dommages :**100.000 Euros par sinistre**

XL Insurance Company SE
 61 rue Nostalav Rostropovitch 75017 Paris, France
 Phone: +33 1 56 92 80 00 axa.fr

XL Insurance Company SE, a European public limited liability company registered in Ireland, 8 St. Stephen's Green, Dublin 2, Ireland under registered number 641686 - an insurance company authorized and regulated by the Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie)
 French branch, 61 rue Nostalav Rostropovitch 75017 Paris, France, registered with the commercial registry of Paris, under number 419 408 927.
 Directors: P.R.Bradbrook (UK), J.R.Harris (UK), B.R.P.Joseph (UK), Y.Slatery, P.Wilson (UK), D. Pallid-Chehab (FR), J. O'Neill



Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats.

Les termes de la présente attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification de l'une quelconque des dispositions des contrats d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites des contrats auxquels elle fait référence.

La validité de la présente attestation, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que l'assurance de ceux-ci ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Cette attestation est valable **du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020 inclus** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation des polices en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par les contrats.

Fait à Paris le 20 décembre 2019

XL INSURANCES COMPANY SE
Succursale française
61, rue Mikhaïlov Rostropovitch
75017 PARIS
RCS Paris 415 408 927

XL INSURANCES COMPANY SE
Succursale française
61, rue Mikhaïlov Rostropovitch
75017 PARIS
RCS Paris 415 408 927



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, **MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**
dont le siège social est situé
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS CEDEX 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

La Société **SUEZ GROUPE**, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives N°113.511.283, et notamment pour sa filiale **SUEZ EAU FRANCE** et l'ensemble de ses filiales.

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période du **01/01/2020 jusqu'au 31/12/2020** sous réserve du paiement de la prime.

La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.

Fait à : Paris le : 9 Janvier 2020

MMA IARD SA
RCS Le Mans 440 048 882
Siège Social 14 bd Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 9

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le code des assurances

7.3 Analyses Qualité



EUROFINS HYDROLOGIE ILE DE FRANCE SAS

SUEZ EAU FRANCE SAS
 Monsieur Antony CORBIN
 PB 00134
 16 Place de l'Iris
 93400 COURBEVOIE
 FRANCE

RAPPORT D'ANALYSE

N° de rapport d'analyse : AR-19-IV-034000-02 Version du : 22/07/2019 Page 1/3
 Annule et remplace la version AR-19-IV-034000-01, qui doit être détruite ou nous être renvoyée.
 Dossier N° : 19V008977 Date de réception : 17/06/2019
 Référence dossier : Fiaconnage/étiquettes : LION-alain.lion@suez.com
 Référence bon de commande : PSO

N° Ech	Matrice	Référence échantillon	Observations
001	Eau de consommation	PECQ VOLTAIRE ART EB	

Eurofins Hydrologie Ile de France SAS
 5, avenue de Laporte - Les Ulis
 F-91970 Courtabouef Cedex

tél. +33 1 09 10 00 00
 fax +33 1 09 10 00 49
 www.eurofins.fr/en

SAS au capital de 700 000 €
 RCS EVRY 505 030 841
 TVA FR 85 505 030 841
 APE 7120B

Accréditation
 1-0224
 Site de l'Uls
 Portée disponible sur
 www.cofrac.fr



N° ach. 19V008977-001	Versión AR-15-IV-034000-02(22/07/2019)	Site ref. PECQ VOLTAIRE ART EB	Page 2/3
Date de prélèvement	17/06/2019 12:35	Préleveur	Prélevé par vos soins
Température de l'eau au prélèvement	24.4°C	pH	7.77
Date de réception	17/06/2019 16:00	Conductivité	258 µS/cm
Début d'analyse	18/06/2019	Température de l'air de l'enceinte	8°C

ANALYSES PHYSICO CHIMIQUES

	Résultat	Unité
IV001 : Mesure du pH Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-2024 Potentiométrie - NF EN ISO 15523		
Température de mesure du pH	22.2	°C
pH	* 8.1	Unités pH
IV05Q : Ammonium Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-2024 Spectrométrie UV / Visible (Colorimétrie automatisée) - NF ISO 15823-1		
Ammonium	* 0.232	mg NH4l
Azote ammoniacal	* 0.181	mg Nl
IV05T : Nitrates Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-2024 Spectrométrie UV / Visible (Colorimétrie automatisée) - NF ISO 15823-1		
Nitrates (en N)	* <0.11	mg N-NO3l
Nitrates	* <0.50	mg NO3l
IV045 : Carbone organique total (COT) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-2024 Oxydation catalytique / IR - NF EN 1484		
	* 0.5	mg Cl

ANIONS ET CATIONS

	Résultat	Unité
IV0LN : Hydrogencarbonates (HCO3) Prestation réalisée par nos soins Titrimétrie - NF EN ISO 9963-1	1.20	mg HCO3l
IV0LQ : Carbonates (CO3) Prestation réalisée par nos soins Titrimétrie - NF EN ISO 9963-1	<1	mg CO3l
IV019 : Titre Alcalimétrique (TA) Prestation réalisée par nos soins Volumétrie (Colorimétrie) - NF EN ISO 9963-1	<2.00	°f
IV05V : Titre Alcalimétrique Complet (TAC) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-2024 Spectrométrie UV / Visible (Colorimétrie automatisée) - Méthode indirecte	* 10.1	* f
IV05P : Chlorures Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-2024 Spectrométrie UV / Visible (Colorimétrie automatisée) - NF ISO 15823-1	* 5.21	mg/l
IV00G : Sodium (Na) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-2024 Chromatographie ionique cations - NF EN ISO 14911	* 9.49	mg/l
IV0A7 : Sulfates (SO4) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-2024 Spectrométrie UV / Visible (Colorimétrie automatisée) - NF ISO 15823-1	* 10.1	mg/l
IV00F : Potassium (K) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-2024 Chromatographie ionique cations - NF EN ISO 14911	* 12.45	mg/l
IV00D : Calcium (Ca) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-2024 Chromatographie ionique cations - NF EN ISO 14911	* 32.20	mg/l
IV00E : Magnésium (Mg) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-2024 Chromatographie ionique cations - NF EN ISO 14911	* 8.33	mg/l

Eurofins Hydrologie Ile de France SAS
2, avenue de Laporte - Les Ulis
7-91978 Courtabouff Cedex

N° +33 1 69 10 85 88
fax +33 1 69 10 60 49

www.eurofins.fr/env

SAS au capital de 700 000 €
RCS EVRY 505 030 841
TVA FR 85 505 030 841
APE 7120B

Accréditation
1-2024
Site des Ulis
Portée disponible sur
www.cofrac.fr



ANIONS ET CATIONS		Résultat	Unité
IV05U : Dureté Totale (TH) Prestation accréditée par nos actes NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0204 Spectrométrie UV / Visible (Contrôle automatisé) - Méthode interne	*	11,5	°f
METAUX		Résultat	Unité
IX657 : Manganèse (Mn) Analyse soustraitée à Eurofins Hydrologie Est (Marseille) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0666 ICPM3 - NF EN ISO 17294-2	*	22,5	µg/l
IX658 : Fer (Fe) Analyse soustraitée à Eurofins Hydrologie Est (Marseille) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0666 ICPM3 - NF EN ISO 17294-2	*	290	µg/l



Camille Bouteleux
Coord. Projets Cts Labo Piox

La reproduction de ce rapport n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Il comporte 3,00 page(s). Le présent rapport ne concerne que les objets soumis à l'essai. Seules certaines prestations rapportées dans ce document sont couvertes par l'accréditation. Elles sont identifiées par le symbole *.
Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat. Tous les éléments de traçabilité, ainsi que les incertitudes de mesure, sont disponibles sur demande.
Pour les résultats issus d'une soustraitance, les rapports émis par des laboratoires accrédités sont disponibles sur demande.
Laboratoire agréé pour la réalisation des prélèvements, des analyses terrain et des analyses des paramètres du contrôle sanitaire des eaux - portée déléguée de l'agrément disponible sur demande.
Analyses effectuées par un laboratoire agréé par le ministère chargé de l'environnement dans les conditions de l'arrêté du 27/10/2011.

Eurofins Hydrologie Ile de France SAS
5, avenue de Laporte - Les Ulis
7-91978 Courtabouff Cedex

N° +33 1 69 10 85 88
fax +33 1 69 10 60 49
www.eurofins.fr/env

SAS au capital de 700 000 €
RCS EVRY 505 030 841
TVA FR 65 505 030 841
APE 7120B

Accréditation
1-2024
Site des Ulis
Portée disponible sur
www.cofrac.fr



7.4 Composantes du prix de l'eau

COMMUNES	Tarifs connus au :		PRIX DU SERVICE DE L'EAU H.T			'redevance commune ou syndicat	REDEVANCES AGENCE DE L'EAU		REDEVANCES ASSAINISSEMENT H.T.					** m3 res
			TARIF BINOME				'prélèvt.	'pollution	**commune	**syndicat	**SIAAP	**part fermière		
			'partie fixe	period.	'prix du m3							m3	prime fixe	
			semestrielle	part. fixe								semestrielle		
CHATOU (code 111)	01/01/2019	C	17.45	sem.	1.0408	0.0400	0.0750	0.3800	0.3880	0.0896	0.6730	0.0457	0.0000	
CROISSY SUR SEINE	01/01/2019	C	25.62	sem.	1.4904	0.0000	0.0750	0.3800	0.3200	0.0841	0.6730	0.1098	0.0000	
ETANG LA VILLE	01/01/2019	C	22.31	sem.	1.6718	0.0000	0.0750	0.3800	0.6342	0.1802	0.6730	0.1148	0.0000	
FOURQUEUX	01/01/2019	C	23.54	sem.	1.7245	0.0000	0.0750	0.3800	0.2400	0.1802	0.6730	0.1148	0.0000	
LE PECQ rive droite	01/01/2019	C	22.44	sem.	1.4065	0.0000	0.0750	0.3800	0.1172	0.0952	0.6730	0.0457	0.0000	
LE PECQ rive gauche	01/01/2019	C	22.44	sem.	1.4065	0.0000	0.0750	0.3800	0.1172	0.2352	0.6730	0.1148	0.0000	
LE VESINET	01/01/2019	C	25.56	sem.	1.6916	0.0000	0.0750	0.3800	0.3996	0.1174	0.6730	0.0457	0.0000	
MAREIL-MARLY	01/01/2019	C	13.60	sem.	1.7810	0.3100	0.0750	0.3800	0.1089	0.1802	0.6730	0.1148	0.0000	
MARLY LE ROI	01/01/2019	C	15.65	sem.	1.2896	0.0000	0.0750	0.3800	0.3000	0.1802	0.6730	0.2956	0.0000	
MONTESSON BOUCLE (113)	01/01/2019	C	28.27	sem.	1.3504	0.0000	0.0750	0.3800	0.5000	0.2748	0.6730	0.0457	0.0000	
PORT-MARLY (111)	01/01/2019	C	22.61	sem.	1.0970	0.0000	0.0750	0.3800	0.3150	0.1802	0.6730	0.1968	2.3200	
ST GERMAIN EN LAYE (111)	01/01/2019	C	14.82	sem.	0.9432	0.1600	0.0750	0.3800	0.3000	0.1802	0.6730	0.1143	0.0000	

COMMUNES	Tarifs connus au :		PRIX DU SERVICE DE L'EAU H.T			'redevance commune ou syndicat	REDEVANCES AGENCE DE L'EAU		REDEVANCES ASSAINISSEMENT H.T.					** m3 res
			TARIF BINOME				'prélèvt.	'pollution	**commune	**syndicat	**SIAAP	**part fermière		
			'partie fixe	period.	'prix du m3							m3	prime fixe	
			semestrielle	part. fixe								semestrielle		
CHATOU (code 111)	01/07/2019	C	17.45	sem.	1.2736	0.0400	0.0750	0.3800	0.3880	0.0896	0.6730	0.0457	0.0000	
CROISSY SUR SEINE	01/07/2019	C	25.62	sem.	1.3700	0.0000	0.0750	0.3800	0.3200	0.0841	0.6730	0.1098	0.0000	
ETANG LA VILLE	01/07/2019	C	22.31	sem.	1.6718	0.0000	0.0750	0.3800	0.6342	0.1802	0.6730	0.1148	0.0000	
FOURQUEUX	01/07/2019	C	23.54	sem.	1.7245	0.0000	0.0750	0.3800	0.2400	0.1802	0.6730	0.1148	0.0000	
LE PECQ rive droite	01/07/2019	C	22.44	sem.	1.7041	0.0000	0.0750	0.3800	0.1172	0.0952	0.6730	0.0457	0.0000	
LE PECQ rive gauche	01/07/2019	C	22.44	sem.	1.7041	0.0000	0.0750	0.3800	0.1172	0.2352	0.6730	0.1148	0.0000	
LE VESINET	01/07/2019	C	25.56	sem.	1.7963	0.0000	0.0750	0.3800	0.3996	0.1174	0.6730	0.0457	0.0000	
MAREIL-MARLY	01/07/2019	C	13.60	sem.	1.7910	0.3100	0.0750	0.3800	0.1089	0.1802	0.6730	0.1148	0.0000	
MARLY LE ROI	01/07/2019	C	15.65	sem.	1.3198	0.0000	0.0750	0.3800	0.3000	0.1802	0.6730	0.2956	0.0000	
MONTESSON BOUCLE (113)	01/07/2019	C	28.27	sem.	1.3504	0.0000	0.0750	0.3800	0.5000	0.2748	0.6730	0.0457	0.0000	
PORT-MARLY (111)	01/07/2019	C	22.61	sem.	1.3190	0.0000	0.0750	0.3800	0.3150	0.1802	0.6730	0.1968	2.3200	
ST GERMAIN EN LAYE (111)	01/07/2019	C	14.82	sem.	1.1515	0.1600	0.0750	0.3800	0.3000	0.1802	0.6730	0.1143	0.0000	

7.5 Pyramide compteurs

SAINT GERMAIN EN LAYE										
Année de fabrication	Diamètre									Total général
	12	15	20	30	40	60	80	100	150	
1957	2	1	1							4
1968		1								1
1971		1								1
1974			1							1
1976		2	1							3
1977		2	1							3
1980		1								1
1981		3								3
1982		6	1							7
1983		3								3
1984		3								3
1985		2	1							3
1986		6	5							11
1987		9	1							10
1988		11	1	1						13
1989		6								6
1990		9								9
1991		6	2							8
1992		5								5
1993		7	2	1						10
1994		6	5							11
1995		9	4							13
1996		10	3	7	3					23
1997		6	3	8	9					26
1998		19	7		2					28
1999		8		5	2					15
2000		7	1	3	3					14
2001		56	1	2		1		1		61
2002		19	7	3	1					30
2003		6	1	3	3					13
2004		13		7	16	7	3	4	1	51
2005		4	16	19	7	8	1	3	3	61
2006		61	4			1				66
2007		93	3	6	1					103
2008		230	65	16	16	8				335
2009		260	63	13	18		2		1	357
2010		362	59	11	7					439
2011		347	61	17	12	2				439
2012		505	85	6	7					603
2013		141	44	33	14	9	1	2		244
2014		110	82	12	17	5	2	2	1	231
2015		61	20	5	9	1				96
2016		1037	49	17	18	6	5	9		1141
2017		572	79	42	41	16	1	1	1	753
2018		146	146	32	18	5				347
2019		46	17	6	9	1		1		80
Total général	2	4218	842	275	233	70	15	23	7	5685

SAINT GERMAIN EN LAYE	
Age Moyen Parc Compteur	6,88
Age Moyen Petit Compteur	6,79
Age Moyen Moyen Compteur	7,68
Age Moyen Grand Compteur	7,37



Prêts pour la révolution de la ressource



AGENCE REGIONALE DE SANTE
DELEGATION DEPARTEMENTALE DES YVELINES
DEPARTEMENT VEILLE ET SECURITE SANITAIRES
SERVICE SANTE ENVIRONNEMENT

143, Bd de la Reine
78 007 VERSAILLES CEDEX

Tél : 01 30 97 73 39 Fax : 01 39 49 48 10

QUALITE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

RAPPORT ANNUEL

2019

UNITE DE GESTION ET D'EXPLOITATION : **SAINT GERMAIN EN LAYE**



Les données de ce rapport sont extraites du Système d'Information en Santé Environnement (SISE-Eaux)

Description des unités de distribution (UDI) de l'UGE

DANS VOTRE UNITE DE GESTION ET D'EXPLOITATION, LA OU LES UNITES DE DISTRIBUTION SONT COMPOSEES DE LA FACON SUIVANTE :

Unité de distribution : ST GERMAIN EN LAYE

Communes	Zone alimentée	Population de la zone
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE / Centre (90%)	35 982
	Population totale :	35 982

Unité de distribution : ST GERMAIN EN LAYE ZAC BEL AIR

Communes	Zone alimentée	Population de la zone
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE / Bel Air (10%)	3 998
	Population totale :	3 998

Description sommaire du mode d'alimentation de l'UGE

Un réseau d'alimentation en eau potable peut être schématisé par trois types d'installations caractérisant d'amont en aval :

1. L'ORIGINE DE L'EAU

Il s'agit de la RESSOURCE : captage (CAP) d'eau souterraine (source, puits, forage...) ou prise d'eau superficielle (rivière, canal, retenue...).

2. LA PRODUCTION D'EAU

Il s'agit du lieu où sont mis en place les dispositifs de traitement, qu'ils soient simples (désinfection par exemple) ou plus sophistiqués (filrière de traitement complète). Ce lieu est nommé "station de traitement-production" (TTP)

3. LA DISTRIBUTION D'EAU

Une UNITE DE DISTRIBUTION (UDI) est un réseau caractérisé par une même unité technique (continuité des tuyaux), une qualité d'eau homogène, ainsi que les mêmes PRPDE et délégataire.

DANS VOTRE UNITE DE GESTION ET D'EXPLOITATION, LA OU LES UNITES DE DISTRIBUTION SONT ALIMENTEES DE LA FACON SUIVANTE :

Note : Les alimentations de secours (SEC) peuvent être décrites

Unité de distribution : ST GERMAIN EN LAYE

Population desservie: 35982 hab.

Nom de l'installation amont	Code amont	Type d'installation	Niveau amont	Pérennité de l'alimentation	Pourcentage d'alimentation
USINE CROISSY/SEINE	000693	TTP	1	Permanent	100%

Unité de distribution : ST GERMAIN EN LAYE ZAC BEL AIR

Population desservie: 3998 hab.

Nom de l'installation amont	Code amont	Type d'installation	Niveau amont	Pérennité de l'alimentation	Pourcentage d'alimentation
USINE DE FLINS REFOULEMENT	000687	TTP	1	Permanent	100%

Nota: S = source, F = forage

Situation administrative des captages d'eau
Rappels réglementaires :

La Loi du 16 juillet 1964 a rendu obligatoire l'instauration des périmètres de protection autour des captages d'eau potable et la loi sur l'eau du 3 janvier 1992 a étendu cette exigence aux captages antérieurs à 1964 dont la protection naturelle est insuffisante. La loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique étend cette obligation aux captages naturellement protégés, et permet aux sociétés privées de bénéficier d'une telle protection pour les captages antérieurs au 1er janvier 2004. La loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006 renforce les dispositifs de lutte contre les pollutions diffuses d'origine agricole. Une des actions du Plan Régional Santé Environnement 3 est la poursuite de la mise en oeuvre de la protection des captages utilisés pour l'alimentation en eau potable.

L'absence de mise en place de périmètres de protection peut engager la responsabilité pénale de la PRPDE ou du distributeur.

Note spécifique à l'attention de la PRPDE :

Il vous appartient de vous assurer que les périmètres de protection ont bien été définis, qu'un arrêté de déclaration d'utilité publique (D.U.P.) a été signé par le Préfet, que ces documents et servitudes ont été notifiés aux propriétaires, et que les documents d'urbanisme (P.O.S., P.L.U.) ont été mis en compatibilité avec les prescriptions de la D.U.P..

Pour de plus amples informations sur la procédure à suivre, ou si vous constatez des inexactitudes dans le tableau ci-dessous, rappelant la situation administrative de vos captages telle qu'elle est connue de l'ARS, je vous invite à prendre contact avec le service Santé Environnement de la Direction Départementale des Yvelines.

L'absence de date indique que l'étape n'est pas réalisée.

DESCRIPTIF du ou des CAPTAGE(S)			SITUATION ADMINISTRATIVE				
Nom	Type	Commune d'implantation	Date de délibération de la collectivité	Avis Hydrogéologue agréé	Date de dépôt du dossier en MISE	Avis CoDERST (ex C.D.H.)	Arrêté de D.U.P.
F ALBIEN LE PECQ	FORAGE	PECQ (LE)		25/10/1996			

**Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE
dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau**

Les prélèvements sont effectués :

- au captage (eau brute, avant tout traitement),
- en sortie de station de traitement-production (eau traitée),
- dans les unités de distribution au robinet du consommateur (eau distribuée).

Cette synthèse prend en compte l'ensemble des paramètres analysés.

Type de l'installation : CAPTAGE

Nom de l'installation : F ALBIEN LE PECQ

Nombre de prélèvements	Conformité bactériologique	Conformité chimique
1	100,0 %	100,0 %

Détails :

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactériologique	Conformité chimique
11/10/19	00209527	PECQ (LE)	F ALBIEN LE PECQ	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet, D= conforme à l'arrêté préfectoral portant dérogation temporaire aux limites de qualité.

**Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE
dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau**

Type de l'installation : UNITE DE DISTRIBUTION

Nom de l'installation : ST GERMAIN EN LAYE

Nombre de prélèvements	Conformité bactériologique	Conformité chimique
71	100,0 %	100,0 %

Détails :

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactériologique	Conformité chimique
02/01/19	00202640	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/01/19	00202729	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/01/19	00202953	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
24/01/19	00203124	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
31/01/19	00203205	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
01/02/19	00203232	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
04/02/19	00203284	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
07/02/19	00203428	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/02/19	00203927	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
18/02/19	00203999	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
25/02/19	00204332	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
01/03/19	00204374	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
06/03/19	00204449	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
11/03/19	00204576	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
14/03/19	00204657	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
20/03/19	00204712	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
28/03/19	00204896	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/04/19	00204988	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
03/04/19	00205069	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/04/19	00205154	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
15/04/19	00205257	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet, D= conforme à l'arrêté préfectoral portant dérogation temporaire aux limites de qualité.

**Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE
dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau**
Type de l'installation : UNITE DE DISTRIBUTION
Nom de l'installation : ST GERMAIN EN LAYE

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactéri.	Conformité chimique
18/04/19	00205339	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
25/04/19	00205442	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/05/19	00205527	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
06/05/19	00205570	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
10/05/19	00205638	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
15/05/19	00205720	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
20/05/19	00205828	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
28/05/19	00206044	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
04/06/19	00206100	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
06/06/19	00206185	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
12/06/19	00206235	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
18/06/19	00206390	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
21/06/19	00206552	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
25/06/19	00206632	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/07/19	00206810	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/07/19	00206951	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
11/07/19	00207071	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
16/07/19	00207132	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/07/19	00207332	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
29/07/19	00207461	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
01/08/19	00207555	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/08/19	00207767	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/08/19	00207808	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/08/19	00207946	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/08/19	00207982	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet, D= conforme à l'arrêté préfectoral portant dérogation temporaire aux limites de qualité.

**Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE
dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau**
Type de l'installation : UNITE DE DISTRIBUTION
Nom de l'installation : ST GERMAIN EN LAYE

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactério.	Conformité chimique
26/08/19	00208067	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
04/09/19	00208299	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
11/09/19	00208457	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/09/19	00208496	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
18/09/19	00208816	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
25/09/19	00208803	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
27/09/19	00208919	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/10/19	00209026	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
04/10/19	00209121	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
10/10/19	00209297	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
14/10/19	00209343	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/10/19	00209381	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
24/10/19	00209507	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
04/11/19	00209676	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
07/11/19	00209753	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/11/19	00209798	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
18/11/19	00209979	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
21/11/19	00210063	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
26/11/19	00210120	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/12/19	00210334	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
04/12/19	00210329	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/12/19	00210582	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/12/19	00210519	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/12/19	00210612	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/12/19	00210719	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet, D= conforme à l'arrêté préfectoral portant dérogation temporaire aux limites de qualité.

**Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE
dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau**

Type de l'installation : UNITE DE DISTRIBUTION

Nom de l'installation : ST GERMAIN EN LAYE ZAC BEL AIR

Nombre de prélèvements	Conformité bactériologique	Conformité chimique
11	100,0 %	100,0 %

Détails :

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactériologique	Conformité chimique
03/01/19	00202669	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
06/03/19	00204456	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
03/04/19	00205132	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
28/05/19	00206043	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
18/06/19	00206373	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
03/07/19	00206825	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
30/08/19	00208181	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
25/09/19	00208862	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
28/10/19	00209588	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
07/11/19	00209754	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
13/12/19	00210586	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet, D= conforme à l'arrêté préfectoral portant dérogation temporaire aux limites de qualité.

Valeurs minima, moyennes et maxima de quelques paramètres mesurés dans l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire

Le(s) tableau(x) ci-dessous présentent les résultats d'analyses des principaux paramètres représentatifs des caractéristiques de l'eau et des principaux polluants susceptibles d'être présents dans l'eau. Les paramètres, pour lesquels des dépassements des limites de qualité fixées par le code de la santé publique ont été constatés, sont indiqués "hors limites!" dans la dernière colonne à droite du tableau.

Types d'eau : B = eau brute, T1 = eau traitée (en sortie de station de traitement-production), T = eau désinfectée (en réseau de distribution), S = sans traitement

CAP	F ALBIEN LE PECQ
------------	-------------------------

CODE DU PARAMETRE	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	PH	unité pH	B	4	7,00	7,33	7,92		
TURBNFU	TURBIDITÉ NÉPHÉLOMÉTRIQUE NFU	NFU	B	1	0,64	0,64	0,64		
STRF	ENTÉROCOQUES /100ML-MS	n/(100mL)	B	1	0	0	0	10000	
ECOLI	ESCHERICHIA COLI /100ML - MF	n/(100mL)	B	1	0	0	0	20000	
FMG	FLUORURES MG/L	mg/L	B	1	0,27	0,27	0,27		
NH4	AMMONIUM (EN NH4)	mg/L	B	1	0,23	0,23	0,23	4	
NO2	NITRITES (EN NO2)	mg/L	B	1	0,00	0,00	0,00		
NO3	NITRATES (EN NO3)	mg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	100	
ATRZ	ATRAZINE	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
ADET	ATRAZINE DÉSÉTHYL	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
ADETD	ATRAZINE DÉSÉTHYL DÉISOPROPYL	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
26DCB	2,6 DICHLOROBENZAMIDE	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
AMPA	AMPA	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
BRMCL	BROMACIL	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
METACET	MÉTALDÉHYDE	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
ETDMR	ETHIDIMURON	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	

Valeurs minima, moyennes et maxima de quelques paramètres mesurés dans l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire
UDI ST GERMAIN EN LAYE

CODE DU PARAMETRE	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	PH	unité pH	T	142	7,00	7,54	7,99		
TURBNFU	TURBIDITÉ NÉPHÉLOMÉTRIQUE NFU	NFU	T	71	0,00	0,17	0,73		
STRF	ENTÉROCOQUES /100ML-MS	n/(100mL)	T	71	0	0	0	0	
ECOLI	ESCHERICHIA COLI /100ML - MF	n/(100mL)	T	71	0	0	0	0	
NH4	AMMONIUM (EN NH4)	mg/L	T	71	0,00	0,00	0,00		
NO2	NITRITES (EN NO2)	mg/L	T	5	0,00	0,00	0,00	0.5	

UDI ST GERMAIN EN LAYE ZAC BEL AIR

CODE DU PARAMETRE	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	PH	unité pH	T	22	7,20	7,56	7,96		
TURBNFU	TURBIDITÉ NÉPHÉLOMÉTRIQUE NFU	NFU	T	11	0,00	0,17	0,30		
STRF	ENTÉROCOQUES /100ML-MS	n/(100mL)	T	11	0	0	0	0	
ECOLI	ESCHERICHIA COLI /100ML - MF	n/(100mL)	T	11	0	0	0	0	
ALTMICR	ALUMINIUM TOTAL µG/L	µg/L	T	11	0	0	0		
NH4	AMMONIUM (EN NH4)	mg/L	T	11	0,00	0,00	0,00		
NO2	NITRITES (EN NO2)	mg/L	T	1	0,00	0,00	0,00	0.5	

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2019

(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

FOURQUEUX



Sommaire

1 Synthèse de l'année	5
1.1 L'essentiel de l'année	7
1.2 Les chiffres clés.....	9
1.3 Les indicateurs de performance	10
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	11
1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	11
1.4 Les évolutions réglementaires	13
1.5 Les perspectives	14
2 Présentation du service	15
2.1 Le contrat	17
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat	18
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat	18
2.2.2 La gestion de crise.....	19
2.2.3 La relation clientèle.....	20
2.3 L'inventaire du patrimoine	21
2.3.1 Le système d'eau potable	21
2.3.2 Les biens de retour	21
2.3.3 Les biens de reprise	25
3 Qualité du service.....	27
3.1 Le bilan hydraulique	29
La nature des ressources utilisées	29
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable	29
3.1.2 Les volumes mis en distribution année civile.....	29
3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	30
3.1.4 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)	31
3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2	32
3.2 La qualité de l'eau	34
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau.....	34
3.2.2 Le plan vigipirate	35
3.2.3 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	36
3.3 Le bilan d'exploitation	37
3.3.1 Les contrôles réglementaires	39
3.3.2 Les autres interventions sur les installations	40
3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution	41
3.3.4 La recherche des fuites.....	42
3.3.5 Les interventions en astreinte	42
3.4 Le bilan clientèle.....	44
3.4.1 Le nombre de clients	44
3.4.2 Les volumes vendus.....	44
3.4.3 La typologie des contacts clients	45
3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients	45
3.4.5 L'activité de gestion clients	45
3.4.6 La relation clients.....	46
3.4.7 L'encaissement et le recouvrement.....	46
3.4.8 Le fonds de solidarité.....	48
3.4.9 Les dégrèvements	49
3.4.10 La mesure de la satisfaction client	49
3.4.11 Le prix du service de l'eau potable.....	52
4 Comptes de la délégation	59
4.1 Le CARE.....	61
4.1.1 Le CARE	61

4.1.2	Le détail des produits.....	63
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	64
4.2	La situation des biens et des immobilisations.....	75
4.2.1	La situation sur les installations.....	75
4.2.2	La situation sur les canalisations.....	76
4.2.3	La situation sur les compteurs.....	76

5 | Votre délégataire 79

5.1	Notre organisation.....	82
5.1.1	La Région.....	82
5.1.2	Nos implantations.....	83
5.1.3	Nos moyens logistiques.....	83
5.1.4	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	84
5.2	La relation clientèle.....	86
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients.....	86
5.2.2	Le site internet et l'information client.....	86
5.2.3	L'entité de gestion client.....	89
5.3	Notre système de management.....	90
5.4	Notre démarche développement durable.....	93
5.5	Nos offres innovantes.....	97
5.5.1	Notre organisation VISIO.....	97
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	98
5.6	Nos actions de communication.....	100
5.6.1	Les actions de communications pour votre Région.....	100
5.6.2	Les actions de communications pour SUEZ eau France.....	104

6 | Glossaire 109

7 | Annexes 121

7.1	Synthèse réglementaire.....	123
7.2	Attestations d'assurance.....	136
7.3	Pyramide compteurs.....	140

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

Production

- L'eau produite et distribuée sur la commune de Fourqueux a fait l'objet de 385 analyses issues du contrôle sanitaire et de la surveillance de l'exploitant. 100% de ces analyses bactériologiques et physico-chimiques ont été conformes au Code de la Santé Publique.
- Les ouvrages de production nécessaires à l'alimentation du réseau sont en bon état et sont suivis dans le cadre de la maintenance et du renouvellement des équipements (systèmes de protection, équipements électromécaniques et hydrauliques). Le bâtiment de la suppression présente quelques désordres au niveau du génie-civil qui devront faire l'objet d'une reprise partielle.
- SUEZ Eau France a réalisé au total 65 interventions dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance et du renouvellement sur les ouvrages de production et de stockage dont 6 interventions de maintenance préventives.
- En termes de travaux, les renouvellements réalisés ont porté sur :
 - Le renouvellement du groupe de surpression N°1



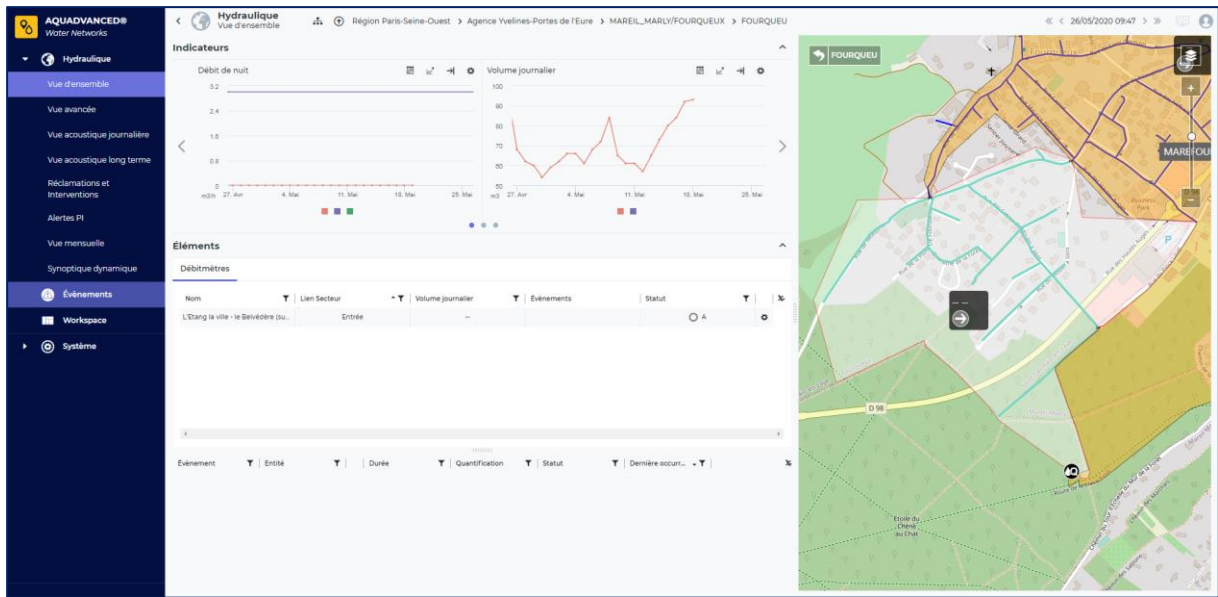
Distribution

- Nos équipes ont réalisés 368 interventions dont :
 - 3 réparations de fuites branchements
 - 1 réparations de fuites canalisations
 - 18 remplacements de compteurs
 - 8 interventions en astreinte

Performance

En 2019, le rendement se maintient à un bon niveau. Le suivi de la performance est réalisé via le logiciel Aquadvanced. Ce logiciel nous permet d'observer de façon quotidienne les variations de volumes sur la commune.

1 | Synthèse de l'année



1.2 Les chiffres clés

	1 171 clients desservis	
238 053 m ³ d'eau facturée		
	18,5 km de réseau de distribution d'eau potable	
9,27 m ³ /km/j de pertes en réseau		
	85,7 % de rendement du réseau de distribution	
100 % de conformité sur les analyses bactériologiques		
	100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques	
1 réparations fuites sur canalisations		
	3 réparations fuites sur branchements	

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

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'Office français de la biodiversité, 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 apparaît 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 juillet.

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/indicateurs>

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	2019	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	4 190	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	1 171	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	18,5	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,71	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	85,65	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,91	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	9,36	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	9,27	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	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	Euros par m ³ facturés	A

1.3.2 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	2019	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	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

COMMANDE PUBLIQUE

- Entrée en vigueur du code de la commande publique le 1^{er} avril 2019
- Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000€HT
- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes
- Faculté pour les communautés de communes et les communautés d'agglomération de déléguer par convention leurs compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre
- Pérennisation de la tarification sociale et encadrement des modalités de son financement par les collectivités
- Réforme des procédures civiles d'exécution

1.5 Les perspectives

Performance

En 2020, nous prévoyons d'écouter l'intégralité de la commune en recherche de fuites. De plus, nous allons renouveler des débitmètres en limite de Saint-Germain-en-Laye.

Enfin, nous installerons des émetteurs de télétransmission sur les gros consommateurs pour mesurer leur impact sur la performance des réseaux.

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	29/09/2006	28/09/2024	Affermage
Avenant n°01	21/07/2016	28/09/2024	Avenant fixant les modalités suite à la convention d'approvisionnement en eau décarbonatée

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

La direction



Olivia AMOZIG BELLOT
Directeur de la Région
Paris Seine Ouest

L'agence Yvelines Portes de l'Eure



Dimitri Langhade
Directeur d'agence



Laure Bories
Responsable contrats



Agnès Glady
Responsable commerciale



Philippe Chemillier
Chef d'agence
assainissement



Jérôme Savio
Chef d'agence eau potable

Les services supports



Karl Glucina
Directeur de l'agence Usines,
Services et Innovation



Thierry Quilliard
Responsable Communication



Khalid Laanait
Directeur clientèle



Cécile Bernier-Douwens
Responsable Système
de Management



Kévin Sorgues
Préventeur sécurité

2.2.2 La gestion de crise

Afin de limiter les conséquences d'évènements significatifs (ex. : tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, cyber attaque...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone, sur le site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés
- Une organisation préétablie du management de la crise avec une cellule dédiée aux risques cyber,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).

En outre, l'ensemble du personnel d'astreinte et d'intervention fait l'objet de formations ou de mises à niveau régulières, afin de maîtriser aussi rapidement que possible les situations d'urgence, ne relevant pas nécessairement de la crise majeure, qui peuvent se présenter. Enfin, les incidents ou accidents réels sont exploités en termes de retour d'expérience et de validation des consignes mises en place dans ce cas.

En 2019, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'évènement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 100 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.



Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.

2.2.3 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les conseillers du Centre de Relation Client répondent à **toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV). La formation permanente de nos conseillers client permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Client est joignable aux numéros suivants :

<u>Pour toute demande ou réclamation :</u>	 0 977 408 408 <small>APPEL NON SURTAXE</small>
<u>Pour toutes les urgences techniques :</u>	 0 977 401 123 <small>APPEL NON SURTAXE</small>

- **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil physique des clients ou des plages ouvrées de l'accueil téléphonique ci-dessus, notre service d'urgence assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes telles que :

- Réparations de casses de canalisations.
- Dépannages d'installations.
- Débouchage de branchements d'assainissement ...

Pour cela, un effectif composé d'agents et d'encadrants sont mobilisables quotidiennement en dehors des heures ouvrées. Leurs compétences sont diversifiées et ils disposent de matériels, d'équipements, de véhicules et de moyens de communication adaptés à la gestion des astreintes.

2.3 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.

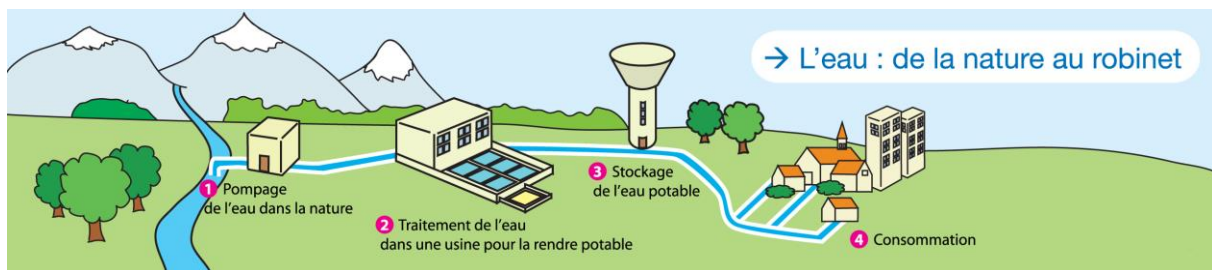
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

- 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.

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 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 STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

Les stations de pompage / relevage disponibles au cours de l'année d'exercice pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
L'ETANG-LA-VILLE	L'Etang la ville - le Belvédère (supression) - Route de la claire foret			

- **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 :

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
50-99 mm	3 587	1 352	-	-	-	-	-	-	4 940
100-199 mm	5 347	4 407	-	-	-	-	-	-	9 754
200-299 mm	3 840	-	-	-	-	-	-	-	3 840
Total	12 775	5 759	-	-	-	-	-	-	18 534

- **LES ACCESSOIRES DE RÉSEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Désignation	2019
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1
Détendeurs / Stabilisateurs	2
Equipements de mesure de type compteur	5
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	44
Régulateurs débit	1
Vannes	197
Vidanges, purges, ventouses	38

- **LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant présente le nombre total de branchements au 31 décembre de l'année d'exercice :

Les branchements						
Type branchement	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	1 188	1 196	1 202	1 206	1 212	0,5%

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50% du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. Arrêté du 2 déc. 2013).

Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80% sur chacun des critères. Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2019
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	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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2019
connaissance et de gestion des réseaux		
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)	10
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)	5
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)	75
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	120

Le tableau ci-dessous détaille les pourcentages de renseignement des informations relatives aux tronçons de réseaux.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable			
Partie	Descriptif	Pourcentage	Points 2019
Partie B	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres	100,0%	15
Partie B	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou période de pose des tronçons identifiés	99,9%	15

2.3.3 Les biens de reprise

Les biens de reprise sont des biens dont le délégataire est propriétaire et qui peuvent être rachetés par la collectivité à la fin du contrat selon les modalités prévues par le contrat.

- **LES COMPTEURS**

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

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2018	2019	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	1 036	1 041	0,5%
20 à 40 mm	166	166	0,0%
>40 mm	5	5	0,0%
Total	1 207	1 212	0,4%

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.

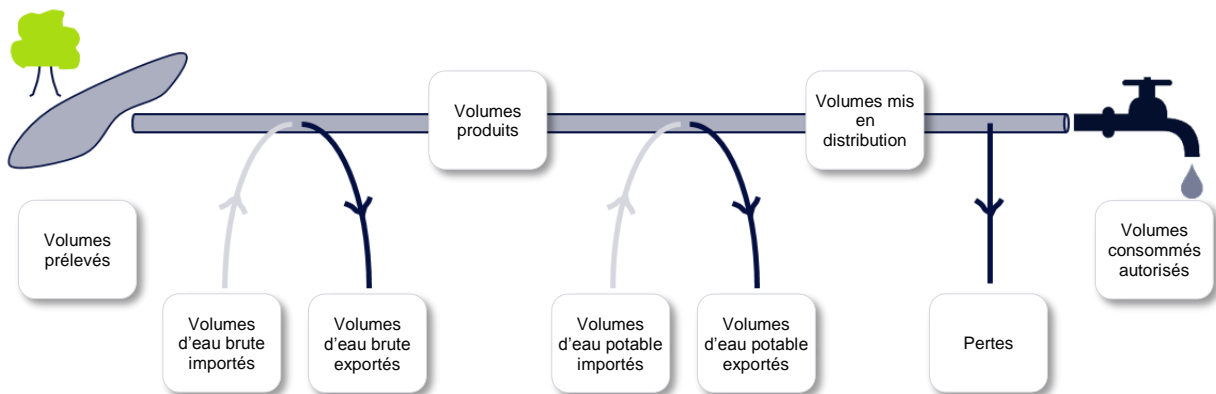
La nature des ressources utilisées



L'eau distribuée aux abonnés de la Commune de Fourqueux est d'origine souterraine et provient du site de production suivant :

- L'Usine de Flins-Aubergenville

3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes mis en distribution année civile

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années. Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable

exportés (vendus en gros). Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes eau potable mis en distribution (m ³)						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	358 542	349 729	369 814	353 827	437 054	23,5%
Total volumes eau potable exportés (C)	69 520	66 057	57 790	56 284	124 636	121,4%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	289 022	283 672	312 024	297 543	312 418	5,0%

3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

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

Volumes consommés autorisés (m ³)						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	236 941	233 527	252 285	242 140	249 138	2,9%
- dont Volumes facturés (E')	236 941	233 527	252 285	242 140	238 053	- 1,7%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	0	0	0	0	11 085	0,0%
Volumes consommés sans comptage (F)	602	602	301	301	301	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	301	250	293	250	273	9,2%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	237 844	234 379	252 879	242 691	249 712	2,9%

Jusqu'en 2018, les volumes dégrévés, gestes commerciaux, ... (E'') étaient intégrés aux volumes comptabilisés.
Ils apparaissent dorénavant sur une ligne distincte.

3.1.4 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)

Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur l'année civile, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

L'indice linéaire de pertes en réseau représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- de la politique volontariste de recherche et de réparation de fuites
- de la politique de renouvellement du réseau
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur l'année civile, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

L'indice linéaire des volumes non comptés intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
- de l'efficacité de gestion du réseau.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur l'année civile, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à

d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommé avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	289 022	283 672	312 024	297 543	312 418	5,0%
Volumes comptabilisés (E)	236 941	233 527	252 285	242 140	249 138	2,9%
Volumes consommés autorisés (H)	237 844	234 379	252 879	242 691	249 712	2,9%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	51 178	49 293	59 145	54 852	62 706	14,3%
Volumes non comptés (D-E)= (K)	52 081	50 145	59 739	55 403	63 280	14,2%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	18,459	18,473	18,507	18,507	18,53	0,1%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	7,6	7,31	8,76	8,12	9,27	14,2%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	7,73	7,44	8,84	8,2	9,36	14,1%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	237 844	234 379	252 879	242 691	249 712	2,9%
Volumes eau potable exportés (C)	69 520	66 057	57 790	56 284	124 636	121,4%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	358 542	349 729	369 814	353 827	437 054	23,5%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	85,73	85,91	84,01	84,5	85,65	1,4%

Rendement de réseau brut (%)						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E)	236 941	233 527	252 285	242 140	249 138	2,9 %
Volumes mis en distribution (D)	289 022	283 672	312 024	297 543	312 418	5,0 %
Rendement de réseau brut (%) = 100 * (E) / (D)	81,98	82,32	80,85	81,38	79,75	-2,0 %

3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau

du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	237 844	234 379	252 879	242 691	249 712	2,9%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	18,5	18,5	18,5	18,5	18,5	0,1%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	45,6	44,6	46	44,3	55,3	25,1%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	85	85	85	85	85	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	74,12	73,91	74,2	73,85	76,07	3,0%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	85,73	85,91	84,01	84,5	85,65	1,4%

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 établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent 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. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité ».
- **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.

Analyses de la Ressource			
Ressource		Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses physico-chimiques
Flins / Aubergenville	ARS	23	23
	Exploitant	19	238

Analyses de l'eau produite et distribuée						
			Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses bactériologiques non-conformes	Nombre d'analyses physico-chimiques	Nombre d'analyses physico-chimiques non-conformes
Production	Flins / Aubergenville	ARS	84	0	85	0
		Exploitant	53	0	140	0
Distribution		ARS	11	0	12	0
		Exploitant	0	0	0	0
Total distribution et production			148	0	237	0

100% des analyses bactériologiques et physico-chimiques en production et distribution ont été conformes aux limites de qualité définies par le code de la santé publique.

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 la dernière version du plan VIGIPIRATE datant de 2018. Les plus significatives sont :

- un dispositif de sur-chloration pouvant 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 installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

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.

Par ailleurs, la publication du guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » en 2017 apporte des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations.

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	95	0	100
Physico-chimique	86	0	100

3.3 Le bilan d'exploitation

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

ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES OUVRAGES ET DES ÉQUIPEMENTS ÉLECTROMÉCANIQUES

SUEZ s'est dotée d'une politique de maintenance éprouvée dont les objectifs sont:

- De surveiller les points critiques des ouvrages ;
- D'intervenir avant l'incident, pour fiabiliser le fonctionnement des installations et assurer la continuité de service ;
- D'optimiser le taux de renouvellement du matériel, par un entretien ciblé et pertinent.

Les équipes de mécaniciens, d'électriciens et d'automaticiens sont sollicitées pour accomplir les tâches de maintenance et d'entretien des sites de production, des ouvrages en réseau et des réservoirs suivant 2 axes complémentaires:

La maintenance préventive

L'objectif de la maintenance préventive est de réduire les probabilités de défaillance ou de dégradation d'un équipement en considérant les conditions nécessaires à son bon fonctionnement. Les tâches de maintenance préventive les plus courantes sont :

- l'entretien mécanique : le graissage, les appoints en lubrifiants, contrôles des tensions de courroies, remplacement de filtres à air, à huile, contrôle des niveaux d'usure, remplacement de petites pièces, des joints, manœuvres systématiques, contrôle de l'étanchéité des accessoires, le bon fonctionnement des forages etc.
- l'entretien électrique et de l'instrumentation. Les contrôles portent sur : isolement des circuits, étalonnage des boucles de mesure et d'automatisme, points d'échauffement, nettoyage de contacteur, resserrage des connexions etc.
- les contrôles obligatoires : la réglementation demande des contrôles annuels des équipements pour garantir la sécurité des intervenants et des installations. Les contrôles règlementaires couvrent les aspects suivants: conformité électrique, appareils de levage, appareils à pression de gaz, ascenseurs et monte-charge, étalonnage des systèmes de pesage, transport des matières dangereuses.



La maintenance corrective

La maintenance corrective intervient après une défaillance ou une dégradation des performances d'un équipement. Elle a pour objectif de rétablir les conditions nécessaires au fonctionnement correct de l'équipement dans les délais requis. Les opérations de maintenance corrective sont plus complexes que les actions préventives. Elles requièrent des compétences particulières et comprennent :



- un diagnostic précis de l'origine du dysfonctionnement ;
- la préparation de l'intervention, des pièces et outillages nécessaires ;
- la réalisation des opérations dans le respect des règles et consignes de sécurité ;

- la rédaction d'un rapport d'intervention listant les pièces changées, la durée de l'intervention, la cause de l'avarie et la solution apportée ;
- l'intégration des opérations réalisées dans la GMAO.

EXPLOITATION DES INSTALLATIONS

En complément de la maintenance, des équipes de surveillants de traitement suivent le bon fonctionnement des usines.

Les techniciens sont spécialisés en **chimie de l'eau et en techniques analytiques**.

- Ils connaissent parfaitement bien le fonctionnement des forages, des installations de traitement et des réservoirs.
- Ils sont aptes à évaluer les doses de réactifs pour la désinfection ou pour la correction de pH : ils sont en charge de la réception des livraisons de réactifs et du réglage des usines
- Ils sont formés à la métrologie et à la gestion des produits chimiques dangereux : ils suivent la qualité de l'eau au cours du traitement et de la distribution, et réalisent en partie le contrôle de surveillance, contrôle complémentaire au contrôle sanitaire de l'ARS.



Animée par le chef d'usine, cette équipe peut bénéficier à tout moment du support des équipes de maintenance dans les deux corps de métiers, électrique et mécanique.

Ils sont aussi assistés au quotidien par 2 services supports :

- Le service Etudes et Qualité des Eaux
- Le Service Hydrogéologie

Ils interviennent dans les domaines suivants :

- le suivi quotidien des installations (vérification des paramètres du procédé et des dosages, résolution des problèmes de traitement, la propreté des sites)
- la réalisation des analyses d'exploitation et des prélèvements dans le cadre de l'auto-surveillance, l'accompagnement des préleveurs de l'ARS
- le suivi **métrologique des analyseurs** de la qualité de l'eau
- l'approvisionnement en réactifs
- le contrôle des filtres à charbons actifs en grains : qualité des lavages, intervention pour renouvellement de la charge
- la relève des paramètres de fonctionnement des installations pour établir les bilans mensuels
- le suivi des forages et des champs captants, suivi piézométrique, pompes d'essai
- la mise à jour des dossiers techniques et des données nécessaires à l'établissement des **rapports techniques**
- coordination locale des interventions de maintenance préventives et curatives
- coordination locale avec l'équipe en charge du réseau
- Liaison de coordination avec le centre de **télécontrôle** pour gérer la disponibilité des sites



Le lavage de réservoirs

Une partie du personnel affectée au traitement s'est **spécialisée** dans le lavage de réservoirs et assure l'entretien annuel des cuves des châteaux d'eau, des réservoirs enterrés et des bâches de pompage de l'ensemble des usines et des réseaux exploitées par SUEZ sur la région Paris Seine Ouest. Elle dispose **d'équipements autonomes** de lavage et de pulvérisation pour réaliser les **désinfections**.



PLANIFICATION ET GESTION DES DONNÉES

Que ce soit pour la maintenance ou l'exploitation des sites, l'ensemble de **l'activité est ordonnancée**. Chaque acte de maintenance, d'entretien ou de contrôle est défini par son contenu, sa fréquence et les moyens à mettre en œuvre. L'ensemble de l'activité, qu'elle soit de type maintenance ou exploitation est gérée à partir d'un outil de planification et de gestion des tâches spécifiquement développé pour nos métiers. Ces outils informatiques permettent maintenant une maintenance spécifique de chaque ouvrage, pour gagner en fiabilité et en temps d'intervention et pour assurer la traçabilité des réparations. La base de données est mise à jour régulièrement suite à la réalisation des tâches.

Gestion des alarmes : en dehors des heures ouvrées, une équipe d'astreinte composée des différentes compétences peut intervenir rapidement sur les sites pour analyser les défauts et anticiper ou corriger un dysfonctionnement.

3.3.1 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence). La liste des contrôles effectués au cours de l'exercice est :

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
L'ETANG-LA-VILLE	L'Étang la ville - le Belvédère (surpression) - Route de la claire forêt	Équipement électrique	armoie générale BT	25/06/2019
L'ETANG-LA-VILLE	L'Étang la ville - le Belvédère (surpression) - Route de la claire forêt	Équipement sous pression (épreuve)	antibélier 1 G174295	16/09/2019
L'ETANG-LA-VILLE	L'Étang la ville - le Belvédère (surpression) - Route de la claire forêt	Équipement sous pression (épreuve)	antibélier 2 G195745	12/09/2019
L'ETANG-LA-VILLE	L'Étang la ville - le Belvédère (surpression) - Route de la claire forêt	Équipement sous pression (inspection)	antibélier 2 G195745	20/09/2019
L'ETANG-LA-VILLE	L'Étang la ville - le Belvédère (surpression) - Route de la claire forêt	Moyen de lavage	palan à chaîne	15/12/2019
L'ETANG-LA-VILLE	L'Étang la ville - le Belvédère (surpression) - Route de la claire forêt	Moyen de lavage	poutre roulante	15/12/2019

3.3.2 Les autres interventions sur les installations

Mis à part les contrôles réglementaires qui ont été détaillés ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectuées au cours de l'exercice sur les sites ou installations. La synthèse est la suivante :

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
L'ETANG-LA-VILLE	L'Étang la ville - le Belvédère (surpression) - Route de la claire forêt	59	6	-	65

Les ouvrages de production nécessaires à l'alimentation du réseau sont en bon état et sont suivis dans le cadre de la maintenance et du renouvellement des équipements (systèmes de protection, équipements électromécaniques et hydrauliques). Au-delà des tags présents sur le bâtiment de la suppression, ce dernier présente quelques désordres au niveau du génie-civil qui devront faire l'objet d'une reprise partielle.

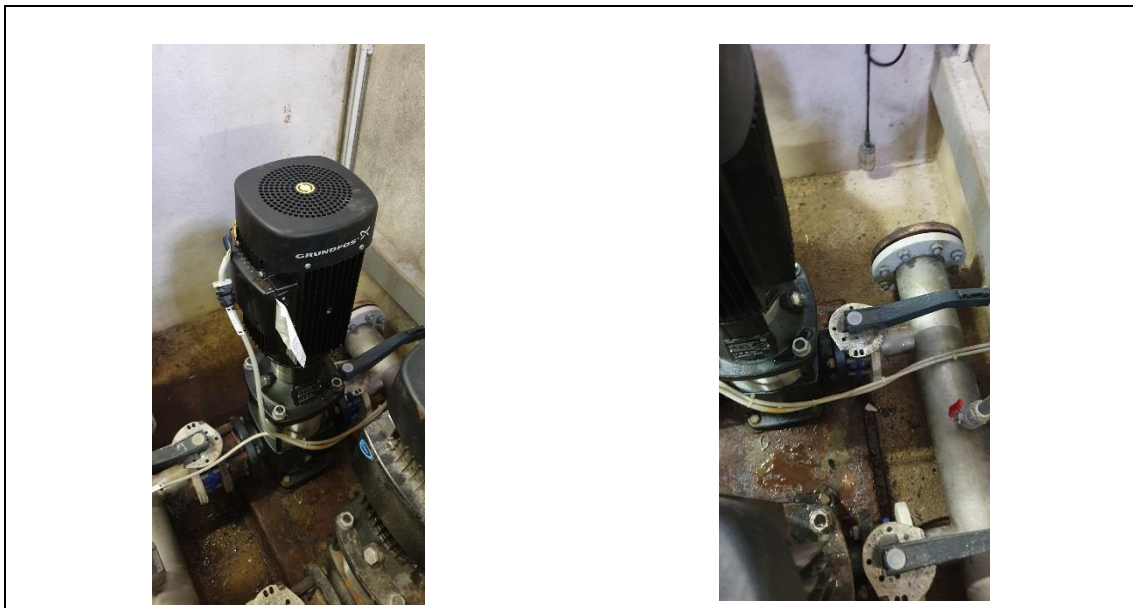


L'exploitation se déroule dans de bonnes conditions pour assurer la continuité de l'alimentation en eau, le respect des normes de qualité des eaux distribuées et la sécurité des hommes et des ouvrages.

SUEZ Eau France a réalisé au total 65 interventions dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance et du renouvellement sur les ouvrages de production et de stockage.

En termes de travaux, les renouvellements réalisés ont porté sur :

- Le renouvellement du groupe de surpression N°1



3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES RÉPONSES AUX DT ET DICT**

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.

Nous répondons dans les temps réglementaires aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux 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 demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux sont archivés, consultables et dématérialisés.

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2018	Nombre au 31/12/2019
RDICT	12	16
RDT	12	9
RDT-RDICT conjointe	25	24
Total	49	49

- **LES INTERVENTIONS SUR LE RÉSEAU 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	2019
Appareils de fontainerie	réparés	-
Appareils de fontainerie	vérifiés	42
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	-
Branchements	créés	-
Compteurs	posés	-
Compteurs	remplacés	18
Devis métrés	réalisés	2
Enquêtes	Clientèle	64
Fermetures d'eau	à la demande du client	1
Fermetures d'eau	autres	-
Eléments de réseau	mis à niveau	-
Remise en eau	sur le réseau	-

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2019
Réparations	fuite sur accessoire réseau	1
Réparations	fuite sur branchement	3
Réparations	fuite sur réseau de distribution	1
Autres		236
Total actes		368

Le tableau ci-dessous détaille les réparations de fuite branchement et réseau.

Détail des fuites				
Numéro de rue	Rue	Commune	Libellé intervention	Début réalisation intervention
41	AVENUE PASTEUR	FOURQUEUX	réseau eau réparer	02/02/2019
1	ALLEE DES NORMANDES	FOURQUEUX	branchement eau réparer	03/05/2019
24	RUE ROGER HAMON	FOURQUEUX	branchement eau réparer	25/11/2019
11	ALLEE HENRI MARRET	FOURQUEUX	branchement eau réparer	16/12/2019

3.3.4 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	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	15 663	-	- 100,0%

3.3.5 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	2018	2019	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	8	8	0,0%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Astreinte	4	0	-100,0%

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 de clients

Pour comptabiliser le nombre de client nous appliquons la règle la suivante :

« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients			
FOURQUEUX	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	1 109	1 117	0,7%
Collectivités	12	12	0,0%
Professionnels	43	42	- 2,3%
Autres	-	-	0,0%
Total	1 164	1 171	0,6%

3.4.2 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m ³)						
FOURQUEUX	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	229 324	190 993	185 954	180 751	158 699	- 12,2%
Volumes vendus aux collectivités	7 617	5 249	5 746	17 876	- 6 295	- 135,2%
Volumes vendus aux professionnels	0	37 285	60 585	43 513	85 650	96,8%
Volumes vendus aux autres clients	0	-	-	-	-	0,0%
Total des volumes facturés	236 941	233 527	252 285	242 140	238 053	- 1,7%

3.4.3 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, 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 courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	508
Courrier	47
Internet	70
Visite en agence	3
Total	628

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	85	-
Facturation	33	29
Règlement/Encaissement	28	1
Prestation et travaux	66	-
Information	220	-
Dépose d'index	19	-
Technique eau	32	32
Total	483	62

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 Client, ou via notre site internet.

Activité de gestion	
Désignation	2019
Nombre de relevés de compteurs	932
Nombre d'abonnés mensualisés	554
Nombre d'abonnés prélevés	251
Nombre d'échéanciers	4
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 415
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	102
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	27
Nombre total de factures comptabilisées	2 544

3.4.6 La relation clients

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

La relation clients	
Désignation	2019
Nombre de réclamations écrites FP2E	12
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	12
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	92,3
Nombre d'arrivées clients dans la période	13
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	10,2

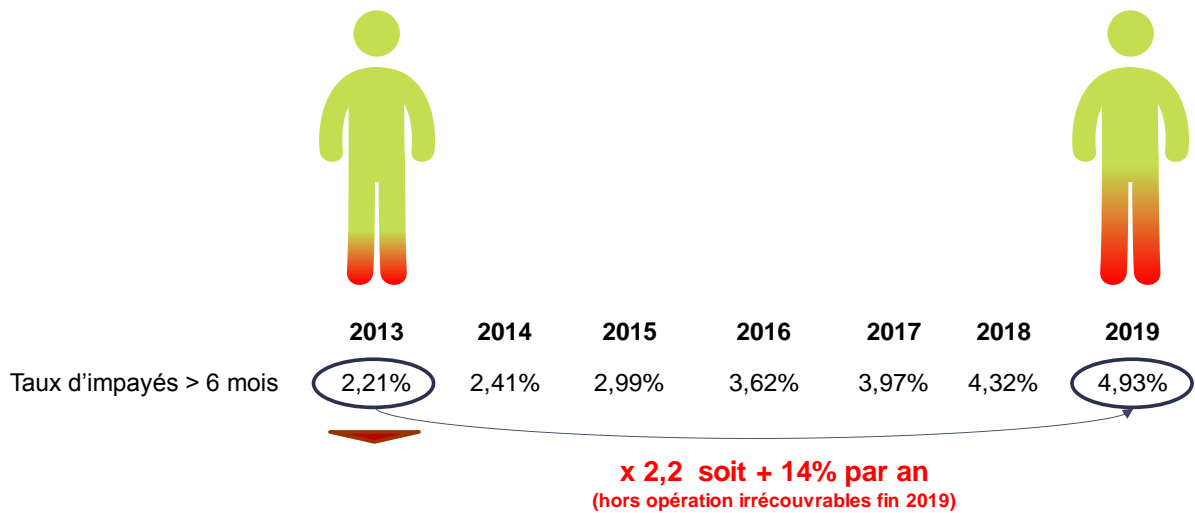
3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ Eau France travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements

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

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples. Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.



Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

Recouvrement amiable :

- avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,
- relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante

Recouvrement précontentieux

- recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,
- recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement

Recouvrement contentieux

- avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,
- transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier
- procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

Suez Eau France agit également au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrécouvrabilité), les créances irrécouvrables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

Le niveau atteint par ces « irrécouvrables » étant devenu trop élevé et démotivant pour les équipes recouvrement internes, la Direction Financière, avec l'accord des Commissaires aux Comptes, a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ce stocks d'irrécouvrables.

Cette opération explique le retour à un niveau d'impayés national de 3,93% alors qu'il aurait été de 4,93% sans cela.

Suez et ses équipes mettent tout en œuvre pour que le stock de créances irrécouvrables ne se reconstitue pas.

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2019
Créances irrécouvrables (€)	2 280,18
Délai Paiement client (j)	10,08
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	2 439,37
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,39
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,21

3.4.8 Le fonds de solidarité

Il s'agit d'un dispositif public de maintien du service public de l'eau et de l'assainissement pour les personnes et les familles en situation de pauvreté et de précarité. Ce dispositif est piloté par les départements.

Le FSL attribue des aides financières ponctuelles et/ou finance des mesures d'accompagnement aux ménages en difficultés. Les aides attribuées couvrent divers domaines liés au logement : l'accès, le maintien et, depuis 2005, les dépenses liées aux impayés d'énergie, d'eau ou de téléphone.

SUEZ a noué des partenariats avec différentes structures partagées de services publics, telles que la Poste, la Maison de services publics ou les Point Informations Médiation Multi-services, qui permet d'offrir un service aux personnes isolées et fragiles. Il s'agit de lieux d'accueil ouvert à tous et destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF).

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

Le fonds de solidarité	
Désignation	2019
Nombre de dossiers FSL	0
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	-
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	0
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	0
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	-
Montant Total HT "solidarité"	0

Le fonds de solidarité	
Désignation	2019
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0

3.4.9 Les dégrèvements

En cas de fuite d'eau après compteur et de surconsommation, et en fonction des dispositions contractuelles avec les collectivités, les clients peuvent demander un dégrèvement sur leur facture d'eau.

Le Service Relation Clients prend en charge les demandes formulées par les clients : vérification des justificatifs de réparation de fuite, traitement des dossiers de dégrèvement demandés aux tiers et émission de factures rectificatives.

Les dégrèvements	
Désignation	2019
Nombre de demandes acceptées	4
Nombres de demandes de dégrèvement	4
Volumes dégrévés (m ³)	11 085

3.4.10 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un process d'amélioration continu des services de SUEZ Eau France et ses partenaires : « *j'écoute* » → « *j'analyse* » → « *j'agis* »...

Depuis 3 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ Eau France de :

- **Identifier les leviers de satisfaction** pour valoriser la qualité de service Suez Eau France
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**

> La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 571 clients directs sur les communes de la Région Paris Seine Ouest desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

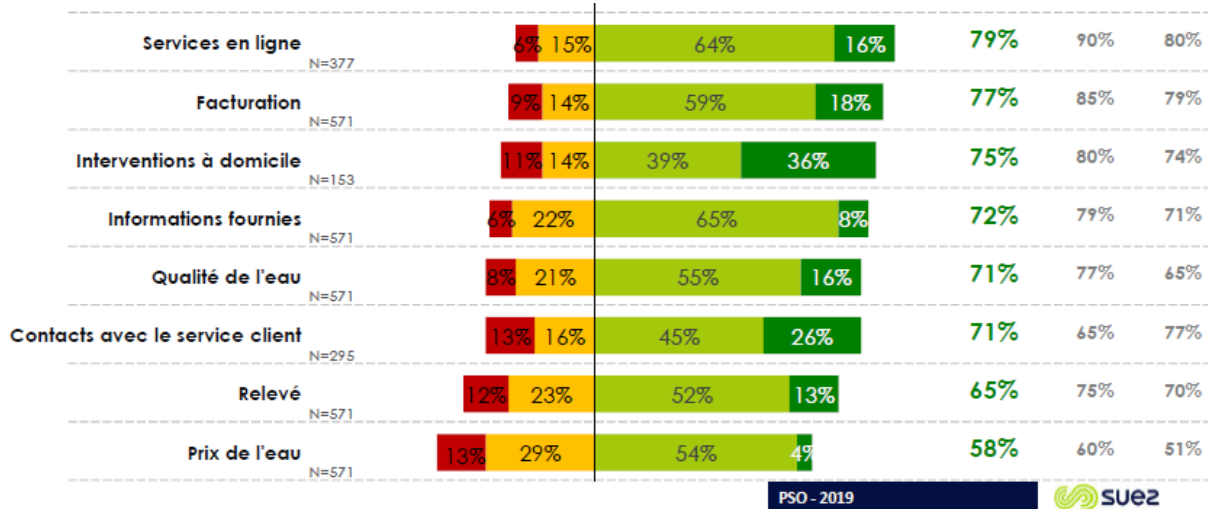
➤ Légère baisse de la satisfaction clients :

71% des clients se déclarent satisfaits (75% en 2018). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

3 | Qualité du service

- Les services en ligne : satisfaction excellente : 79% (versus 90% en 2018). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- La facturation : 77% des clients sont satisfaits

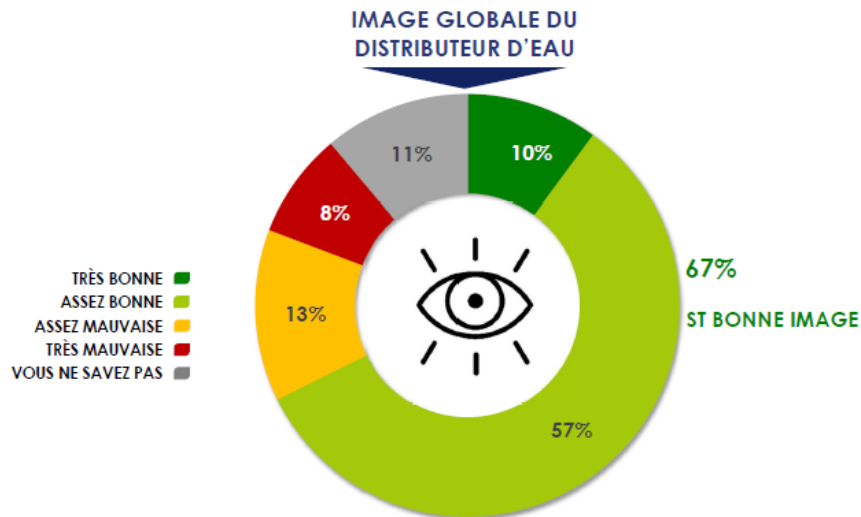
Notons une belle augmentation de la satisfaction quant au contact avec le service client (+6 points).



> Une image solide du fournisseur d'eau

67% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau et considèrent que :

- notre action est conforme à la mission de services publics,
- nous sommes efficaces et réactifs
- et que nous nous soucions de nos clients.

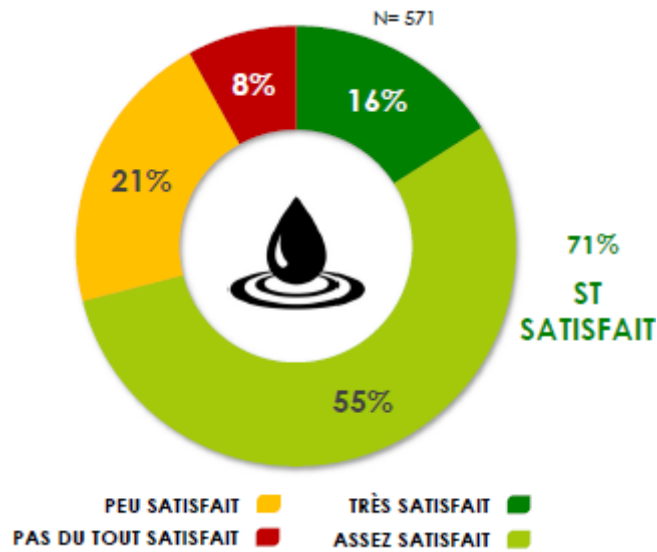


L'intention de fidélité à SUEZ est forte : 72% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.

> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

71% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en baisse par rapport à l'année dernière.

SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DE L'EAU



>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 61% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 67% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

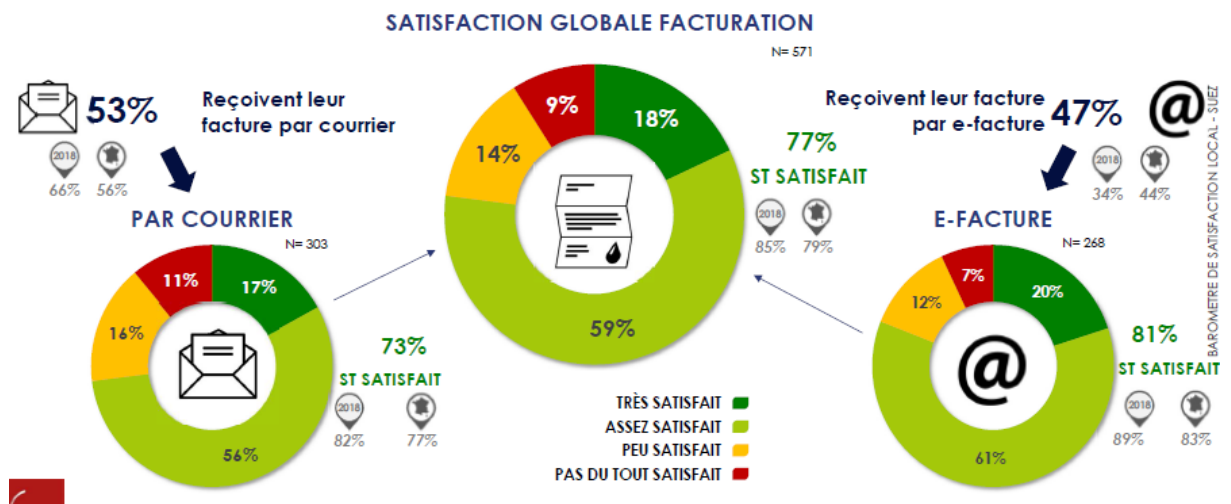
Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient d'être facturé sur leur consommation réelle : 68% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 88% de satisfaction !**

>Facturation

Avec 77% de clients satisfaits, **la satisfaction liée à une facturation correcte.**

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par e-facture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (81% versus 73%)**



3.4.11 Le prix du service de l'eau potable

Qui fixe les prix ?

C'est la collectivité qui décide du prix de l'eau, sur la base du principe de "l'eau paie l'eau". Elle doit prendre en compte les investissements nécessaires à la pérennité du service et des installations. Le montant des redevances des agences de l'eau est fixé annuellement par les agences de l'eau elles-mêmes.

Comment se décompose le prix de l'eau sur la facture ?

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.

• LE TARIF

VILLE DE FOURQUEUX EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU						
	Volume/ Quantité	Prix unitaire HT au 01/01/2020	Prix HT 2020	Prix unitaire HT au 01/01/2019	Prix HT 2019	variation %
DISTRIBUTION DE L'EAU						
Part du délégataire						
. Abonnement	2	23,65	47,30	23,41	46,82	1,03
. Consommation	120	1,4918	179,02	1,7245	206,94	-13,49
Organismes d'Etat						
. Préservation des ressources en eau	120	0,0720	8,64	0,0750	9,00	-4,00
. Lutte contre la pollution	120	0,3800	45,60	0,3800	45,60	0,00
T.V.A. à 5.5%						
			15,43		16,96	-9,02
Sous total TTC eau						
			295,99		325,32	-9,02
m3 TTC						
			2,47		2,71	-9,02

Les tableaux 120m³ présentent les prix connus au 1er janvier de l'année de présentation du RAD (année N+1) et les prix au 1er janvier de l'exercice du RAD (année N).

Les prix indiqués "connus au 1er janvier de l'année N+1" sont fonction des éléments calculés ou réceptionnés à la date du 1er janvier N+1.

Ils sont susceptibles d'être modifiés lors de la facturation N+1, et donc sur le RAD suivant, dans le cas de réception d'éléments postérieure au 1er janvier N+1 (réception des délibérations, calcul des redevances prélèvement,...).

- **L'ÉVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

	TARIF DE LA COMMUNE DE : FOURQUEUX		173	
			mix à jour le : 16/01/2018	
	Contrat Eau : BANCO N° 5881 A	Commune de FOURQUEUX Pas de révisé au moment de la facturation	abonnement	AJOUTANT N° 1 du 21/07/2018 au 31/03/2019
	Contrat Ass. : BANCO N° 34628	S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE prix révisé au 01/07/2018 avec valeur contractuelle à ces dates	abonnement	CONTRAT DE BASE du 01/04/2018 au 31/03/2019
Contrat Ass. : BANCO N° 18883	S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN prix révisé le 01/07/2018 avec valeur contractuelle au 01/07/2018	abonnement	CONTRAT DE BASE du 14/03/2018 au 31/03/2019	
EXERCICE 2018 - 2019		Commune de FOURQUEUX	BANCO N° 18798	
Période de consommation du 01/08/2018 au 31/01/2019			S.I.A.A.P.	
			code INSEE : 78251	
			Période de consommation : 19-01	

m° mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période		19-01						19-02				
R = Relève / E = Estimation		R						E				

DISTRIBUTION DE L'EAU						
		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France (jusqu'au 31/01/2019)						
Prix de base (valeur 01/07/2018)	1,31506	1,7245		5,5	0,0948	1,8193
coef. révision K1	1,31134					
Part SUEZ Eau France à compter du 01/02/2019						
Prix de base (valeur 01/07/2018)	1,31506	1,7343		5,5	0,0854	1,8297
coef. révision K1	1,31878					
Préservation des ressources en eau						
		0,0750		5,5	0,0041	0,0791
Lutte contre la Pollution						
		0,4260		5,5	0,0231	0,4431
TOTAL EAU		1,7245	0,4950		0,1220	2,3415

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES						
		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France (jusqu'au 31/12/2018)						
S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE						
Prix de base (valeur 01/07/2017)	0,0444	0,0452		10	0,0045	0,0497
coef. révision K1	1,01789					
Part SUEZ Eau France à compter du 01/01/2019						
S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE						
Prix de base (valeur 01/07/2017)	0,0444	0,0457		10	0,0046	0,0503
coef. révision K1	1,02822					
Part SUEZ Eau France (jusqu'au 31/12/2018)						
S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE						
Prix de base (valeur 14/03/2018)	0,0675	0,0675		10	0,0068	0,0743
coef. révision K1	1,00000					
Part SUEZ Eau France à compter du 01/01/2019						
S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE						
Prix de base (valeur 14/03/2018)	0,0675	0,0691		10	0,0069	0,0760
coef. révision K1	1,02336					
Part communale de FOURQUEUX (jusqu'au 31/12/2018)						
		0,4008	0	0	0,0000	0,4008
Part communale de FOURQUEUX à compter du 01/01/2019						
		0,2400	0	0	0,0000	0,2400
Part S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE						
		0,0402		10	0,0040	0,0442
Part S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE (jusqu'au 31/12/2018)						
		0,1300		10	0,0130	0,1430
Part S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE à compter du 01/01/2019						
		0,1400		10	0,0140	0,1540
Part du S.I.A.A.P. (jusqu'au 31/12/2018)						
		0,6200		10	0,0620	0,6820
Part du S.I.A.A.P. à compter du 01/01/2019						
		0,6730		10	0,0673	0,7403
Modernisation Réseaux de Collecte						
		0,1860		10	0,0186	0,2036
TOTAL ASSAINISSEMENT		0,1127	1,3752		0,1088	1,5967

PRIX TTC DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT	3,9382
--	---------------

Variation prix SUEZ Eau France	semestrielle 02-19 / 08-18	annuelle 02-19 / 02-18	observations
eau	0,57%	19,15%	nouvel avenant - nouveau prix de base
asst. BOUCLE DE LA SEINE	1,11%	22,85%	nouveau contrat - nouveau prix de base
asst. REGION DE ST-GERMAIN-EN-LAYE	2,37%	38,76%	nouveau contrat - nouveau prix de base

ABONNEMENT (PRIME FIXE)												
Facture semestriellement d'avance												
Période du : 01/02/2019 au 31/01/2019 coef. révision K1 1,31878	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30	40	50	60	80	100	150	200	250
	Prix de base semestriel	17,85 €	24,16 €	59,28 €	94,37 €	147,88 €	247,41 €	353,31 €	353,31 €	353,31 €	353,31 €	353,31 €
	Prix semestriel révisé appliqué	23,54 €	31,86 €	78,18 €	124,45 €	195,02 €	326,20 €	465,94 €	465,94 €	465,94 €	465,94 €	465,94 €
	Prix semestriel TTC (TVA 5,5%)	24,83 €	33,61 €	82,48 €	131,29 €	205,75 €	344,23 €	491,57 €	491,57 €	491,57 €	491,57 €	491,57 €

3 | Qualité du service

PRESTATIONS CLIENTÈLES - du 01/02/2019 au 31/07/2019					
coef. révision K1	1,31878	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
DROIT D'ACCES AU SERVICE	sans déplacement	25,95	34,22	10	37,64
	avec déplacement	55,16	72,74	10	80,01
coef. révision K	1,25984	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Frais de déplacement		42,59	53,66	10	59,03
Frais de Jaugage (** diam. 40mm)		76,41	96,27	10	105,90
Frais de déplacement impayés		54,55	68,77	10	75,65
révisée annuelle au 01/02/19 - tarif national des prestations accessoires			prix unitaire	taux TVA	Prix TTC
Frais de duplicata			7,13	10	7,84

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	LOI LEMA (application sur 120m ³) émission 10% - CAS STANDARD
N° 06-02 E n°3581209 N° 10-05 A n°3580810 N° 10-07 A	OUI	EAU RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE 18,45%

LE RESPONSABLE FACTURATION

10



	TARIF DE LA COMMUNE DE :	FOURQUEUX	mis à jour le :	24/07/2019
	Contrat Eau : BANCO N° 1481 A	Commune de FOURQUEUX <small>Pré-révisé au moment de la facturation</small>	affermage	AUSNAN? N° 1 du 21/07/2016 au 28/09/2024
	Contrat Ass. : BANCO N° 2402B	S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE <small>prix révisés les 01/01/14 et 01/03/14 avec valeurs communes à ces dates</small>	affermage	CONTRAT DE BASE du 01/04/2018 au 31/03/2028
	Contrat Ass. : BANCO N° 2402B BANCO N° 1898B	S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN <small>prix révisés le 01/01/10 avec valeurs communes au 01/01/10-1</small> Commune de FOURQUEUX	affermage	CONTRAT DE BASE du 14/03/2018 au 31/12/2024
EXERCICE 2019			code INSEE	78251
Période de consommation du 01/02/2019 au 31/07/2019			Période de consommation	19-02

n° mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période		19-01						19-02				
R = Relevé / E = Estimation		R						E				

DISTRIBUTION DE L'EAU					
	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France jusqu'au 31/07/2019					
Prix de base (valeur 01/07/2018)	1,31505	1,7343	5,5	0,0954	1,8297
coef. révision K1	1,31978				
Part SUEZ Eau France à compter du 01/08/2019					
Prix de base (valeur 01/07/2018)	1,31505	1,7424	5,5	0,0958	1,8382
coef. révision K1	1,32495				
Préservation des ressources en eau jusqu'au 30/06/2019		0,0750	5,5	0,0041	0,0791
Préservation des ressources en eau à compter du 01/07/2019		0,0720	5,5	0,0040	0,0760
Lutte contre la Pollution *		0,3800	5,5	0,0209	0,4009
TOTAL EAU		1,7343	0,4550	0,1204	2,3097

* Remboursement trop perçus suite contre la pollution 51 2019 (-0,04 €) + retour facturé 0 €

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES					
	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France jusqu'au 30/06/2018					
S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE					
Prix de base (valeur 01/07/2017)	0,0444	0,0457	10	0,0046	0,0503
coef. révision K1	1,02822				
Part SUEZ Eau France à compter du 01/07/2019					
S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE					
Prix de base (valeur 01/07/2017)	0,0444	0,0459	10	0,0046	0,0505
coef. révision K1	1,02473				
Part SUEZ Eau France					
S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE					
Prix de base (valeur 14/03/2018)	0,0675	0,0691	10	0,0069	0,0760
coef. révision K1	1,02336				
Part communale de FOURQUEUX		0,2400	0	0,0000	0,2400
Part S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE		0,0402	10	0,0040	0,0442
Part S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE		0,1400	10	0,0140	0,1540
Part du S.I.A.A.P.		0,6730	10	0,0673	0,7403
Modernisation Réseaux de Collecte		0,1850	10	0,0185	0,2035
TOTAL ASSAINISSEMENT		0,1148	1,2762	0,1153	1,5083

PRIX TTC DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT	3,8180
--	---------------

Variation prix SUEZ Eau France	semestrielle 08-19 / 02-19	annuelle 08-19 / 08-18	observations
eau	0,47%	1,04%	
asst. BOUCLE DE LA SEINE	0,44%	1,55%	
asst. REGION DE ST-GERMAIN-EN-LAYE	0,00%	2,37%	

ABONNEMENT (PRIME FIXE)											
Facteur semestriel d'équance											
Période de :	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30	40	60	80	100	150	200	250
01/08/2019 au 31/01/2020	Prix de base semestriel	17,85 €	24,16 €	59,28 €	94,37 €	147,88 €	247,41 €	353,31 €	353,31 €	353,31 €	353,31 €
coef. révision K1	Prix semestriel révisé appliqué	23,65 €	32,01 €	78,54 €	125,04 €	195,93 €	327,81 €	468,12 €	468,12 €	468,12 €	468,12 €
1,32495	Prix semestriel TTC (Taux 5,0%)	24,85 €	33,77 €	82,86 €	131,92 €	206,71 €	345,84 €	491,87 €	493,87 €	493,87 €	493,87 €

3 | Qualité du service

PRESTATIONS CLIENTELES - du 01/08/2018 au 31/01/2022					
coef. révision K1	1,32495	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
DROIT D'ACCES AU SERVICE	sans déplacement	25,95	34,38	10	37,82
	avec déplacement	55,16	73,08	10	80,39
coef. révision K	1,27187	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Frais de déplacement		42,59	54,13	10	59,54
Frais de Jaugeage (= diam. 40mm)		76,41	97,12	10	106,83
Frais de déplacement impayés		54,58	69,38	10	76,32
révision annuelle au 01/01/18 - tarif national des prestations accessoires			prix unitaire	taux TVA	Prix TTC
Frais de duplicata			7,21	10	7,93

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	LOI LEMA (application sur 120m ³) limitation 30% - GAS STANDARD	
N° 06-02 E n°3581209 N° 10-05 A n°3580810 N° 10-07 A	OUI	EAU RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE	18,45%

LE RESPONSABLE FACTURATION



4 | Comptes de la délégation



4.1 Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : "Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure."

4.1.1 Le CARE

Fourqueux (Eau)

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

en milliers d'euros	2018	2019	Ecart en %
PRODUITS	624,59	489,39	-21,6%
Exploitation du service	465,26	464,24	
Collectivités et autres organismes publics	117,66	17,13	
Travaux attribués à titre exclusif	36,96	3,24	
Produits accessoires	4,72	4,78	
CHARGES	565,85	466,37	-17,6%
Personnel	54,44	49,53	
Energie électrique	0,11	0,11	
Achats d'eau	203,30	216,36	
Produits de traitement	0,02	0,03	
Analyses	0,00	0,00	
Sous-traitance, matières et fournitures	28,58	28,08	
Impôts locaux et taxes	2,00	0,72	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	43,43	39,86	
• télécommunication, postes et télégestion	3,24	2,29	
• engins et véhicules	6,38	5,76	
• informatique	13,91	12,39	
• assurance	3,77	1,97	
• locaux	2,75	2,09	
Contribution des services centraux et recherche	15,22	15,58	
Collectivités et autres organismes publics	117,66	17,13	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	4,06	4,09	
• programme contractuel	84,26	85,03	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	4,95	4,63	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	7,76	5,71	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	0,03	-0,58	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,05	0,07	
Résultat avant impôt	58,74	23,02	-60,8%
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	19,58	7,67	
RESULTAT	39,17	15,35	-60,8%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Fourqueux (Eau)

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

Détail des produits

en milliers d'euros	2018	2019	Ecart en %
TOTAL	624,59	489,39	-21,6%
Exploitation du service	465,26	464,24	-0,2%
• Partie fixe	63,66	65,31	
• Partie proportionnelle	401,60	398,93	
Collectivités et autres organismes publics	117,66	17,13	-85,4%
• Redevance prélèvement	20,99	17,13	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	96,67	0,00	
Travaux attribués à titre exclusif	36,96	3,24	-91,2%
• Branchements	36,96	3,24	
Produits accessoires	4,72	4,78	1,3%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	0,63	-0,01	
• Autres produits accessoires	4,09	4,79	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2019

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
 - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
 - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire

<u>I. ORGANISATION DE LA SOCIETE</u>	<u>65</u>
<u>II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION</u>	<u>65</u>
<u>III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES</u>	<u>67</u>
<u>IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS</u>	<u>70</u>
<u>V. IMPÔT SUR LES SOCIETES</u>	<u>70</u>

VI. ANNEXES 71

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

Les ressources de toute nature dont le délégataire dispose sont positionnées dans son organisation centrale, régionale ou locale selon leur coût, leur rareté, et leur efficacité (ex. laboratoire d'analyses, centrale d'achats, centre de relations clients, services comptables, etc.).

L'organisation de SUEZ Eau France en 2019 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

1. La Région est l'unité de base de l'organisation de la société

- C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.
- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

2. La Région dispose de sa propre comptabilité d'établissement

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des Régions.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de la Région.

L'organisation de SUEZ Eau France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

1. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent

l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

- A compter des Care réalisés au titre de 2020, ces produits seront fondés sur les volumes distribués et comptabilisés de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et non facturés. Celle-ci sera désormais prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

Cette modification permettra de caler le chiffre d'affaires sur l'année comptable (365 jours), indépendamment de la période de facturation et de ses éventuelles fluctuations et donc d'avoir systématiquement un chiffre d'affaires qui correspond aux charges engagées sur la même période et ce, même si la facturation n'est pas encore intervenue sur la totalité de l'année civile comme lors des démarrages de nouveaux contrats.

- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

2. Eléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la Région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 1,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de

contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

b. La contribution des services centraux et recherche

- La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% du Chiffre d'Affaires, sauf disposition contraire du CEP contractuel.

4. La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les Régions, elle fait l'objet d'une information spécifique émanant du siège social. Elle est répartie entre les contrats au prorata des dépenses de main-d'œuvre.

L'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans la Région, sont répartis suivant la même règle.

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

Les charges économiques calculées correspondent à des investissements réalisés par le délégataire, tant pour son compte propre (domaine privé), que pour le service délégué (domaine concédé) dans le cadre de ses engagements contractuels (programmes de travaux, fonds contractuels, annuités d'emprunt lorsqu'elles n'apparaissent pas en charges d'exploitation), ainsi qu'aux obligations de renouvellement.

Ces charges économiques permettent d'affecter à chaque investissement, concédé ou privé, le coût de financement correspondant, non intégré dans la comptabilité des Régions.

1. Charges relatives aux renouvellements

Les contrats peuvent prévoir que le délégataire assure la charge de renouvellement visant à garantir le bon fonctionnement du service et le maintien du potentiel des ouvrages.

Les charges relatives aux renouvellements sont distinguées, dans le CARE, suivant l'obligation existant au contrat :

- garantie pour continuité du service,
- programme contractuel,
- fonds contractuel,

a. « **Garantie pour continuité du service** » : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):

La **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.

- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :

Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

b. « **Programme contractuel de renouvellement** » : cette rubrique correspond au programme prédéterminé de travaux de renouvellements que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement (renouvellement dit « patrimonial »).

La **traduction économique** du programme contractuel de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

En fonction de l'évolution des dépenses, la charge inscrite dans le CARE sera révisée pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels.

La nouvelle charge à inscrire tiendra compte :

- d'une part, des montants nets effectivement engagés et à engager,
- et d'autre part, des charges déjà inscrites dans les CARE et de la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat.

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

2. Charges relatives aux investissements contractuels

Les charges relatives aux investissements du domaine concédé sont distinguées, dans le CARE, entre les principaux types d'obligations existant au contrat :

- a. programme contractuel,
- b. fonds contractuel,

- c. annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d. investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation. Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

c. « **Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire** » : cette rubrique est utilisée pour représenter les annuités d'emprunts de la collectivité que le délégataire prend en charge dans le cadre du contrat de délégation.

d. « **Investissements incorporels** » : sont représentés sur cette rubrique les droits d'usage et les participations financières aux travaux.

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A3.

La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements réalisés sur la durée du contrat.

3. Charges domaine privé

Cette charge a pour objectif de retrouver, au terme de la durée de vie du bien une somme suffisante pour en assurer le renouvellement, et de rémunérer le capital utilisé pour l'achat. La méthode est applicable à tous les contrats.

1. Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels :

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT selon la durée de vie des compteurs + spread) défini en annexe A3.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A4.

- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

2. Autres éléments corporels et incorporels ('charges relatives aux investissements du domaine privé') :

Ce sont des biens du domaine privé corporel de SUEZ Eau France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ... ainsi que les biens du domaine privé incorporel.

Dorénavant l'ensemble des charges informatiques se retrouve sur la ligne Informatique dans les Autres dépenses d'exploitation.

La charge relative aux autres éléments corporels et incorporels est constituée par la somme de deux termes :

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 3,14%.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,39% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2019 +0.5%) soit 0,11% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

Lorsqu'un contrat déficitaire les premières années, devient bénéficiaire, on constate l'apurement du déficit accumulé.

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

Un impôt normatif simplifié est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1% de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux.

Le taux applicable est de 33,33%.

VI. ANNEXES

A1- Les clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume eau potable livré au réseau (m3)
Distribution – entretien des canalisations	Longueur réseau de distribution (ml)
Distribution – entretien des branchements	Nombre de compteurs
Distribution - charges de structure	Volume d'eau potable consommé (m3)
Clientèle	Nombre de clients équivalents
Charges et Produits travaux de branchements	Nombre de branchements neufs réalisés
Produits accessoires	Volume d'eau potable consommé (m3)

A2 - Les clés reposant sur des critères financiers :

Activité / Nature	Clé
Charges MO annexes (participation, retraites, et autres)	Charges de personnel directes

A3 - Taux de financement (à 10 ans) : 3,14%

A4 - Durée de vie moyenne des compteurs : depuis 2010 le calcul est basé sur l'âge réel des compteurs.



Ernst & Young et Autres
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France, pour l'exercice clos le 31 décembre 2019

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Suez Eau France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, de l'application, par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2019.

Ces informations ont été établies sous votre responsabilité. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.

Dans le cadre de notre mission de commissariat aux comptes, nous avons effectué un audit des comptes annuels de la société SUEZ Eau France pour l'exercice clos le 31 décembre 2019. Notre audit, effectué selon les normes d'exercice professionnel applicables en France, avait pour objectif d'exprimer une opinion sur les comptes annuels pris dans leur ensemble, et non pas sur des éléments spécifiques de ces comptes utilisés pour la détermination du compte annuel de résultat de l'exploitation. Par conséquent, nous n'avons pas effectué nos tests d'audit et nos sondages dans cet objectif et nous n'exprimons aucune opinion d'audit sur ces éléments pris isolément.

S.A.S. à capital variable
439 476913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaires aux Comptes

Siège social : 1-2, place des Saïsons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1



Nos travaux, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont été effectués selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Ces travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France pour établir le compte annuel de résultat d'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe.

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 28 mai 2020

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stéphane Pédron', enclosed within a simple oval scribble.

Stéphane Pédron

4.2 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

4.2.1 La situation sur les installations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
L ETANG LA VILLE-Belvédère (Station de surpression)-RVT-renouvellement du groupe 1	685,19
-	685,19

Renouvellement : Equipements et génie civil		
Désignation	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)
Garantie de continuité du service	Belvédère (Station de surpression)-RVT-renouvellement du groupe 1 (régul)	685
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		685

4.2.2 La situation sur les canalisations

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
FOURQUEUX--RVT- Rue des Néfliers - 330ml pe125	- 2 045,78
-	- 2 045,78

Pas de travaux de renouvellement de canalisation

4.2.3 La situation sur les compteurs

- LES COMPTEURS REMPLACÉS ET RENOUVELÉS**

Renouvellement : compteurs		
Désignation	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)
Garantie de continuité du service	Renouvellement 23 compteurs	1 940
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		1 940

5 | Votre délégataire



Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

En France, berceau historique du Groupe, 29 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

La Région Paris Seine Ouest, acteur majeur de l'eau et de l'assainissement en Ile-de-France, regroupe 3 marques :

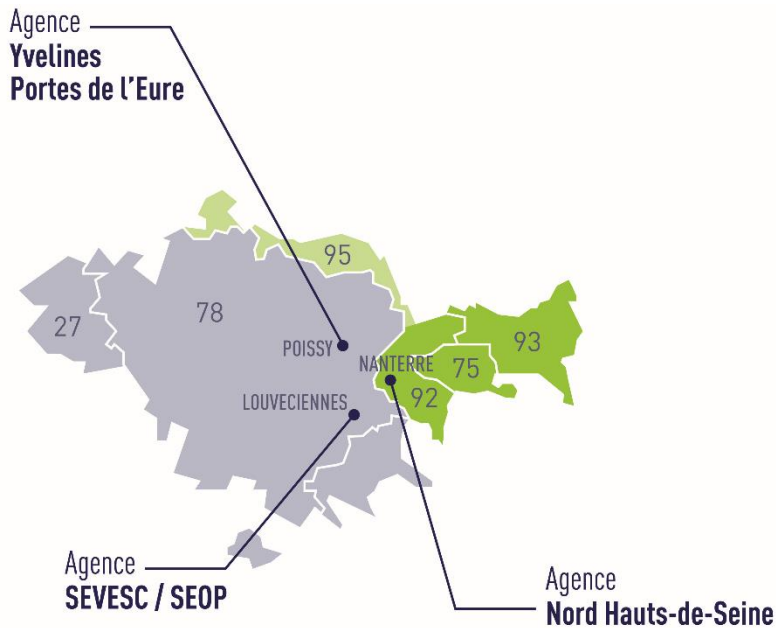
- SUEZ avec deux implantations administratives majeures à Nanterre et au Pecq,
- SEVESC (Société des Eaux de Versailles et de Saint-Cloud) dont le siège est à Trappes,
- SEOP (Société des Eaux de l'Ouest Parisien) dont le siège est à Louveciennes.

La vocation de ses 700 collaborateurs est d'apporter à ses clients des Hauts-de-Seine, des Yvelines, de l'Eure et du Val d'Oise un service de proximité, réactif et efficace, 7j/7 et 24h/24.

Notre ambition : contribuer à l'innovation du service de l'eau et de l'assainissement, en proposant aux collectivités des solutions sur mesure. La Région Paris Seine Ouest est ainsi la première à avoir mis en place des solutions de pilotage des réseaux intelligents ou encore Degrés Bleus, solution de récupération de la chaleur des eaux usées pour chauffer des bâtiments.



5.1.2 Nos implantations



La Région en chiffres :

4 départements desservis
 15 sites d'embauche
 700 employés environ
 212 600 clients eau
 341 980 clients assainissement
 42 contrats eau
 49 contrats assainissement
 3827 km de réseaux eau
 3781 km de réseaux assainissement

5.1.3 Nos moyens logistiques

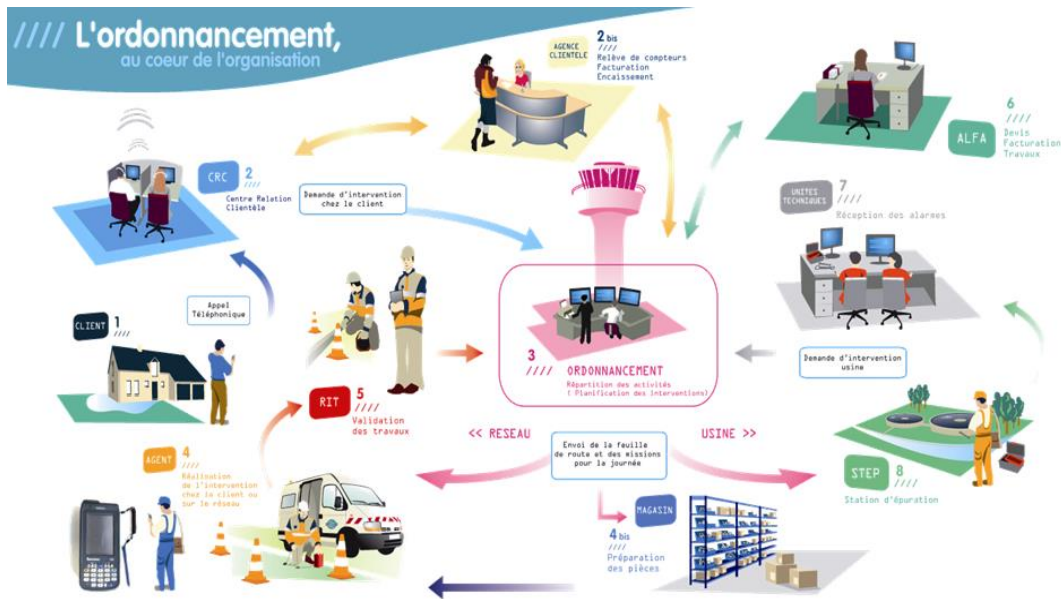
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence 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 la réalisation des interventions,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients,
- d'analyser l'efficacité des interventions réalisées et la performance des installations dans une logique d'amélioration continue.

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, GMAO, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes sur lesquelles les ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant la consultation des plans ... 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 relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

Devenir le leader mondial des services à l'environnement

En 2019, SUEZ a annoncé un nouveau plan stratégique « Shaping 2030 » dont l'objectif est d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs. SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

Un groupe engagé pour la planète

Face au défi du changement climatique, l'une des 4 priorités de la feuille de route de SUEZ pour le développement durable est d'agir pour le climat.

Le Groupe a décidé, dans le cadre de son plan stratégique Shaping SUEZ 2030, de rehausser l'ambition de ses engagements pour le climat pris lors de la COP21. Ainsi SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.

Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.

Un groupe engagé pour les hommes

SUEZ se mobilise pour le soutien aux populations fragiles et défavorisées ainsi que pour l'intégration sociale des personnes en difficulté à travers des actions en France et dans le monde.

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires.

SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

SUEZ certifié Top employeur 2019

Le Top Employers Institute a certifié 82 entreprises en France parmi lesquelles figure SUEZ. Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et ainsi d'évoluer pour une gestion durable et intelligente des ressources.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- D'assurer un fort ancrage territorial
- De réagir à l'activité locale en temps réel
- De fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats
- De réduire les délais de traitement des demandes

Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse ...

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements et 1 pôle transverse créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

Être le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France

Au niveau national, ce sont 2 568 391 appels qui ont été traités en 2019

Garantir une relation de confiance et satisfaire les clients

75 % des clients se déclarent satisfaits

Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

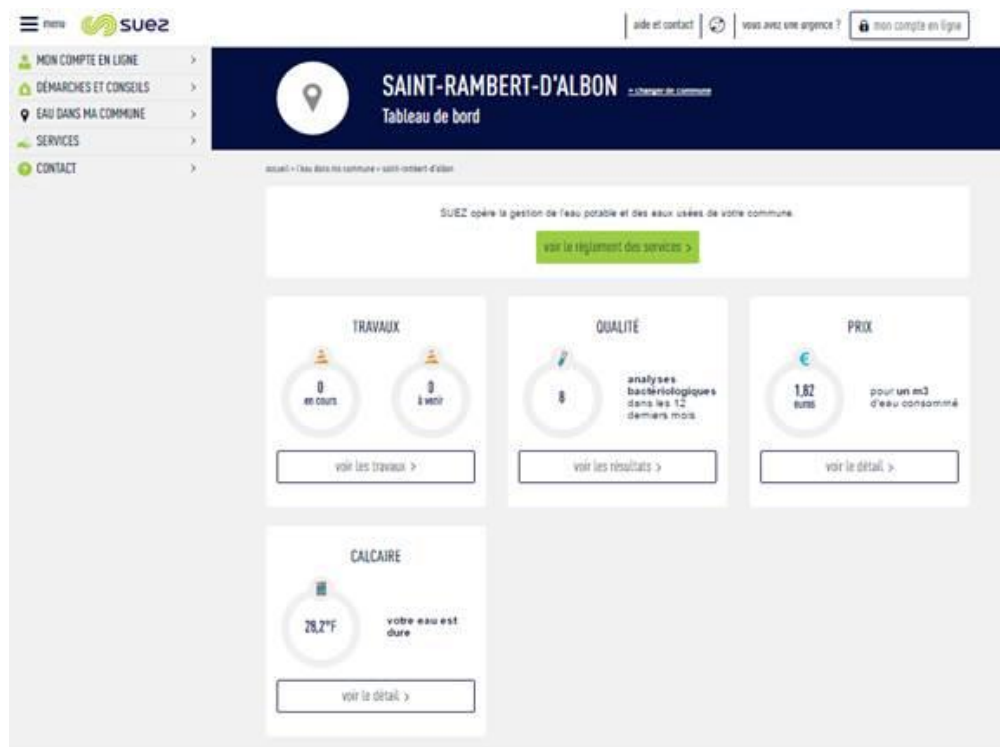
86 % de prise d'appel

5.2.2 Le site internet et l'information client

En 2019, le site internet www.toutsumoneau.fr a accueilli plus de 3 809 536 visiteurs uniques chaque mois, soit 23% visiteurs de plus que l'année précédente.

Le site www.toutsumoneau.fr, accessible via ordinateur, smartphone ou tablette apporte aux clients des informations en temps réel sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus impactant la voirie ou générant des coupures d'eau



*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsumoneau.fr)*

- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture

Evaluer ma consommation

Les clés pour comprendre ma consommation

accueil • démarches et conseils • éco-gestes • maîtriser ma consommation • évaluer ma consommation

Savez-vous combien vous consommez d'eau au quotidien ? Quels sont les gestes pour réduire votre consommation d'eau et votre facture ? Faites le test avec ce simulateur de consommation.



Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

« **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

- une gestion autonome de leur contrat :
 - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
 - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
 - visualisation historique des paiements,
 - suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).

menu **suez** aide et contact vous avez une urgence ? Bienvenue Mme Lyonnaise Des Eaux, France

MON COMPTE EN LIGNE

- mon tableau de bord
- mes factures et paiements
- ma consommation
- mes informations et contrats

DÉMARCHES ET CONSEILS

EAU DANS MA COMMUNE

SERVICES

CONTACT

TABLEAU DE BORD

Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte en ligne

accueil > mon compte en ligne > tableau de bord

LYONNAISE DES EAUX (ref. client 98-9756137474)
21 Ramboert D Albon - Rue De L. Ouest

MON SOLDE

-21,53€

Aucune facture à payer

choisir la mensualisation >

MES FACTURES

Montant : 104,66€

11/02/2016

Référence : N° 78703001658

voir toutes mes factures >

afficher ma dernière facture >

MA CONSOMMATION

63

Votre dernier index relevé le : 30/01/2017

suivre mes consommations >

ALERTE FUITE

Il n'y a pas de présomption de fuite.

Alerte fuite activée le 26 janvier 2016

paramétrer mes alertes >

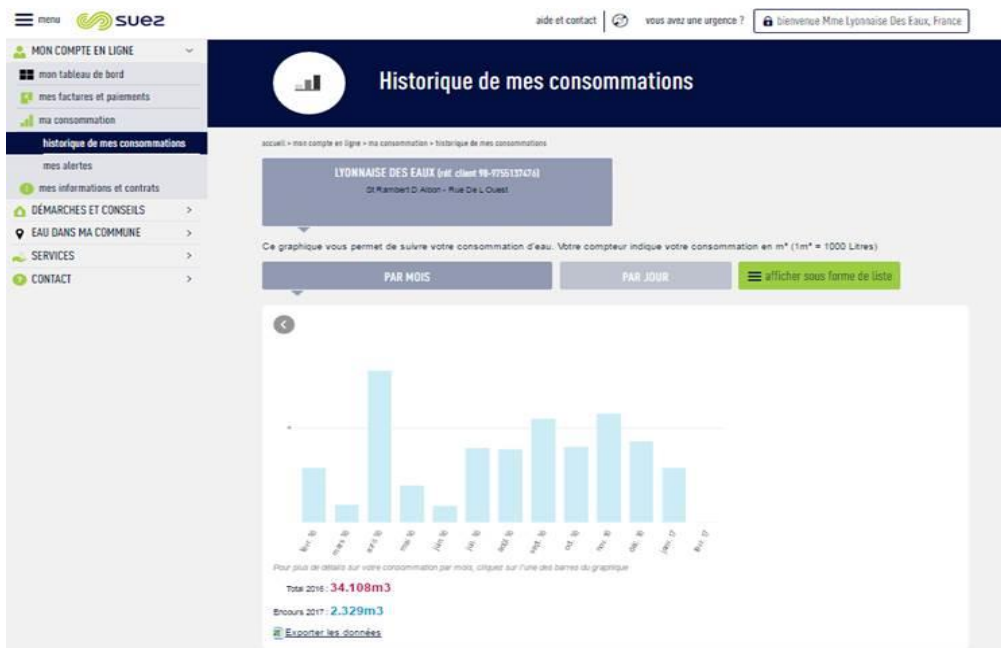
ALERTE SURCONSUMMATION

En février 2017, votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini.

Alerte surconsommation activée le 26 janvier 2016

paramétrer mes alertes >

Le client a un **accès personnalisé et sécurisé** disponible 24h/24 7j/7 pour gérer son contrat d'eau (tableau de bord de l'espace Compte en ligne)



Le client disposant d'un **compteur télérelevé** peut avoir accès à son **historique de consommation** directement sur son compte en ligne (page « Historique de mes consommations » dans le Compte en ligne)

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription à l'e-facture.

Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.2.3 L'entité de gestion client

Elle est en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

Cette Agence est responsable de la bonne facturation des volumes consommés et de la performance des indicateurs financiers principaux du contrat.

Elle déploie un cycle de facturation/encaissement fiable et maîtrisé, avec des modalités adaptées à chaque client.

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs... Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- prestation de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- études, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.



NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
 - Identifier les risques et les besoins (ressources)
 - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
 - Gérer la documentation
 - Définir les règles de réalisation de l'activité
 - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
 - Former (acquisition des compétences nécessaires)
 - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
 - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
 - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
 - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24,
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités,

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie.

Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Depuis fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

- Eviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites pour identifier des gisements de performance.

Chaque Région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place dans les Régions. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.



POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE)...en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 Notre démarche développement durable

UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOCIETALE DES TERRITOIRES

Les territoires français doivent faire face à des enjeux grandissants, tant sur le plan environnemental (pressions sur les ressources en eau dans un contexte de changement climatique, préservation de la biodiversité...) que sociétal (accès aux services essentiels pour tous, insertion socio-économique des populations...). Ceux-ci impliquent la mise en œuvre d'un cadre d'actions partenarial et concerté avec l'ensemble des acteurs concernés sur les territoires : société civile, institutions et entreprises.

Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ Eau France s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée des enjeux de développement durable au sein de sa stratégie d'entreprise ainsi que de contribution concrète en faveur de la transition écologique et sociétale de ses territoires d'actions.

Cette démarche s'incarne dans le cadre de la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 France¹ de SUEZ, qui définit 17 engagements opérationnels structurés autour de 4 axes stratégiques pour l'entreprise.

1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel, SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

La préservation de la ressource en eau est au cœur même de nos activités. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue un enjeu fort dans un contexte d'adaptation aux conséquences du changement climatique. SUEZ Eau France propose ainsi des solutions comme la réutilisation des eaux usées pour l'arrosage d'un golf par exemple, ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. En tant que capital naturel des territoires où nous opérons mais aussi en tant que fournisseur de services écosystémiques, la préservation de la biodiversité représente un enjeu fondamental de nos métiers, dans un contexte d'adaptation au changement climatique. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur. Dans ce cadre, SUEZ a défini une stratégie et un plan d'actions permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités. L'entreprise poursuit par ailleurs une participation active au sein d'initiatives multi-acteurs tant nationales qu'internationales sur cet enjeu.



Dès 2013, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », définie par l'Etat Français. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en décembre 2019 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature – Act4nature France**, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB).



En 2018, SUEZ a rejoint **Act4nature**, une initiative lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement), visant à mobiliser les acteurs économiques dans la protection de la biodiversité à travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation. SUEZ a également réaffirmé ses engagements au sein de **Act4nature International**, dans le cadre

¹ <http://feuillederoute2017-2021.suez.com>

de la poursuite de l'initiative à une échelle mondiale, en amont de la Convention sur la Diversité Biologique de 2020.

Afin de concrétiser ses engagements, SUEZ développe également différents partenariats de recherche et collabore avec des structures reconnues de la société civile, afin de déployer des initiatives innovantes et collaboratives.



En 2019, SUEZ a rejoint le Club « **B4B+** » (Club des Entreprises pour une Biodiversité Positive), piloté par **CDC biodiversité** afin de participer à la définition d'une méthodologie d'évaluation de l'empreinte biodiversité appliquée à la chaîne de valeur des entreprises.

Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du **Muséum National d'Histoire Naturelle**, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, étudier l'insertion des sites de SUEZ au sein des réseaux écologiques à travers la réalisation d'une thèse doctorale et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.



En 2018, SUEZ a signé, avec le **WWF France**, un partenariat encourageant le **développement des villes durables**, dans le cadre de l'initiative « Réinventer les villes » du WWF France. L'objectif est d'accélérer la réduction de l'empreinte écologique des villes et des territoires en misant sur une gestion durable des ressources.

Enfin, SUEZ développe des projets innovants en lien avec ses activités, afin de contribuer de manière simultanée à l'adaptation aux effets du changement climatique ainsi qu'à la préservation du capital naturel local. SUEZ propose par exemple la mise en œuvre de **solutions fondées sur la nature**, comme les zones de rejets végétalisées ou les zones Libellule©, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants.

2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local, que ce soit en lien avec les enjeux de l'emploi, de l'insertion socio-économique ou encore de l'innovation.

SUEZ Eau France s'engage ainsi à favoriser l'emploi local, en travaillant notamment avec des entreprises locales et des entrepreneurs sociaux et environnementaux dans le cadre de sa politique d'achats responsables, ou encore en collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi (missions locales, Pôle Emploi...).

Pour favoriser l'insertion, SUEZ Eau France est partenaire du programme « **100 chances, 100 emplois** » initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.



SUEZ Eau France est également partenaire de l'association **Nos Quartiers ont du Talent** (NQT). Véritable facilitateur d'insertion professionnelle, engagé pour l'égalité des chances, NQT pilote l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement supérieur, âgés de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires de la ville, zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux modestes. Il repose sur un réseau unique et novateur de professionnels expérimentés et en activité.





Enfin, dans le cadre de la Direction de l'Innovation Sociale, le programme **Maison pour Rebondir**, créé en 2012 par SUEZ à Bordeaux, contribue à l'emploi et au développement économique local : de façon directe en favorisant le recrutement de populations éloignées de l'emploi, et de façon indirecte en développant de nouveaux services avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire.

Dans le cadre de ses engagements, SUEZ met également l'accent sur la sensibilisation à nos métiers, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville au travers du **programme PAQTE**. Sur l'année scolaire 2018/2019, ce sont ainsi 640 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage.

3. Favoriser la solidarité, réduire les fragilités et mobiliser autour des enjeux sociétaux

Permettre un accès aux services essentiels pour tous implique de mettre en place des dispositifs d'accessibilité et d'accompagnement au plus près des enjeux des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, nous déployons différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de vulnérabilité existantes, que celle-ci soit physique, culturelle, financière ou encore technologique.

Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que nos clients aveugles, malvoyants, sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.

Depuis 2014, **Acceo**, entreprise spécialisée dans l'accessibilité met à disposition des clients sourds ou malentendants, des services de traduction adaptés. SUEZ Eau France a ainsi été la première entreprise du secteur de l'eau et de l'assainissement à proposer un tel service.



Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement en cours dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

L'accompagnement des clients fragiles, ou en situation de précarité, constitue également un axe important de notre engagement responsable. Les actions engagées par SUEZ Eau France reposent sur le dialogue avec les acteurs locaux, dans le cadre de partenariats gagnant-gagnant, et la mise en œuvre d'actions au plus près des usagers :

- Une méthodologie de **cartographie de la précarité hydrique**, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, permet d'identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire. Elle permet d'orienter les plans d'actions et de créer les outils les plus adaptés au regard des enjeux des usagers.
- Par ailleurs, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.



La mise en place de partenariats avec les acteurs locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. C'est pourquoi, SUEZ est partenaire de l'**Union Nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services)**.

Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences.

Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires.

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau et d'assainissement en temps réel.

En 2014 SUEZ inaugurerait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2019 100% du territoire français est couvert par l'un des 15 centres VISIO.

Fin 2017, le a vu le jour à le Lyon. services aux régions Alpes et Côte d'Azur, de SUEZ de service parfaitement besoins, leurs flux et réactivité à

Les centres sont service de la ressource.



premier VALOVISIO Caluire-et-Cuire près VALOVISIO pilote les entreprises des Auvergne-Rhône-Provence-Alpes- et permet aux clients bénéficier d'un optimisé et adapté à leurs d'une traçabilité de d'une plus grande leurs demandes.

VISIO et VALOVISIO pleinement au révolution de la



5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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, d'éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements polluants. 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® Hydraulique 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.

Aquadvanced® Energie et Aquadvanced® Forage sont des outils d'analyse et d'anticipation du fonctionnement des installations de pompage d'eau potable qui visent à optimiser la consommation énergétique et pérenniser le patrimoine.

En 2019, la gamme ON'connect® s'étoffe :

ON'connect coach : propose aux consommateurs une surveillance quotidienne des consommations et des alertes en cas de suspicion de fuites.

ON'connect switch : un outil de pilotage adapté à tous les sites ou bâtiments à forte consommation d'eau. [ON'connect™ switch](#) allie un disjoncteur d'eau intelligent et breveté à un logiciel de gestion. Le système analyse les consommations et détecte les fuites en temps réel, permettant aux clients d'être

alertés et d'agir immédiatement en coupant l'eau à distance afin de protéger leurs infrastructures contre un éventuel dégât des eaux.

VILLE DE DEMAIN

Partenaire historique des villes, leader de l'économie circulaire et engagé dans la révolution digitale, SUEZ accompagne les villes dans leur transformation.

- **Dijon Métropole met en service un projet inédit de smart city en France.** Jeudi 11 avril 2019 : Dijon métropole met en service un projet inédit de smart city qui s'appuie sur la gestion à distance, depuis un poste de pilotage connecté, de l'ensemble des équipements urbains des 23 communes du territoire.
- **Angers Loire Métropole : premier "territoire intelligent" de France.** Pour devenir le modèle français du territoire intelligent, Angers Loire Métropole a choisi le groupement piloté par ENGIE Solutions, marque du Groupe leader de la transition zéro carbone associé à SUEZ, La Poste et au Groupe VYV.

Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

En 2019, SUEZ a présenté les résultats concluants des premières expérimentations du « puits de carbone » et annoncé la création d'un « Pôle Air ». Le puits de carbone a démontré son efficacité tant en milieu industriel qu'urbain :

- En milieu industriel : à la station d'épuration de Colombes (SIAAP), l'expérimentation visait à déterminer la capacité des micro-algues à capter l'excès de CO₂ contenu dans les fumées. Après deux ans, les résultats sont à la hauteur des attentes : le bilan carbone est positif, les micro-algues produisent de l'énergie verte en station d'épuration et les projections prévoient une quantité de CO₂ économisée équivalente à 75 arbres par m³.
- En milieu urbain : place Hélène et Victor Basch à Paris, elle avait pour objectif de tester la capacité du dispositif à fixer les particules fines (PM₁₀) et le dioxyde d'azote (NO₂). Là-aussi, les résultats sont probants : les taux d'abattement sur ces 2 paramètres sont en moyenne de 50 à 75%. En sortie de dispositif, l'air traité est ainsi d'une qualité supérieure aux recommandations de l'OMS.

Depuis juin 2019 SUEZ, en collaboration avec la RATP, expérimente la solution « IP'Air » à la station du métro parisien Alexandre Dumas (ligne 2). Cette technologie permet de capter les particules fines (PM₁₀ et PM_{2,5}) de l'air ambiant par un système d'ionisation positive. A l'issue de ce pilote, le Groupe sera prêt à proposer le dispositif aux services publics et aux usagers des métropoles françaises et internationales.

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour votre Région

GRANDS PROJETS

Des événements importants se sont déroulés en 2019 sur le territoire de l'Agence Yvelines Portes de l'Eure. Ils impactent directement la qualité de vie des habitants.

➤ Visite de chantier à l'unité d'adoucissement du Pecq-Croissy

Le 28 mai 2019, a eu lieu la dernière visite de chantier de l'unité d'adoucissement collectif de l'eau du Pecq-Croissy. En présence d'une cinquantaine d'élus du territoire, ils ont pu découvrir l'état d'avancement des travaux de l'usine avant l'inauguration.



➤ L'inauguration de l'unité d'adoucissement du Pecq-Croissy en septembre

Le **13 septembre**, une centaine d'élus de divers territoires sont venus découvrir la nouvelle unité d'adoucissement collectif de l'eau du Pecq-Croissy. Au programme : discours d'élus, visite de la nouvelle usine ainsi que des stands découverte sur différentes thématiques. Le **14 septembre**, à l'occasion des Journées de l'Innovation de SUEZ, l'usine a accueilli les habitants des territoires environnants lors d'une journée portes ouvertes. L'occasion également de découvrir en détails la partie protection de la ressource sur notre site de la Coulée Verte.



➤ La mise en service de l'unité de méthanisation à la station d'épuration des Mureaux : du gaz vert produit à l'usine de traitement des eaux usées !

Le 3 décembre 2019, la station d'épuration des Mureaux gérée par la Communauté Urbaine Grand Paris Seine et Oise et exploitée par SUEZ a inauguré son unité de méthanisation. L'objectif : cette unité de biométhane permet d'alimenter le réseau de GrDF en énergie verte, une première en région Île-de-France.



INSERTION

L'insertion professionnelle a également été au cœur des enjeux du territoire en 2019 via le partenariat avec FACE Yvelines (Fondation Agir Contre l'Exclusion). Dans la continuité du lancement positif en 2018 de la Job Academy sur le territoire Grand Paris Seine & Oise, SUEZ a poursuivi cette démarche d'insertion le **14 mars 2019** avec le lancement d'une deuxième édition sur la Communauté d'Agglomération Saint Germain Boucles de Seine et plus précisément au Pecq en présence du Président du Groupement des Entreprises des Boucles de Seine. Les objectifs : toujours identiques à la première édition avec une volonté d'accroître le nombre de personnes qui retrouvent un emploi. Ainsi, durant 4 mois, les 10 collaborateurs de SUEZ, les parrains, ont accompagné 10 personnes sans emploi, les filleuls. Leur but était de les accompagner dans leur démarche pour retrouver un emploi stable : formalisation de CV, préparation aux entretiens d'embauche, etc. Le **6 juin 2019** des simulations d'entretiens ont également eu lieu sur le site du Pecq en présence d'entreprises pour aider les jeunes dans leur démarche. Le **3 juillet 2019**, la 2^{ème} édition a été clôturée en présence des parrains et des filleuls qui ont pu profiter d'une visite de la Coulée Verte sur le site du Pecq.

Au total, grâce à cette initiative : 1 personne a retrouvé un CDI, 3 personnes réalisent des immersions de plusieurs semaines en entreprises, dont SUEZ, pour confirmer leurs projets professionnels et reprendre le chemin de l'emploi et les personnes restantes ont pu retrouver des missions d'intérim pour remettre le pied à l'étrier ou ont eu plusieurs entretiens de recrutement.



PARTENARIATS ET MECENAT

L'Agence Territoriale Yvelines Portes de l'Eure compte les partenariats suivants :

➤ **Carrières-sous-Poissy**

Le 10 mars à Carrières-sous-Poissy a eu lieu la 10^{ème} édition des 12km de Carrières-sous-Poissy. Partenaire depuis 10 ans, SUEZ met à disposition deux rampes à eau ainsi que 400 gourdes pour les coureurs.



➤ **La Pisciacaïse**

Dimanche 7 avril, s'est déroulée la 9^{ème} édition de la course nature La Pisciacaïse. Avec plusieurs courses au programme, les 2 000 coureurs se sont donnés rendez-vous au Parc de la Charmille pour une nouvelle édition. SUEZ a mis à disposition de la ville, 2 000 gourdes ainsi que deux rampes à eau.



➤ **Naturôpecq**

Le 18 mai, SUEZ a été présent au Pecq pour l'événement Naturôpecq. Avec une animation bar à eau, les visiteurs ont été nombreux et se sont prêtés au jeu des différents goûts de l'eau !



➤ **La journée Grandeur Nature**

Le 19 mai à Sartrouville, a eu lieu la Journée Grandeur Nature au Parc du Dispensaire à Sartrouville ayant eu pour thème l'eau. SUEZ a répondu présent à cet événement en proposant une animation bar à eau.

➤ **Oxygène**

Le 8 juin au Stade des Merlettes du Vésinet, SUEZ a animé l'événement Oxygène avec un bar à eau et la mise à disposition d'une rampe à eau.



➤ **Maison de l'Eau**

Le 15 juin, SUEZ a été présent pour des animations bar à eau et roue des déchets lors de la journée portes ouvertes de la Maison de l'Eau à Carrières-sous-Poissy. Le 21 septembre 2019, lors des Journées du Patrimoine, les mêmes animations SUEZ ont été mises en place.

➤ **Fête de la Science**

Les 11 et 12 octobre, SUEZ a été présent à la Fête de la Science à la ville de Poissy. Une animation bar à eau et une animation Puits de Carbone en réalité virtuelle ont été mises à disposition lors de ces deux jours



➤ **Blues-sur-Seine**

SUEZ a été mécène sur le territoire du Mantois entre le 8 et le 23 novembre pour sa 21^{ème} édition de Blues-sur-Seine. Une manière pour SUEZ de marquer concrètement un ancrage local.

➤ **Semaine Européenne pour la Réduction des Déchets**

SUEZ a été partenaire de la Semaine Européenne pour la Réduction des Déchets les 16 et 24 novembre. Une animation bar à eau a été proposée lors de ces deux dates à Saint-Germain-en-Laye (le 16 novembre) et à Houilles (le 24 novembre).

COLLECTIVITES

➤ **Réunion publique à Montesson**

Le 20 mars 2019, une réunion publique a été organisée à Montesson dans le cadre de la future unité d'adoucissement collectif de l'eau du Pecq-Croissy. En présence des élus de la ville, une trentaine de citoyens sont venus découvrir les bénéfices de l'eau adoucie et poser leurs questions.



➤ **La visite du Groupement des Entreprises des Boucles de Seine (GEBS)**

Le GEBS est venu le 18 avril découvrir les installations du CIRSEE ainsi que les bâtiments du Pecq. Au total, une centaine de personnes étaient présentes : élus de Saint Germain Boucles de Seine mais aussi des entreprises pour découvrir comment fonctionne le numérique chez SUEZ.

➤ **Les Rencontres du Territoire**

Organisé par la Communauté Urbaine Grand Paris Seine et Oise (GPS&O) le 20 juin, SUEZ a répondu présent aux Rencontres du Territoire à Mantes-la-Jolie avec la tenue d'un stand sur le thème de la future méthanisation sur la station d'épuration des Mureaux.



➤ **Forum du Digital**

Le 3 octobre à l'Hôtel de Ville de Saint-Germain-en-Laye, SUEZ a participé au Forum du Digital organisé par le Groupement des Entreprises des Boucles de Seine. L'objectif de ce forum : faire découvrir aux entreprises présentes les technologies de SUEZ Smart Solutions et quelques présentations de VISIO.



➤ **Présence au salon de l'UMY**

Le 16 octobre, SUEZ a été présent à l'Université des Mairies des Yvelines au Port-Marly. C'est dans ce contexte que les thèmes sur la gestion des déchets et plus précisément sur le WasteConnect ainsi que le Digital & numérique (Calmnetwork et Netscan) ont pu être abordés lors des tables rondes.

COMMUNICATION PEDAGOGIQUE

SUEZ Eau France attache une attention particulière à la sensibilisation du public, notamment scolaire, au cycle de l'eau, à la protection de l'environnement et à la qualité et la composition de l'eau du robinet. Cela se concrétise au travers de diverses animations que nous proposons tout au long de l'année.

➤ **Visite de la Coulée Verte, au Pecq**

La Coulée Verte offre une promenade dédiée au cycle de l'eau et à la biodiversité en bord de Seine. Il s'agit d'un espace aménagé tel un parcours pédagogique sur le site de production d'eau potable du Pecq-Croissy. Les visites, gratuites, sont guidées et mobilisent, d'une part, des experts de SUEZ pour expliquer les techniques de production de l'eau potable et sa qualité, et d'autre part, nos partenaires associatifs tels la Ligue de Protection des Oiseaux. En 2019, SUEZ a reçu plus de 400 visiteurs sur le site de la Coulée Verte.



➤ **Visites de stations d'épuration**

Les visites de stations d'épuration des eaux usées constituent pour les écoles un excellent outil pédagogique pour appréhender les enjeux de la préservation de l'environnement et notamment les gestes respectueux du cadre de vie : que ne doit-on pas rejeter dans l'évier ? Quel est l'impact de la qualité des cours d'eau sur la vie aquatique ? Là encore, les visites sont effectuées gratuitement, sur inscription pour les scolaires. En 2019 SUEZ a reçu plusieurs classes sur les stations d'épuration de Vernon, Limay, Plaisir et Aubergenville.

➤ **Interventions dans les écoles**

A la demande des enseignants, SUEZ intervient dans les classes pour exposer les grands principes du cycle naturel et domestique de l'eau aux enfants. Ces interventions sont assurées par nos animateurs pédagogiques, gratuitement et sur inscription. Il peut également s'agir de « tour de l'école » pour présenter les installations ayant un rapport avec l'eau dans l'environnement proche de l'école (bouche à clé, bouches d'égout, etc.), ou de sensibilisation aux éco-gestes. En 2019 SUEZ est intervenu dans plus de 5 écoles du territoire Yvelines Portes de l'Eure.



5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- **A l'occasion du G7** à Biarritz du 24 au 26 août 2019, SUEZ a assuré la gestion des ressources de cet évènement international, en sécurisant l'alimentation en eau et avec l'offre BatiRIM® qui a permis de maximiser le réemploi et le recyclage des déchets de chantier. SUEZ a développé, en partenariat avec Terracycle, des nattes de plage à partir de plastique recyclé dont la moitié est issue des collectes sur les plages. Plus de 1500 nattes ont été distribuées à cette occasion.
- Les 13 et 14 septembre 2019, SUEZ a organisé sa **deuxième édition des journées de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 70 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouverts leurs portes. Plus de 6 300 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.
- **Le salon des maires et des collectivités locales** est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 19 au 21 novembre 2019, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes pour améliorer la qualité de l'air.
- **A l'occasion de la COP 25 à Barcelone en Espagne du 2 au 13 décembre**
 - Le Groupe SUEZ réaffirme son ambition dans la lutte contre le dérèglement climatique, en s'inscrivant dans la trajectoire 1,5°C recommandée par le Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat (GIEC), tout en accélérant son engagement en faveur de la protection de la ressource en eau et des océans. SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre - 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.
 - Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.
 - SUEZ a d'ores et déjà dépassé son objectif de multiplier par 3 sa capacité de production d'eaux alternatives d'ici 2030, afin de préserver la ressource en eau face aux conséquences du dérèglement climatique.
 - Le Groupe s'engage à mettre au service de ses clients des solutions 100% durables et innovantes. A Santiago du Chili, la station d'épuration de la Farfana, récompensée lors de la COP24 par le Prix Momentum for Change des Nations Unies, a ainsi été transformée en biofactory.
 - La préservation des océans fait également partie des ambitions climat de SUEZ depuis de nombreuses années. Le Groupe développe des solutions permettant d'anticiper les pollutions d'origine terrestre, notamment au niveau des stations d'épuration, et renforce le tri et la valorisation des déchets plastiques.
- **SUEZ4océan** : En 2019 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
 - Pour la 2e année consécutive, SUEZ a soutenu Stéphane Le Diraison, aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt. Le skipper, fortement impliqué dans la préservation des océans, a participé à la Transat Jacques-Vabre, une course transatlantique en double, partie du Havre le 27 Octobre.
 - Du 29 juin au 10 juillet SUEZ a participé à Nantes à l'évènement la Mer XXL en proposant aux visiteurs de vivre une expérience immersive dans un espace dédié à la protection des océans.

- SUEZ a imaginé un dispositif de communication digitale du 15 juillet au 15 août pour sensibiliser le grand public à la protection des océans avec #çaPlagePourToi. Cette campagne a mis en avant les équipes de SUEZ dans leurs missions quotidiennes de protection du littoral.
- Le 9 novembre 2019, SUEZ a organisé une collecte des déchets sur la plage de Bidart avec des ateliers pédagogiques animés par la Water Family. Cette collecte a été suivie par deux youtubeurs influenceurs @AlexVizeo et @CleanWalker.off.
- **SUEZ préserve la montagne** : SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des acteurs locaux pour préserver les milieux naturels et notamment la montagne été comme hiver, entre autres lors des pics d'affluence pendant les vacances scolaires. Durant la saison touristique d'hiver, SUEZ a communiqué sur les réseaux sociaux pour informer et sensibiliser les touristes à la préservation de la montagne avec le #positivealtitude.

Retrouvez nos actualités sur notre site <http://www.suez.fr>

Les actualités commerciales 2019 de SUEZ en France

En 2019, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients pour une économie plus circulaire.

Activités Eau

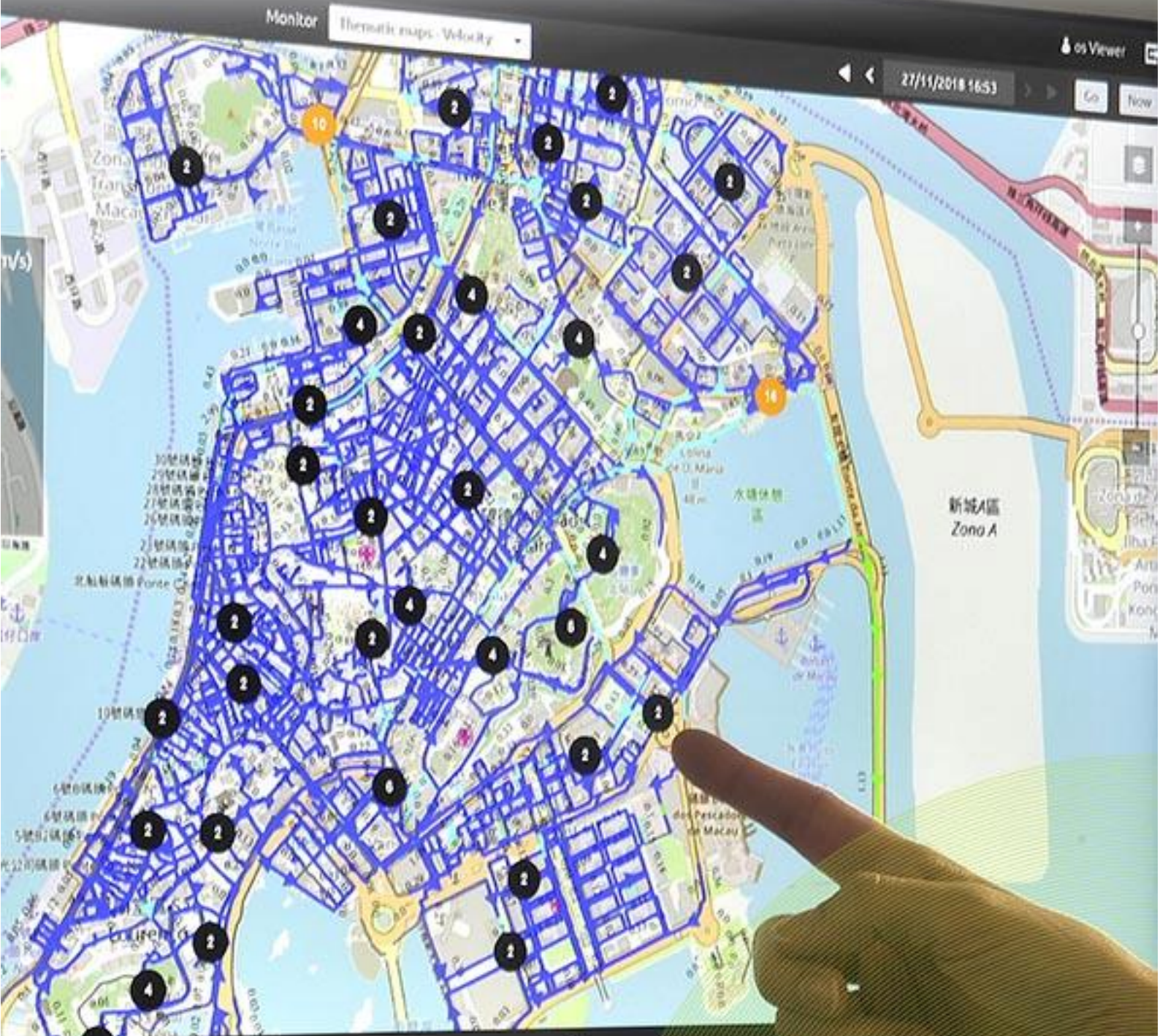
- **SUEZ recycle les eaux usées du Cap d'Agde (Hérault)** : L'une des premières références de REUSE en France, cette solution innovante permettra d'économiser 200 000 m³ d'eau potable en période estivale.
- **Nouvelle Calédonie : SUEZ renouvelle deux contrats de distribution d'eau potable**. Les communes de Païta et du Mont-Dore, en Nouvelle-Calédonie, ont renouvelé leur confiance à la Calédonienne des Eaux (CDE), filiale du Groupe SUEZ, en lui confiant le service de distribution de l'eau potable.
- **4ème usine d'adoucissement collectif de l'eau potable de l'ouest parisien** : cette nouvelle unité d'adoucissement au Pecq dans les Yvelines est le résultat d'une coopération exemplaire entre SUEZ et les collectivités locales, au bénéfice des 400 000 consommateurs desservis par l'usine.
- **Le Syndicat des eaux du Valenciennois (Nord) et SUEZ mettent en service une unité d'adoucissement de l'eau**. 1ère unité de traitement du calcaire par filtration membranaire sur le Valenciennois. D'ici fin 2021, deux unités complémentaires seront mises en service afin de desservir l'ensemble de l'agglomération en eau plus douce.

Activités Recyclage et Valorisation

- **Le Syndicat Intercommunal pour le Traitement et la Valorisation des Déchets (SITREVA)** renouvelle sa confiance à SUEZ en lui confiant la concession de service public et de travaux pour **l'exploitation de l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de Ouarville en Eure-et-Loir**. Ce nouveau contrat prévoit, grâce à la mise en place de nouvelles innovations, d'améliorer les performances énergétique et environnementale du site et de développer l'économie circulaire et solidaire du territoire. L'UVE bénéficiera des dernières solutions digitales dédiées à l'industrie, pour une exploitation et un fonctionnement optimisés.

- **SUEZ et POINT.P, filiale de Saint-Gobain, s'associent pour simplifier la reprise des déchets de chantier**, en lançant un nouveau service de collecte : batireprise. Unique en France, ce dispositif accompagne les artisans dans le respect de leurs obligations de tri. Il va au-delà de la législation actuelle en termes de récupération et de recyclage des déchets de chantier et anticipe le projet de loi anti-gaspillage.
- **La Métropole de Lyon confie l'exploitation de l'unité de traitement et de valorisation des déchets au Groupe SUEZ**. L'offre présentée par SUEZ a notamment été retenue grâce aux garanties apportées par le plan global de modernisation de l'usine, permettant une exploitation encore plus performante de l'installation.
- **SUEZ et LyondellBasell s'associent à Samsonite, pour produire la première collection de valises fabriquée à partir de plastiques recyclés**. En alliant leurs expertises en matière de Recyclage & Valorisation et de production de plastique, SUEZ et LyondellBasell ont collaboré avec le fabricant de bagages afin de concevoir cette innovation inédite dans le monde de l'industrie.

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)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$.
L'unité est en m³/km/j

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$
ou $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$. 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 - E**
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) - F**
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 - H**
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 - C**
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 - B**
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 – A'**
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit - A**
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 – A''**
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 - G**
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

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

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

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 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 = $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7 | Annexes



7.1 Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Entrée en vigueur du code de la commande publique

Marchés publics

Les dispositions de l'ordonnance du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique s'appliquent aux marchés publics ainsi qu'aux contrats relevant de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Concessions

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Toutefois, les dispositions de ce code relatives à leur modification s'appliquent aux concessions conclues ou pour lesquels une procédure a été engagée avant le 1^{er} avril 2016 (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016).

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, article 20 - Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, article 16](#)

Seuils de procédure formalisée

A compter du 1^{er} janvier 2020 :

SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :	
POUVOIRS ADJUDICATEURS	
Fournitures et services :	
a) Autorités publiques centrales sauf dans les cas du c)	139 000 € HT
b) Autres pouvoirs adjudicateurs	214 000 € HT
c) Fournitures des autorités publiques centrales dans le domaine de la défense pour des produits autres que ceux figurant à l'annexe 4 de l'appendice I de l'offre de l'Union européenne au titre de l'Accord sur les marchés publics (2)	214 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
ENTITÉS ADJUDICATRICES	
Fournitures et services	428 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT	

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique JORF n°0286 du 10 décembre 2019, texte n° 53, NOR : ECOM1934008V](#)

Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 euros hors taxes, pour la passation des marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

Protection des pièces couvertes par le secret des affaires devant le juge administratif

- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative (art. 557-3) : « *Lorsqu'il est saisi aux fins de prévenir une atteinte imminente ou faire cesser une atteinte illicite à un secret des affaires, le juge des référés peut prescrire toute mesure provisoire et conservatoire proportionnée, y compris sous astreinte. Il peut notamment ordonner l'ensemble des mesures mentionnées à l'article R. 152-1 du code de commerce* ».
- Protection des pièces couvertes par le secret des affaires (CJA, art R. 611-30) : lorsqu'une partie produit une pièce ou une information dont elle refuse la transmission aux autres parties en invoquant la protection du secret des affaires, elle peut mettre en œuvre la procédure de soustraction de pièces au débat contradictoire prévue par l'article R. 412-2-1.
[Décret n° 2019-1502 du 30 décembre 2019 portant application du titre III de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice et autres mesures relatives à la procédure contentieuse administrative](#)

Annexes du code de la commande publique

Fixation de la liste des avis et arrêtés annexés au code de la commande publique, sous la forme d'un tableau (accompagné d'une grille de correspondance), au sein d'une annexe préliminaire :

Numéro de l'annexe	Nom de l'annexe
Annexe n° 1	Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique
Annexe n° 2	Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique
Annexe n° 3	Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques
Annexe n° 4	Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique
Annexe n° 5	Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics
Annexe n° 6	Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde
Annexe n° 7	Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs
Annexe n° 8	Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique
Annexe n° 9	Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics
Annexe n° 10	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
Annexe n° 11	Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics
Annexe n° 12	Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique
Annexe n° 13	Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire
Annexe n° 14	Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics
Annexe n° 15	Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique

Annexe n° 16	Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique
Annexe n° 17	Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique
Annexe n° 18	Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics
Annexe n° 19	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité
Annexe n° 20	Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé
Annexe n° 21	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

Arrêté du 22 mars 2019 portant l'annexe préliminaire du code de la commande publique, NOR ECOM1830218A

Seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales, de leurs groupements et de leurs établissements publics au contrôle de légalité

Les articles L. 2131-2, L. 3131-2 et L. 4141-2 du code général des collectivités territoriales soumettent les marchés publics passés par les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics à l'obligation de transmission au contrôle de légalité.

Ces articles renvoient à un seuil « défini par décret » : lorsque le montant du marché est inférieur à ce seuil, l'acte n'est pas soumis au contrôle de légalité.

Ce seuil était fixé à 209 000 € HT depuis 2015.

Il est désormais défini en prenant comme seuil de référence celui qui s'applique aux marchés publics de fournitures et de services passés par les pouvoirs adjudicateurs autres que les autorités publiques centrales selon l'une des procédures formalisées au sens de l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, soit, au 1^{er} janvier 2020, 214 000 € HT.

[Décret n° 2019-1375 du 17 décembre 2019 relatif à la définition du seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au contrôle de légalité](#)

Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales

- Par une décision du 14 novembre 2018, le Conseil d'Etat a jugé qu'une collectivité ou un groupement de collectivités territoriales ne peut participer à une société publique locale qu'à condition de détenir l'ensemble des compétences définies par l'objet social de la société concernée, sauf exception dans le cas où l'objet social de la société s'inscrit dans le cadre d'une compétence que la commune n'exerce plus du fait de son transfert, après la création de la société, à un EPCI (CE, 14 novembre 2018, n° 405628, syndicat mixte pour l'aménagement et le développement des Combrailles, Mentionné dans les tables du recueil Lebon).
- Le législateur est revenu sur cette interprétation en précisant qu'une collectivité territoriale ou un groupement peut participer au capital d'une société d'économie mixte locale (« *La réalisation de l'objet de ces sociétés concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacune des collectivités territoriales et de chacun des groupements de collectivités territoriales qui en sont actionnaires* », CGCT, art. L. 1522-1, 3°) ou d'une société publique locale (« *Lorsque l'objet de ces sociétés inclut plusieurs activités, celles-ci doivent être complémentaires. La réalisation de cet objet concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacun des actionnaires* », CGCT, art. L. 1531-1) dès lors qu'il détient au moins l'une des compétences correspondant aux missions, et donc à l'objet social, de la société.
- La loi précise que ces dispositions s'appliquent aux sociétés constituées antérieurement à sa date de publication, sous réserve des décisions de justice passées en force de chose jugée.

[Loi n° 2019-463 du 17 mai 2019 tendant à sécuriser l'actionnariat des entreprises publiques locales](#)

Affacturation inversée dans les contrats de la commande publique

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturation inversée dans les marchés publics : « *Les acheteurs mentionnés à l'article L. 1210-1 du code de la commande publique peuvent, avec l'accord du fournisseur, demander à un établissement de crédit, une société de financement ou un FIA mentionné à l'article L. 313-23 du code monétaire et financier d'assurer le paiement anticipé de certaines de ses factures.*

L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle. »

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux

La loi « Pacte » crée, au sein des dispositions du code de la commande publique relatives aux règles de modification des marchés publics en cours d'exécution, un nouvel article L. 2194-3 imposant à l'acheteur de prévoir une contrepartie financière aux modifications demandées dans les marchés publics de travaux selon lequel : « *Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat. »*

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Facturation électronique dans la commande publique

Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :

- Les titulaires de marchés ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct et les titulaires de contrats de concession conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, transmettent leurs factures sous forme électronique.
- Ceux-ci acceptent les factures conformes à la « norme de facturation électronique » et transmises sous forme électronique par les titulaires de ces contrats.
- L'Etat met à disposition un portail public de facturation permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique.

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :

- Définition de la « norme européenne de facturation électronique » par renvoi à la décision de la Commission européenne du 16 octobre 2017 (Comm. UE, déc. (UE) 2017/1870, 16 oct. 2017).
- Liste des mentions essentielles devant figurer sur les factures électroniques.
- Portail public de facturation : un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au code, doit définir les modalités techniques selon lesquelles sont effectués le dépôt, la transmission et la réception des factures, afin d'en garantir une réception immédiate et intégrale et d'assurer la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.
- L'utilisation du portail public de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission, sous peine de rejet.

[Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique](#)

Montant des avances versées aux PME

Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.

Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires auprès d'une entreprise privée titulaire d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires lorsqu'une personne morale de droit public externalise la gestion de l'un de ses services par un marché public ou une délégation de service public à un prestataire privé ou à un organisme public gérant un SPIC.

[Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique portant modification de l'article 15 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires – Conditions d'application déterminées par décret en Conseil d'Etat \(projet de décret à l'ordre du jour du Conseil commun de la fonction publique du 30 janvier 2020\).](#)

Appui des EPCI à leurs communes membres pour la passation et l'exécution de marchés publics

L'article 65 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit dans le CGCT un nouvel article L. 5211-4-4 qui prévoit qu'un EPCI à fiscalité propre peut désormais se voir confier « la charge de mener tout ou partie de la procédure de passation ou de l'exécution d'un ou de plusieurs marchés publics au nom et pour le compte » de ses communes membres réunies en groupement de commande.

Conditions de recours :

- Ce dispositif n'est applicable qu'aux seuls EPCI à fiscalité propre, à l'exclusion des syndicats ;
- Un groupement de commande doit être constitué entre des communes membres ou entre celles-ci et l'EPCI ;
- L'intervention de l'EPCI ne peut se faire que par convention et à titre gratuit ;
- Les statuts de l'EPCI doivent prévoir expressément cette possibilité ;
- L'EPCI peut passer et exécuter des marchés, pour le compte de communes membres dès lors qu'elles sont constituées en groupements de commande, indépendamment des compétences qui lui sont transférées.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

DSP : composition de la commission des groupements d'autorités concédantes

Les dispositions du CGCT relatives à la passation des délégations de service public sont complétées afin de tenir compte de la faculté pour les collectivités de constituer des groupements d'autorités concédantes afin de passer conjointement un ou plusieurs contrats de concession (CCP, art. 3112-1). Ainsi, lorsqu'un tel groupement est composé en majorité de collectivités territoriales ou d'établissements publics locaux, il est prévu l'institution d'« une commission chargée de remplir les fonctions » de la commission de l'article L. 1411-5 du CGCT, dont ces nouvelles dispositions encadrent la composition.

Il peut également être prévu, dans le cadre de la convention constitutive du groupement d'autorités concédantes, la commission compétente est celle du coordonnateur du groupement si celui-ci en est doté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République attribuent à titre obligatoire les compétences dans le domaine de l'eau et celui de l'assainissement aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération à compter du 1er janvier 2020.

Toutefois, l'article 1^{er} de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1er janvier 2026, si 25% des communes membres représentant 20% de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1^{er} juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes.

La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1^{er} janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert*

des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1er janvier 2026 ».

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement

Les communautés de communes et les communautés d'agglomération peuvent déléguer, par convention, tout ou partie des compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre.

Les compétences déléguées sont alors exercées au nom et pour le compte de la communauté de communes ou d'agglomération délégante.

La convention doit préciser la durée de la délégation et ses modalités d'exécution, définir les objectifs à atteindre en matière de qualité du service rendu et de pérennité des infrastructures ainsi que les modalités de contrôle de la communauté de communes ou d'agglomération délégante sur la collectivité délégataire. Elle doit préciser les moyens humains et financiers consacrés à l'exercice de la compétence déléguée.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Taux de perte en eau du réseau, transfert de compétence et de trésorerie

- Lors du transfert des compétences relatives à l'eau à un EPCI par une commune, celle-ci doit lui transmettre le schéma de distribution d'eau potable ainsi qu'un état financier de l'exercice de la compétence. Elle doit en outre répondre aux questions de l'EPCI à ce titre.
- Le transfert de compétence s'accompagne du transfert à l'EPCI du solde positif du budget annexe du service d'eau lorsque le schéma fait apparaître un taux de perte en eau supérieur au taux réglementaire, sauf disposition contraire prévue par convention, pouvant prévoir un transfert partiel de budget en fonction de l'état du réseau.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Sort des syndicats

De manière dérogatoire aux règles en vigueur, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, existant au 1^{er} janvier 2019 et inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire ou facultatif ces compétences ou l'une d'entre elles, ou dans celui d'une communauté d'agglomération, sont maintenus jusqu'à six mois suivant la prise de compétence. Le syndicat exerce alors, sur son périmètre, ses attributions pour le compte de l'EPCI et lui rend compte de son activité. L'EPCI peut, au cours de ces six mois, délibérer sur le principe d'une délégation de tout ou partie de ces compétences ou de l'une d'entre elles aux syndicats compétents, lesquels sont dans ce cas maintenus pour un an supplémentaire à compter de cette délibération.

Le syndicat est dissous ou voit ses compétences réduites si, à l'issue de ce délai d'un an, une convention de délégation n'a pas été conclue entre les parties et approuvée par leurs assemblées délibérantes, précisant la durée de la convention et ses modalités d'exécution.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Tarifification sociale

Les services publics d'eau et d'assainissement sont autorisés à mettre en œuvre des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :

- La tarification de l'eau potable aux abonnés domestiques peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable et de l'assainissement pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en prévoyant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite.
- La progressivité du tarif peut être modulée pour tenir compte des revenus et du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder le double du prix moyen au mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

[Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements](#)

Le décret ajuste les conditions d'exercice par les départements de l'assistance technique qu'ils fournissent à certaines communes et à leurs groupements ainsi que les conditions d'éligibilités de ces derniers. Il ajuste les champs d'intervention en matière d'assainissement, de protection de la ressource en eau et de restauration et d'entretien des milieux aquatiques, et précise les champs d'intervention en matière de voirie, d'aménagement et d'habitat. Enfin, il précise également les champs d'intervention en matière de prévention des inondations, en application de l'[article 8 de la loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017](#) relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations.

[Décret n°2019-589 du 14 juin 2019 relatif à l'assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements et modifiant des dispositions du code général des collectivités territoriales \(entrée en vigueur le lendemain de sa publication\).](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/14/TREL1823609D/jo/texte>

RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités

Ce guide s'adresse aux communes de petite ou de moyenne taille, aux groupements intercommunaux qui ne disposent pas en interne des ressources dédiées. Ce guide sera envoyé à toutes les mairies de Métropole et d'Outre-Mer.

La CNIL rappelle que le respect des règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard à la fois des administrés, mais aussi des agents. Dans ce guide, la CNIL explique les grands principes du RGPD, recense les bons réflexes à acquérir dans le cadre de la mise en place d'un traitement de données personnelles et propose un plan d'action afin d'accompagner les collectivités dans leur mise en conformité.

Plusieurs fiches pratiques sont présentées sur la communication des documents administratifs, sur la mise en place de dispositifs vidéo et enfin sur la conciliation entre les durées de conservation et les archives. Par ailleurs, la CNIL a publié plusieurs fiches techniques dans un espace dédié aux collectivités (<https://www.cnil.fr/fr/collectivites-territoriales>).

[Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019](#)

<https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf>

RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national

Le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019, stabilise le cadre juridique national relatif à la protection des données. Il marque enfin l'achèvement du processus d'adaptation du droit national au RGPD : sa publication permet l'entrée en vigueur de l'ensemble du nouveau cadre juridique de la protection des données personnelles. La loi dite « Informatique et Libertés » modifiée et son décret d'application, profondément remaniés, permettent dorénavant aux personnes comme aux organismes traitant des données d'appréhender de manière plus claire leurs droits et obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

ASSAINISSEMENT

Aire de grand passage et services publics eau et assainissement

Le décret détermine les règles relatives à l'aménagement, l'équipement, la gestion et l'usage, les modalités de calcul du droit d'usage et de la tarification des prestations fournies, ainsi que le règlement intérieur type des aires de grand passage. L'aire de grand passage comprend au moins : 5° Un dispositif de recueil des eaux usées ;

Décret n° 2019-171 du 5 mars 2019 relatif aux aires de grand passage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/3/5/2019-171/jo/texte>

DERU et délimitation des zones sensibles

L'article 5.1 de la directive 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU) demande aux Etats membres de délimiter des zones sensibles à l'eutrophisation. L'article 5.6 de la directive prévoit que cette délimitation soit révisée tous les 4 ans. La note abroge et remplace celle du 21 août 2014 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive.

Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive

Texte non paru au JO

http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf

EAU POTABLE**Gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**

Une limite de qualité sur le chrome total s'applique à un seuil de 50 µg/l. Or, une des formes du chrome, le chrome VI, est particulièrement toxique. Ainsi, suivant l'avis de l'ANSES, cette instruction prend en compte un seuil de gestion de 6 µg/l pour le chrome.

En cas de dépassement du seuil de 6 µg/l pour le chrome total, un second prélèvement sera effectué pour vérifier si le chrome VI dépasse ce seuil. Si c'est le cas, une restriction d'usage peut être décrétée, ainsi qu'un suivi renforcé.

Instruction no DGS/EA4/2019/142 du 21 juin 2019 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf

Institution d'un droit de préemption pour la préservation des ressources en eau

- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.
- Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.
- Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

AGENCES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION

Arrêté du 13 mars 2019 encadrant le montant pluriannuel des dépenses du 11e programme d'intervention des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/13/TREL1904645A/jo/texte>

Arrêté du 27 février 2019 relatif à la détermination du plafond annuel des taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2019

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/27/TREL1903563A/jo/texte>

Arrêté du 11 février 2019 relatif à la contribution financière des agences de l'eau à l'Agence française pour la biodiversité et à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/11/TREL1903566A/jo/texte>

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte>

REDEVANCES A VNF

Ce décret entre en vigueur le 31 -12-19, pour les nouveaux titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public et pour les titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public en cours régissant les ouvrages de prise et de rejet d'eau à d'autres fins que la production hydroélectrique ;

Il détermine les modalités spécifiques applicables à la redevance domaniale à laquelle sont assujettis les titulaires de titres d'occupation et d'utilisation temporaire du domaine public qui implantent des ouvrages de prise et de rejet d'eau dans le réseau de voies navigables confié à Voies navigables de France, dénommée « redevance de prise et rejet d'eau ».

Décret n° 2019-1356 du 13 décembre 2019 relatif aux redevances de prise et de rejet d'eau dans le domaine public fluvial confié à Voies navigables de France

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039508596&dateTexte=&categorieLien=id>

OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

Délimitation des bassins ou groupements de bassins

Arrêté du 12 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/7/12/TREL1902990A/jo/texte>

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUE

Protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole

Précision des conditions de mise en œuvre du dispositif de surveillance annuelle des quantités d'azote de toutes origines épandues. Modification de certaines modalités de déclaration des quantités d'azote par les personnes physiques ou morales détenant, cédant ou commercialisant à titre professionnel des fertilisants azotés dans les zones de surveillance. Description également de la méthodologie de calcul de la valeur de référence et de la marge d'incertitude mentionnées au III de l'article R. 211-81-1.

Arrêté du 20 février 2019 modifiant l'arrêté du 7 mai 2012 relatif aux actions renforcées à mettre en œuvre dans certaines zones ou parties de zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (entré en vigueur le lendemain de sa publication)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/20/TREL1900339A/jo/texte>

Les pouvoirs de l'AFB devenue Office français de biodiversité sont renforcés en matière pénale

En métropole comme outre-mer, les missions de l'OFB ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité. La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs

territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.

Le texte facilite la vidéosurveillance dans la lutte contre le dépôt sauvage de déchets. Il habilite le maire à intervenir plus rapidement en abaissant d'un mois à dix jours la durée de la période d'échanges contradictoires, précédant la possibilité de mettre en demeure le producteur de déchets concerné.

Loi 2019-773 du 24 juillet 2019 portant création de l'Office français de la biodiversité, modifiant les missions des fédérations des chasseurs et renforçant la police de l'environnement (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038821234&categorieLien=id>

Arrêté du 9 septembre 2019 relatif à la définition du bon état écologique des eaux marines et aux normes méthodologiques d'évaluation

Le présent arrêté définit le bon état écologique des eaux marines conformément à l'article R. 219-6 du code de l'environnement, tel que celles-ci conservent la diversité écologique et le dynamisme d'océans et de mers qui soient propres, en bon état sanitaire et productifs, et que l'utilisation du milieu marin soit durable, sauvegardant ainsi le potentiel de celui-ci aux fins des utilisations et activités des générations actuelles et à venir.

Il constitue le deuxième des cinq éléments des plans d'action pour le milieu marin, établis au titre de l'article L. 219-9 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039130954>

Publication du schéma national des données sur le milieu marin en application de l'article R. 131-34 du code de l'environnement.

Ce schéma précise notamment : le périmètre des données entrant dans le système d'information sur le milieu marin et leur organisation en systèmes d'information métiers ; la composition du référentiel technique et ses modalités d'approbation ; la création de services en réseau, notamment un service d'accès aux données via le portail en ligne à l'adresse « milieumarinfrance.fr » et un service dédié à la mise en œuvre et au partage du référentiel technique (le service d'administration des référentiels marins, SAR) ; les principes de mise à disposition des informations ; la gouvernance du dispositif.

Arrêté du 8 juillet 2019 approuvant le schéma national des données sur le milieu marin

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666

GEMAPI

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.

Décret n° 2019-926 du 2 septembre 2019 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039025568&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110

Le décret organise le recueil des données concernant les caractéristiques des installations de combustion (type et proportion de combustibles utilisés, secteur d'activité de l'installation, type d'installation...), nécessaires au rapportage auprès de la commission européenne, conformément à la directive (UE) 2015/2193 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative à la limitation des émissions de certains polluants dans l'atmosphère en provenance des installations de combustion moyennes, en particulier les articles 5, 6 et 9 et l'annexe I.

Décret n° 2018-1161 du 18 décembre 2018 modifiant le chapitre V du titre Ier du livre V du code de l'environnement s'agissant des informations à fournir pour les installations de combustion moyennes

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037826354&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Autorisation environnementale : les dossiers pourront toujours être consultés sur format papier

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance dite loi Essoc et son décret d'application du 24 décembre 2018 prévoit une expérimentation visant à remplacer l'enquête publique par une consultation en ligne sur les régions de Bretagne et de hauts de France. En dépit de cette expérimentation, la voie électronique ne sera pas le seul moyen de consultation : le public peut demander une communication du dossier sur papier dans les conditions définies par l'article D123.46.2 du code de l'environnement. Si le dossier est important en volume, une consultation sur place peut également être organisée.

Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019

Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/28/TREP1916072A/jo/texte>

Dossier de demande d'AE : simplification de procédure et correction d'erreurs

Le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication ; toutefois, les dispositions du I et du II de l'article 8 s'appliquent aux demandes d'autorisation environnementale ou de dérogation présentées à compter du 1er janvier 2020.

Ce décret vise à simplifier le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire. A cette fin, il transforme notamment certaines consultations obligatoires en consultations facultatives, fluidifie la fin de la procédure d'autorisation environnementale et prévoit des possibilités de dématérialisation du dossier de demande d'autorisation environnementale. Enfin, il corrige diverses imperfections et erreurs matérielles.

Décret n° 2019-1352 du 12 décembre 2019 portant diverses dispositions de simplification de la procédure d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039507962&dateTexte=&categorieLien=id>

URBANISME

Un décret utile pour préciser la loi ELAN concernant le contentieux de certains titres d'urbanisme

Ce décret a pour objet de préciser l'articulation du [nouvel article L. 600-5-2 du code de l'urbanisme](#), issu de l'[article 80 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) dite loi ELAN avec les articles R. 600-1 et R. 600-5 du même code : il précise, que :

- L'obligation de notifier le recours au titre de l'article R. 600-1 du code de l'urbanisme n'est pas applicable en cas de contestation d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation ; le recours contre un permis modificatif, une décision modificative ou une mesure de régularisation n'a donc pas à être notifié, à peine d'irrecevabilité, à l'auteur de la décision et au titulaire de l'autorisation.
- Le mécanisme de cristallisation automatique des moyens est applicable dans le cadre de recours formés à l'encontre d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation dans les conditions prévues par l'article L. 600-5-2. Cela implique que les parties ne peuvent plus invoquer des moyens nouveaux, passé un délai de deux mois à compter de la communication aux parties du premier mémoire en défense.

Décret 2019-303 du 10 avril 2019 pris pour l'application de l'article L600-5-2 du code de l'urbanisme <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/4/10/2019-303/jo/texte>

Instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

Depuis la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, l'organe délibérant d'une commune ou d'un EPCI peut confier l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme des prestataires privés, sous la responsabilité de l'autorité de délivrance, qui conserve la compétence de signature des actes d'instruction et la liberté de ne pas suivre la proposition des prestataires (code de l'urbanisme, art. L. 423-1).

Le décret du 23 mai 2019 complète en conséquence l'article R. 423-15 de ce code en ajoutant ces prestataires à la liste des services pouvant être chargés des actes d'instruction des demandes de permis et des déclarations préalables.

Décret n° 2019-505 du 23 mai 2019 relatif à l'instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038501952&categorieLien=id>

SECURITE DES INTERVENTIONS

Amiante

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

Article R4412-97

I. - Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article [L. 4412-2](#) dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

Ces risques, appréciés par la personne mentionnée à l'alinéa précédent, peuvent notamment résulter du fait que l'opération porte sur des immeubles, équipements, matériels ou articles construits ou fabriqués avant l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° [96-1133](#) du 24 décembre 1996 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du code du travail et du code de la consommation ou auxquels l'interdiction prévue par ce décret n'est pas applicable.

II. - La recherche d'amiante est assurée par un repérage préalable à l'opération, adapté à sa nature, à son périmètre et au niveau de risque qu'elle présente.

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des ministres chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

1° Immeubles bâtis ;

2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;

3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;

4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;

5° Aéronefs ;

6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

III. - Les arrêtés mentionnés au II précisent à quelles conditions les documents de traçabilité et de cartographie disponibles ou les recherches d'amiante effectuées en application des lois et règlements ou à l'initiative des intéressés sont regardés comme satisfaisant à l'obligation de repérage.

IV. - Dès lors qu'un repérage a été réalisé dans les conditions prévues au présent article, les opérations réalisées ultérieurement dans le même périmètre ne donnent pas lieu à un nouveau repérage sauf lorsque des circonstances de fait apparues postérieurement à celui-ci en font apparaître la nécessité ou lorsque la réglementation entrée en vigueur après sa réalisation le prescrit.

Art. R. 4412-97-3 (Décr. n° 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1^{er} oct. 2018)

I. — Lorsque, pour l'un des motifs suivants, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article R. 4412-97 constate que le repérage ne peut être mis en œuvre, la sécurité des travailleurs est assurée dans les conditions prévues au II du présent article:

1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement;

2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage;

3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé;

4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièremment mentionné à l'article R. 4412-98.

II. — Dans les cas mentionnés au I, la protection individuelle et collective des travailleurs est assurée par des mesures prévues pour chaque domaine d'activité par les arrêtés mentionnés au II de l'article R. 4412-97 comme si la présence de l'amiante était avérée. Ces mesures sont définies par l'entreprise appelée à la réaliser l'opération, en fonction, d'une part, du niveau de risque qu'elle a préalablement évalué et notamment du niveau d'empoussièremment estimé mentionné à l'article R. 4412-98 et, d'autre part, des circonstances propres à l'opération projetée et en particulier du degré d'urgence que sa réalisation présente.

PROCEDURES CIVILES DEXECUTION

Un décret novateur en vue de diminuer le volume du contentieux civil

Ce décret est pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*. L'objet du décret est de simplifier et d'harmoniser la procédure de 1^{ère} instance dans son ensemble. Il a un impact sur les contentieux usagers.

- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.
- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc...) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)
- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droit exécutoires à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

Décret no 2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084

<http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/procedure-civile-au-1er-janvier-2020-documents-de-synthese-32852.html>

7.2 Attestations d'assurance



ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XLICSE, Société Européenne (*Societas Europaea*) est une entreprise régie par le droit irlandais et immatriculée sous le numéro 641686 au registre du commerce et des sociétés du *Companies Registration Office*, en Irlande, ayant son siège social sis à XL House, 8 St. Stephen's Green, Dublin 2 inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 419 408 927, atteste que :

SUEZ EAU FRANCE
Tour CB21 – 16 Place de l'Iris
F-92040 Paris La Défense Cedex

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **XFR0051393LI** et numéro **XFR0051394LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ GROUPE – Tour CB21 – 16 Place de l'Iris – 92040 Paris La Défense Cedex**, dont l'objet est de couvrir les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers, du fait de l'exercice de ses activités garanties au titre de ces contrats .

Il est précisé que les délégants, concédants (dans le cadre des délégations de services publics et des régies intéressées) ont la qualité d'assuré additionnel pour les dommages imputables à Suez Eau France et dans la limite des obligations contractuelles passées entre eux.

À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses du contrat, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions suivantes :

Responsabilité Civile Exploitation :

Tous dommages confondus**5.000.000 Euros par sinistre**
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Responsabilité Civile après Livraison/ Réception/ Professionnelle:

Tous dommages confondus**5.000.000 Euros par sinistre et par an**
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement:

Tous dommages confondus :**5.000.000 EUR par sinistre et par an**
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Dont

- Responsabilité Civile Professionnelle environnementale y compris frais d'urgence :**5.000.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux:**2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des eaux et des sols:**2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers.....**2.500.000 Euros par sinistre et par an**

Franchises:

Responsabilité Civile Exploitation / Après Livraison/ Travaux/ Professionnelle:

- Dommage corporels :néant
- Autres Dommages:.....**15.000 Euros par sinistre**

▪ **Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement :**

- Dommage corporels :néant
- Autres dommages :**100.000 Euros par sinistre**

XL Insurance Company SE
 61 rue Nafislay Rostropovitch 75017 Paris, France
 Phone: +33 1 56 92 80 00 axa.fr

XL Insurance Company SE, a European public limited liability company registered in Ireland, 8 St. Stephen's Green, Dublin 2, Ireland under registered number 641686 - an insurance company authorized and regulated by the Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie)
 French branch, 61 rue Nafislay Rostropovitch 75017 Paris, France, registered with the commercial registry of Paris, under number 419 408 927.
 Directors: P.R.Bradbrook (UK), J.R.Harris (UK), B.R.P.Joseph (UK), Y.Slattey, P.Wilson (UK), D. Pallid-Chehab (FR), J. O'Neill



Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats.

Les termes de la présente attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification de l'une quelconque des dispositions des contrats d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites des contrats auxquels elle fait référence.

La validité de la présente attestation, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que l'assurance de ceux-ci ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Cette attestation est valable **du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020 inclus** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation des polices en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par les contrats.

Fait à Paris le 20 décembre 2019

XL INSURANCES COMPANY SE
 Succursale française
 61, rue Mikhaïlov Rostropovitch
 75017 PARIS
 RCS Paris 415 408 927

XL INSURANCES COMPANY SE
 Succursale française
 61, rue Mikhaïlov Rostropovitch
 75017 PARIS
 RCS Paris 415 408 927



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, **MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**
dont le siège social est situé
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS CEDEX 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

La Société **SUEZ GROUPE**, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives N°113.511.283, et notamment pour sa filiale **SUEZ EAU FRANCE** et l'ensemble de ses filiales.

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période du **01/01/2020 jusqu'au 31/12/2020** sous réserve du paiement de la prime.

La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.

Fait à : Paris le : 9 Janvier 2020

MMA IARD SA
RCS Le Mans 440 048 882
Siège Social 14 bd Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 9

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'M' or similar character, written over the printed name of the company.

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le code des assurances

7.3 Pyramide compteurs

FOURQUEUX								
Année de fabrication	Diamètre							Total général
	15	20	30	40	60	80	100	
1976	1							1
1981	2							2
1983	1							1
1984	2							2
1985	24							24
1986	49							49
1987	45							45
1988	27							27
1989	10							10
1990	4							4
1991	5							5
1992	3							3
1993	7	1						8
1994	12							12
1995	4							4
1996	9							9
1997	21	2						23
1998	22	2						24
1999	12							12
2000	15							15
2001	6	1						7
2002	22	7	3					32
2003	1	18						19
2004	58	2	1					61
2005	14	9	4	1				28
2006	56	9						65
2007	94	28	4	2				128
2008	46	2	2		2			52
2009	85	5	1					91
2010	82	9	1					92
2011	64	15	1	1				81
2012	28	2	1					31
2013	56	4	1	1				62
2014	21			1		1		23
2015	25	7	3	4				39
2016	57	6						63
2017	17	1		1			1	20
2018	25	1	1	1	1			29
2019	9							9
Total général	1041	131	23	12	3	1	1	1212

FOURQUEUX	
Age Moyen Parc Compteur	13,74
Age Moyen Petit Compteur	13,91
Age Moyen Moyen Compteur	9,17
Age Moyen Grand Compteur	6,00



Prêts pour la révolution de la ressource