service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2018

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

Grand Paris Sud Est Avenir

CRETEIL

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les chiffres clés 13
1.3 Les indicateurs de performance 15
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 16
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL 17
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 17
1.4 Les évolutions réglementaires 19

2 | Présentation du service 21

2.1 Le contrat 23
2.2 L'inventaire du patrimoine 25
2.2.1 Les biens de retour 25
2.2.2 L'analyse du patrimoine 27
2.2.3 Les biens de reprise 28
2.3 La situation des biens et des immobilisations 29
2.3.1 La situation sur les canalisations et branchements 29
2.3.2 La situation sur les compteurs 30

3 | Qualité du service 31

3.1 Le bilan hydraulique 33
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable 33
3.1.2 Le décret 2012-97 du 27 janvier 2012 33
3.1.3 Nature des volumes transitant 34
3.1.4 Les volumes mis en distribution année civile 35
3.1.5 Les volumes consommés autorisés année civile 36
3.1.6 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007) 36
3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2 37
3.1.8 Synthèse 37
3.1.9 Conclusion sur le Bilan Hydraulique 37
3.2 La qualité de l'eau 39
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau 39
3.2.2 Le plan Vigipirate 40
3.2.3 Le réseau interconnecté de Eau du Sud Parisien 40
3.2.4 La réglementation spécifique sur la distribution – Chlorure de Vinyle Monomère 41
3.2.5 La Production 42
3.2.6 Le Réseau de Transport 42
3.2.7 La Distribution 43
3.2.8 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 44
3.2.9 Conclusion sur la qualité de l'eau 44
3.3 Le bilan d'exploitation 45
3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution 45
3.3.2 La recherche des fuites 46
3.3.3 Les interventions en astreinte 46
3.4 Le bilan clientèle 47
3.4.1 Le nombre de clients 47
3.4.2 Les volumes vendus 47
3.4.3 La typologie des contacts clients 47
3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients 48
3.4.5 L'activité de gestion clients 48
3.4.6 La relation clients 49
3.4.7 L'encaissement et le recouvrement 53
3.4.8 Le fonds de solidarité 54
3.4.9 Les dégrèvements 54
3.4.10 La mesure de la satisfaction client 55
3.4.11 Le prix du service de l'eau potable 55

4 | Votre délégataire 59

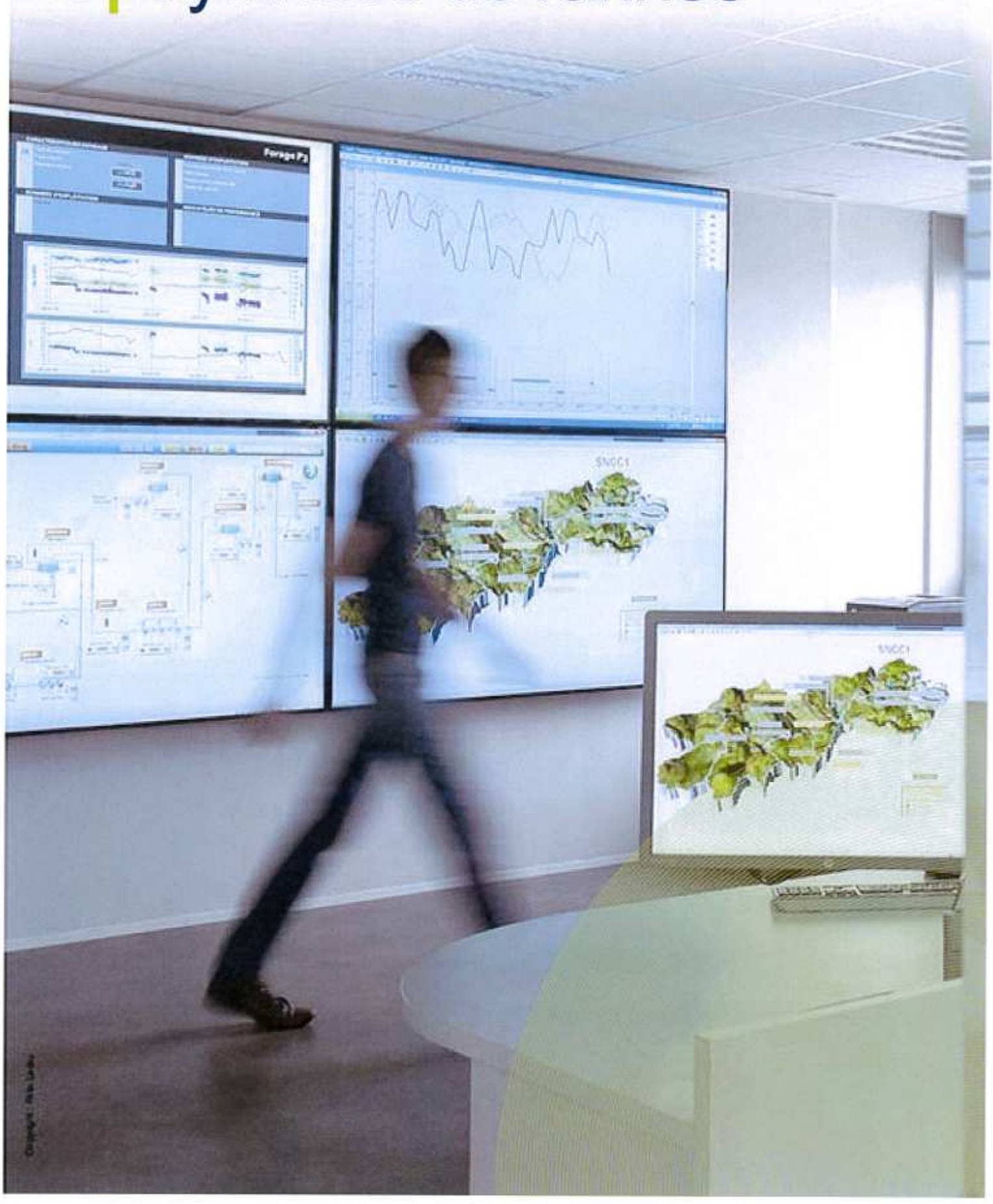
4.1 Notre organisation 61
4.1.1 L'Agence Territoriale 61
4.1.2 Nos moyens humains 62
4.1.3 Partenaire du service de l'eau et de l'assainissement des collectivités locales 64
4.1.4 Dans les coulisses de la planification des interventions 66
4.1.5 Acteur de la préservation de la ressource en eau avant tout 68
4.1.6 Un acteur responsable et engagé 69
4.1.7 Nos moyens logistiques 70
4.2 Nos offres innovantes 71
4.2.1 Notre organisation VISIO 71
4.2.2 Nos nouveaux produits d'exploitation 72

5 | Glossaire 73

6 | Annexes 85

6.1 Synthèse réglementaire 87
6.2 Historique des indicateurs de performance 105
6.2.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 105
6.2.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL 106
6.2.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 106
6.3 La facture d'eau 120 m3 107

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

- **Inondations : mobilisation exceptionnelle des équipes**

Les fortes pluies fin janvier, ont fait déborder de nombreux cours d'eau en Ile-de-France. L'ensemble des équipes étaient à pied d'œuvre sur sud Ile-de-France pour limiter l'impact sur les installations et assurer la continuité du service de l'eau et de l'assainissement. Au programme : démontage et sécurisation des équipements et armoires électriques ; sécurisation des usines de production d'eau potable ; renforcement des contrôles qualité eau potable sur certains secteurs…

- **Les acteurs de l'économie circulaire en visite à Morsang !**

Chaque année, l'usine de Morsang sur Seine produit 4000 tonnes de sédiments d'eau potable qui sont épandus sur une douzaine d'exploitations agricoles de Seine et Marne et de l'Essonne.
Grâce à son plan d'épandage, Eau du Sud Parisien fournit un produit calibré, chaulé, déshydraté, "prêt à épandre"; **faisant de ce sous-produit d'exploitation une ressource fiable pour d'autres** acteurs économiques du territoire.

Sensibles aux initiatives qui portent l'économie circulaire, nos équipes ont tenu à convier, le 12 juin, ces acteurs locaux et la filiale Organique de SUEZ, en charge de l'établissement et du bon déroulement du plan d'épandage, à l'occasion d'un repas estival et d'une visite de l'usine de production d'eau potable.

- **Handi Eaux a fêté ses 10 ans !**

Chaque mois de juin est l'occasion pour SUEZ d'organiser avec la ville de Brunoy, la Communauté d'Agglomération Val d'Yerres Val de Seine et le SyAGE un événement à destination d'une centaine d'enfants issus des Instituts Médico Educatifs du territoire. Pour cette édition exceptionnelle, les enfants ont pu redécouvrir les plaisirs de l'eau grâce à un parcours de canoë-kayak sur l'Yerres, une initiation à la plongée à la piscine mais aussi une immersion à 360° dans les fonds sous-marins. Cette journée ludique est encadrée par une cinquantaine de collaborateurs de SUEZ et des services de la ville et de la Communauté d'Agglomération.

- **La création d'un parcours d'entrainement aux risques pour sensibiliser nos collaborateurs à la sécurité**

La sécurité des collaborateurs est une priorité, c'est pourquoi, la Région a inauguré un parcours sécurité à la fin du premier semestre sur l'Agence Territoriale de Bures sur Yvette. Ce parcours rassemble des stands mettant en scène les gestes métiers les plus courants, et donc les plus risqués, des activités réseau eau, assainissement et usines. Au programme : levage de tampons, manipulation de poteau incendie, intervention sur armoire électrique, détection des réseaux...

- **L'usine de Morsang a profité de l'été pour se refaire une beauté !**

Des travaux d'envergure ont été entrepris sur l'usine de Morsang, notamment le remplacement d'armoires électriques de commande et de puissance des installations, relevage, lavage et réactifs. La conception a été rationnalisée afin de garantir un fonctionnement optimal. Ces travaux ont duré 6 semaines.
L'été a été aussi l'occasion de remplacer le Densadeg de la tranche 3 de l'usine, en service depuis 30 ans. Les travaux ont nécessité la mobilisation de 5 personnes et ont duré une semaine.

- **Innovation days : 2 jours pour découvrir les installations d'eau potable**

Les 12 et 13 octobre, l'usine de production d'eau potable de Morsang-Sur-Seine et le centre VISIO de Montgeron ont ouvert leurs portes aux visiteurs. Au programme : ateliers et animations pour petits et grands, tunnel de l'innovation, visites des sites, voyage en montgolfière, village de l'innovation…

- **Les jeunes cristoliens sensibilisés au cycle de l'eau !**

Comme chaque année, 8 classes des écoles de la ville de Créteil ont été sensibilisées au cycle de l'eau et au éco-gestes à réaliser pour la préserver. L'association du Flocon à la Vague est intervenue dans le collège Simone de Beauvoir, l'école des Sarrazins, Beuvin, Savignat, Felix Eboue, les Guiblets, Charles Peguy, A. Gerbault, Gaston Deferre, Allezard et Victor Hugo.

- **L'Observatoire du goût de l'eau**

Nombre de Goûteurs d'eau sur le territoire			
Commune	Nombre de goûteurs inscrits	Nombre de goûteurs actifs	Nombre de dégustations
CRETEIL	23	6	547

- **Interventions sur le réseau**

Fuite sur le réseau de distribution au 114 rue Juliette SAVAR, le samedi 2/06/2018 :
L'information a été reçue par le télécontrôle à 7h, notre technicien d'astreinte s'est rendu sur place rapidement. L'intervention de réparation s'est déroulée de 10h à 16h, avec une remise en eau à 16h
Une distribution d'eau embouteillée a été réalisée afin d'assurer une continuité de service.
La voirie, fortement endommagée, a été remise en état rapidement.

- **Création d'une aire de jeux d'eau**

Dans la cadre du fonds de solidarité, une aire de jeux a été créée dans le parc des Sarrazins.
Ce projet a été coconstruit entre la ville, SUEZ et l'entreprise Vortex, afin d'apporter une solution aux problèmes de streetpooling rencontrés en 2016 et 2017.
La mise en service a eu lieu fin juin 2018. Très rapidement les riverains se sont appropriés cette animation qui a eu pour effet une réduction notable de l'utilisation des poteaux incendie durant cet été dans le quartier.

1.2 Les chiffres clés

5 431 clients desservis

5 194 214 m³ d'eau facturée

91,8 % de rendement du réseau de distribution

127,7 km de réseau de distribution d'eau potable

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

2,10033 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'Agence Française pour 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 apparait également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

Sauf avis contraire de votre part et sous réserve de pouvoir faire correspondre notre référentiel Contrats avec le référentiel des services SISPEA (relation 1-1 exigée), nous procéderons à l'envoi automatisé des données en 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	2017	2018	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	91 451	90 052	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	5 394	5 431	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	127,9	127,7	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	2,0663	2,10033	€ TTC/m³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	93,6	91,8	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,71	0,94	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	93,9	94,1	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	8,43	10,63	m³/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	7,99	10,2	m³/km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	12	8	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	0,0001	Euros par m³ facturés	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

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

Thème	Indicateur	2017	2018	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	3,3	5,26	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	8	8	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	20,21	16,2	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,24	0,91	%	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	2018	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

- Mise en œuvre de la dématérialisation des marchés publics et des contrats de concession : arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession et arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique

- Modification du décret « Marchés publics » : décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique

- Participation du public dans les décisions à caractère environnemental et réforme de l'évaluation environnementale : décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes.

- Assouplissement des conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des établissements publics de coopération intercommunale : 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

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

2 | Présentation du service

2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants

Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/2007	31/12/2021	Affermage
Avenant n°01	01/01/2013	31/12/2021	
Avenant n°02	02/06/2014	31/12/2021	Avenant de confirmation de la nouvelle formule d'actualisation CS1 (pas d'impact prix)

L'avenant N°1 au contrat de Créteil a été conclu le 1er janvier 2013.
Faisant suite au constat que les engagements pris par Lyonnaise des Eaux au démarrage du contrat le 01/01/2007 avaient permis d'améliorer très significativement le rendement de réseau, la ville et Lyonnaise des Eaux se sont rapprochées pour définir les dispositions contractuelles prenant en compte ce contexte nouveau.
Notamment, cet avenant a ainsi permis de définir le programme de travaux que Lyonnaise des Eaux devra réaliser dans les cinq années à venir. L'avenant a également été l'occasion d'intégrer de nouvelles dispositions règlementaires liées à la loi « Construire sans Détruire » précisées dans le présent document.
Enfin l'équilibre économique du contrat a été revu, la hausse du rendement du réseau de la ville permettant de produire une diminution du tarif de l'eau, pour la part abonnement, ainsi que pour le prix au m3.

2.2 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

2.2.1 Les biens de retour

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

- **LES CANALISATIONS**

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

Linéaire de canalisation (ml)

Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	642	50	-	-	-	-	-	-	692
50-99 mm	15 701	5 733	-	-	34	-	-	124	21 593
100-199 mm	45 948	13 620	-	-	40	-	-	5	59 613
200-299 mm	31 830	1 415	-	-	696	-	-	-	33 941
300-499 mm	10 246	112	-	-	289	-	-	-	10 648
500-700 mm	1 224	-	-	-	23	-	-	-	1 246
>700 mm	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Inconnu	-	0	-	-	-	-	-	-	0
Total	105 595	20 929	-	-	1 082	-	-	130	127 736

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Les variations sur les canalisations

Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	127 908
Travaux neufs contractuels (extensions, renforcements)	129
Linéaire de canalisation déposé	307
Renouvellements dépose	1 650
Renouvellements pose	1 722
Régularisations de plans	- 67
Situation actuelle	127 736

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau

Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	3	4	33,3%
Equipements de mesure de type compteur	0	0	0,0%
Vannes	1 153	1 160	0,6%
Vidanges, purges, ventouses	1 127	1 130	0,3%

2.2.2 L'analyse du patrimoine

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

Partie	Descriptif	2018
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d''eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d''eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d''un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d''un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	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**

2.2.3 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 gamme de diamètre. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

Répartition du parc compteurs par diamètre

12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
3 778	1 635	207	5 620

- **LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVE**

Vous trouverez ci-dessous un point sur le déploiement de la télérelève sur le périmètre du contrat.

Pour rappel, le déploiement concerne les **compteurs communaux** et l'avancement est actuellement **terminé**.

Les compteurs télérelevés		
	Types de performance	**2018**
Nombre de compteurs télérelevés installés	Services et facturation	1018
	Facturation	26
	Données insuffisantes (avec et hors couverture)	23
	- Dont données insuffisantes avec diagnostique maintenance	19
	TOTAL	**1067**
Indicateurs	Taux de performance facturation	**98%**
	Taux de performance Service et Facturation	**95 %**
	Taux de données insuffisantes en maintenance	**2 %**

Glossaire Performance Emetteurs Télérelève :

Service & Facturation : comportement normal, données en réception régulière
Facturation : l'équipement fonctionne, mais la réception de données est irrégulière
Données Insuffisantes : il n'y a pas de réception de données depuis 10 jours
Données Insuffisantes Maintenance : émetteur couvert par un récepteur en fonction

		Nb de jours avec Index sur 10j		
		10-8	7-1	0
Nb de jours avec Index sur 30j	30-20	Services et Facturation	Facturation	Données insuffisantes
	19-05	Facturation	Facturation	Données insuffisantes
	4-0		Données insuffisantes	

2.3 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 Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

2.3.1 La situation sur les canalisations et branchements

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

BILAN DES TRAVAUX EAU REALISES AU COURS DE L'ANNEE 2018

1 - Les travaux de renouvellement du réseau

a) Garantie de continuité de service

2 vannes & accessoires de réseau ont été renouvelés (hors travaux de renforcement et renouvellement)
7 branchements isolés (hors travaux de renforcement et renouvellement)

b) Programme contractuel de renouvellement

Nom des rues	Canalisations			Accessoires*			Branchements	
		Linéaire renouvelé (ml)					Nombre total	
	Diamètre	Pose	Dépose	Créés	Renouvelés	Supprimés	de branchements renouvelés	de branchements supprimés
RUE GABRIEL PERI	125	60	60	5	0	0	1	
RUE MADELEINE PINJOT	90	130	130	2	1	2		
AVENUE PIERRE BROSSOLETTE	125	324	252	2	3	0		
RUE DU JEU DE PAUME	160	290	290	3	1	0		
RUE DU DOCTEUR CASALYS	225	255	255	2	17	0		
RUE GABRIEL FAURE	63	178	178	2	2	0		
BD KENNEDY	63	72	72	1	0	1	4	
RUE JEAN JAURES	63	233	233	1	1	2	2	
RUE DU DR METIVET	120	180	180	4	0	2		
TOTAL		1722	1650	22	25	7	7	0

2 - Les autres travaux

Nom des rues	Canalisations			Accessoires*			Branchements		
		Linéaire (ml)					Nb total		
	Diamètre	Pose	Dépose	Créés	Renouvelés	Supprimés	de branchements renouvelés	de branchements créés	de branchements supprimés
RUES DIVERS								20	3
RUE DANIEL COSTANTINI	180	129						2	
RUE DE PARIS								1	
RUE GUSTAVE EIFFEL								1	
IMPASSE DU PRE DIMANCHE								1	
RUE DU PORT								2	
RUE MAURICE DEMENTROU	100/80/90		307			4			14
TOTAL		129	307	0	0		0	27	17

* Vannes, ventouses, décharges

2.3.2 La situation sur les compteurs

- LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2017	2018	N/N-1 (%)
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	65	57	-12,3%
- 20 à 40 mm remplacés	177	115	-35,0%
- > 40 mm remplacés	14	23	64,3%

3 | Qualité du service

Copyright: Eric Thibaud

3.1 Le bilan hydraulique

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

3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

Localisation et nature des ressources

La Seine est la principale ressource utilisée pour la production d'eau potable. L'eau souterraine, pompée dans la nappe du Champigny, complète cette ressource. La rivière Essonne est une ressource alternative pouvant être utilisée par l'usine de Morsang-sur-Seine.

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

Installations

La production de l'eau distribuée est assurée par les usines de Morsang-sur-Seine et de Vigneux, traitant la Seine, et celles de Périgny, Mandres-les-Roses et de Nandy, qui traitent l'eau de la nappe du Champigny. Ces usines appartiennent à Eau et Force et sont gérées par Eau du Sud Parisien. Ces installations de production ont reçu en mars 2007 la certification ISO22000. Cette norme est relative à la sécurité sanitaire des produits alimentaires. L'obtention de cette certification était la première en France pour une unité de production à partir d'eau de surface. Cette certification a été confirmée après un audit de renouvellement réalisé en octobre 2011.

Problème particulier de ressource

La sécheresse de ces dernières années a provoqué une baisse de niveau de la nappe du Champigny. En concertation avec les autorités, des restrictions sur le volume pompé ont été décidées par Eau du Sud Parisien puis définies par des arrêtés « sécheresse » édictés depuis 2006 dans les départements de Seine-et-Marne, Essonne et Val de Marne. Le prélèvement maximal autorisé pour Eau du Sud Parisien a été réduit de 36%. Suite à la baisse des niveaux des nappes souterraines, les Préfectures de l'Essonne et de la Seine-et-Marne et du Val-de-Marne ont édicté des arrêtés « sécheresse » à partir d'avril 2009, décrétant diverses restrictions d'usage.

Cependant, aucune de ces restrictions n'a été imposée à votre commune car elle est alimentée par le réseau interconnecté aux usines traitant l'eau de Seine.

3.1.2 Le décret 2012-97 du 27 janvier 2012

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

En deux étapes, il impose à la fois :

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

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

  Il devra être réalisé pour chaque réseau, eau potable ou eaux usées, **au 31/12/2013**.

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

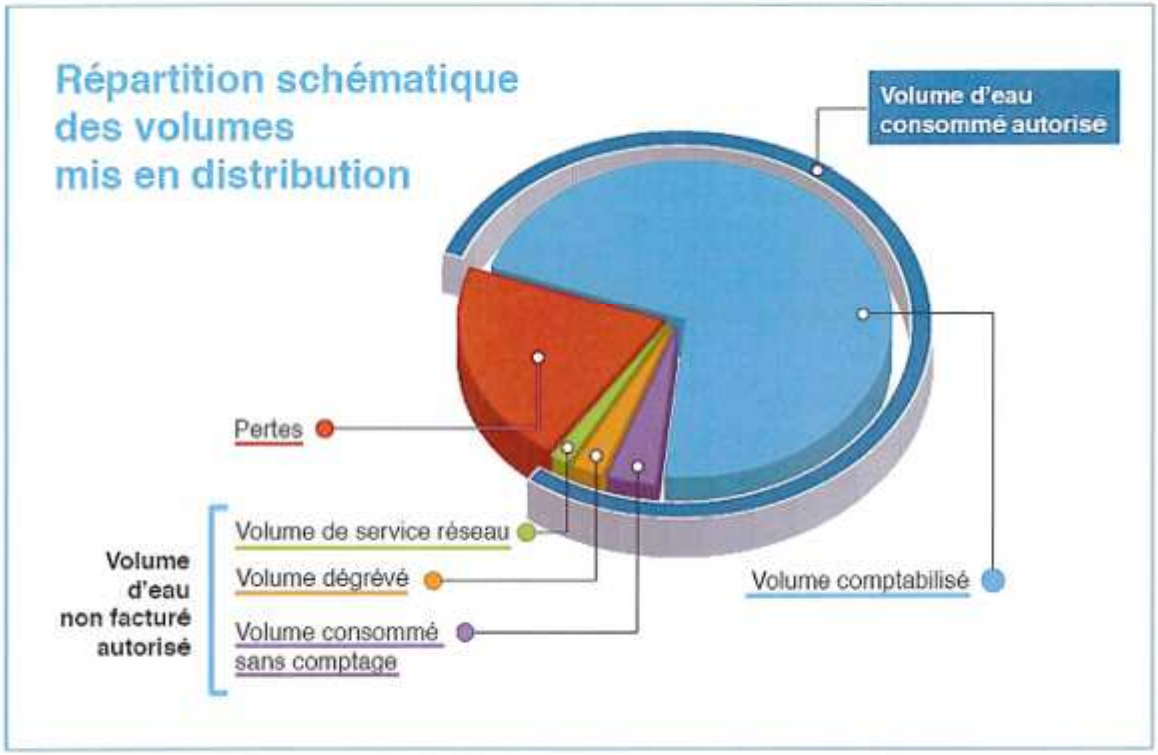
  Le seuil minimum est fixé entre 65% et 85% selon le degré d'urbanisation de la collectivité et des caractéristiques de la ressource. Il est exigible **à partir de l'exercice 2013**.

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

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

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

3.1.3 Nature des volumes transitant



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

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

➢ **eaux comptabilisées**

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

➢ **eaux non facturées**

Ces eaux peuvent se répartir en deux natures :

- ***eaux non facturées autorisées***

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

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

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

Ces eaux perdues correspondent :

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

3.1.4 Les volumes mis en distribution année civile

Volumes eau potable mis en distribution (m³)	
Désignation	**2018**
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0
dont volumes eau brute prélevés (A')	0
dont volumes de service production (A'')	0
Total volumes eau potable importés (B)	5 797 115
Total volumes eau potable exportés (C)	86 280
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	5 710 835

3.1.5 Les volumes consommés autorisés année civile

Volumes consommés autorisés (m³)

Désignation	2018
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	5 215 321
- dont Volumes facturés (E')	5 194 214
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	21 107
Volumes consommés sans comptage (F)	18 852
Volumes de service du réseau (G)	1 220
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	5 235 393

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

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)

Désignation	2018
Volumes mis en distribution (D)	5 710 835
Volumes comptabilisés (E)	5 215 321
Volumes consommés autorisés (H)	5 235 393
Pertes en réseau (D-H) = (J)	475 442
Volumes non comptés (D-E)= (K)	495 514
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	127,736
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	10,2
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	10,63

Rendement de réseau (%)

Désignation	2018
Volumes consommés autorisés (H)	5 235 393
Volumes eau potable exportés (C)	86 280
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0
dont volumes eau brute prélevés (A')	0
dont volumes de service production (A'')	0
Volumes eau potable importés (B)	5 797 115
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	91,8

3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2

Performance rendement de réseau	
Désignation	**2018**
Volumes consommés autorisés (H)	5 235 393
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	127,7
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	114,1
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	85
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A"+B)	91,8
Rendement de réseau d'exploitation (%) = 100 * (H) / (D)	91,7

3.1.8 Synthèse

Bilan des volumes distribués (m3)			
Désignation	**2016**	**2017**	**2018**
Volumes mis en distribution (m^3) (D)	5 662 402	5 483 400	5 710 835
Volumes comptabilisés (m^3) (E)	5 212 124	5 090 006	5 215 321
Volumes consommés sans comptage (m^3) (F)	18 856	18 859	18 852
Indice linéaire de pertes en réseau (m^3/j/km)	9,29	7,99	10,2
Rendement du réseau de distribution (%)	92,4	93,2	91,7
Rendement du réseau de distribution règlementaire (%)	93	93,6	91,8

3.1.9 Conclusion sur le Bilan Hydraulique

Les performances hydrauliques du réseau de Créteil restent très satisfaisantes et très nettement supérieur à l'objectif réglementaire.
Cependant, afin de maintenir ces performances à un niveau élevé, nous allons revoir, au cours de l'année 2019, le positionnement des capteurs prélocalisateurs de fuites. Jusqu'à présent, très souvent, une suspicion de fuite détectée par les prélocalisteurs fixes nécessitait de réaliser une recherche complémentaire par prélocalisateurs mobiles. En rapprochant les prélocalisateurs fixes, nous gagnerons en précision sur la localisation précise des fuites et donc sur le délai de réparation.

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

"Toute personne qui offre au public de l'eau en vue de l'alimentation humaine, [...] est tenue de s'assurer que cette eau est propre à la consommation".
(extrait du Code de la Santé Publique, article L1321-1)

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 du respect à tout moment des exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

3.2.2 Le plan Vigipirate

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

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

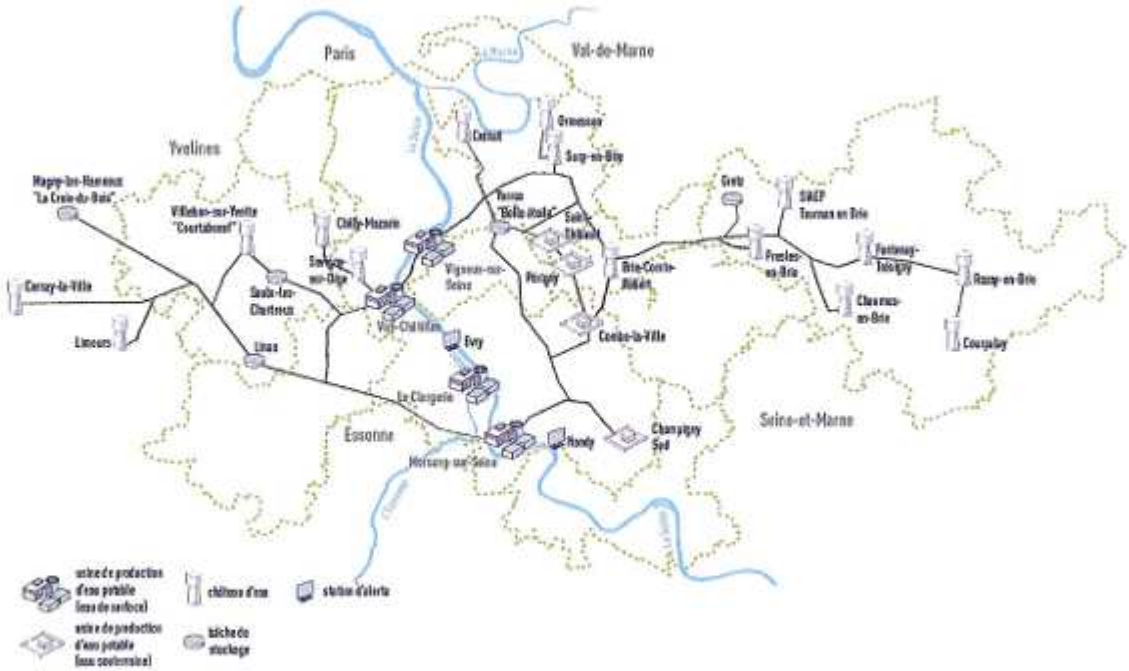
La remise à niveau des dispositifs anti-intrusion et des dispositifs de chloration conduiront potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'améliorations.

3.2.3 Le réseau interconnecté de Eau du Sud Parisien

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

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

le réseau interconnecté



L'ensemble de ces productions vient alimenter plus de 4500 km de réseaux de distribution (dont 500 km de conduite de transport) desservant en eau plus d'une centaine de communes situées sur 4 départements (77, 78, 91, 94). Ce vaste **réseau interconnecté**, ces productions, ces différents réservoirs de stockage et stations de reprise sont sous le contrôle permanent 24h/24 du centre de Télécontrôle de Montgeron pour une sécurité décuplée.

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

3.2.4 La réglementation spécifique sur la distribution – Chlorure de Vinyle Monomère

Le **chlorure de vinyle monomère (CVM)** est un gaz incolore à température ambiante. Substance classée comme cancérigène, elle n'est obtenue que par synthèse chimique n'existant pas à l'état naturel. Par polymérisation le CVM permet l'élaboration du polychlorure de vinyle (PVC).

Chez l'homme, la principale voie d'exposition au chlorure de vinyle est la voie respiratoire.

La présence de CVM est néanmoins possible dans l'eau de distribution par migration à partir des conduites en PVC posées **avant 1980**.

Depuis 1980, les procédés de fabrication de ces conduites ont changé et les canalisations posées après cette date ne présentent plus de risque de migration de CVM vers l'eau potable qu'elles transportent.

La Direction Générale de la Santé indique dans son instruction du 18 octobre 2012 : « Aucune association à ce jour n'a été établie entre des cas de cancers du foie et une consommation d'eau du robinet. » Cette instruction fixe en outre les procédures pour identifier les zones à risque et, le cas échéant, déclencher les mesures palliatives :

- Repérage des canalisations à risque
- Adaptation du contrôle sanitaire
- Gestion en cas de dépassement de la limite de qualité

La limite de qualité du CVM dans l'eau du robinet a été fixée réglementairement à **0,5 µg/L**.

En cas de dépassement du seuil réglementaire de 0,5 µg/L, les mesures sont strictes : des mesures correctives doivent être prises afin de ramener la concentration sous le seuil réglementaire dans les trois mois, faute de quoi une restriction de consommation d'eau pour les abonnés concernés est imposée, et ce jusqu'au renouvellement des canalisations incriminées.

A ce jour, au titre du contrôle sanitaire, toutes les analyses réalisées par l'ARS se sont révélées conformes.

3.2.5 La Production

L'eau alimentant votre collectivité provient des usines de :

- Morsang sur Seine
- Champigny Nord
- Vigneux sur Seine

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

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

Statistiques sur la conformité en Production

		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Non Conforme	% conformité	Global	Non Conforme	% conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	79	0	100%	474	0	100%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	82	0	100%	13623	0	100%
Surveillance	Microbiologique	545	0	100%	2052	0	100%
Surveillance	Physico-chimique	801	0	100%	7351	0	100%

3.2.6 Le Réseau de Transport

Le réseau de transport est le lien entre les usines de production d'eau potable et les réseaux de distribution alimentant les collectivités.

Ce réseau est composé de conduites primaires et secondaires mais également d'ouvrages tel que des réservoirs, des stations de reprise, des postes de rechloration constituant autant de points de contrôle de la qualité de l'eau tout au long de son transport vers les collectivités.

Cet ensemble forme la colonne vertébrale du réseau interconnecté.

Les résultats des analyses effectuées sur ces points sont synthétisés dans le tableau ci-dessous :

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

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

Statistiques sur la conformité en Production

		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Non Conforme	% conformité	Global	Non Conforme	% conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	27	0	100%	162	0	100%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	27	0	100%	12556	0	100%
Surveillance	Microbiologique	6	0	100%	30	0	100%
Surveillance	Physico-chimique	10	0	100%	106	0	100%

3.2.7 La Distribution

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

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

Statistiques sur la conformité en Distribution

		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Non Conforme	% conformité	Global	Non Conforme	% conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	140	0	100%	839	0	100%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	144	0	100%	2063	0	100%
Surveillance	Microbiologique	55	0	100%	162	0	100%
Surveillance	Physico-chimique	58	0	100%	373	0	100%

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

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

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

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

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

Pour l'établissement des indicateurs P101.1 et P102.1, ne sont pris en compte que les bulletins contenant au moins un paramètre avec une limite de qualité.

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau (décret du 2 mai 2007)			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	140	0	100%
Physico-chimique	8	0	100%

3.2.9 Conclusion sur la qualité de l'eau

L'eau distribuée sur le périmètre du contrat est de bonne qualité.

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution

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

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

Les interventions sur le réseau de distribution

Indicateur	Type d'intervention	2017	2018	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	0	1	0,0%
Accessoires	renouvelés	2	2	0,0%
Branchements	créés	37	20	-45,9%
Branchements	renouvelés	4	7	75,0%
Branchements	supprimés	1	3	200,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	7	17	142,9%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	8	6	-25,0%
Réparations	fuite sur branchement	38	46	21,1%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	30	23	-23,3%

3.3.2 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites

Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	53 507	59 140	10,5%

3.3.3 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau

Désignation	2017	2018	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	35	31	-11,4%

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

Le nombre de clients

Désignation	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total	5 318	5 394	5 431	0,7%

3.4.2 Les volumes vendus

Les volumes vendus sont les suivants :

Volumes vendus (m³)

Désignation	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	5 186 522	5 039 458	5 194 214	3,1%

3.4.3 La typologie des contacts clients

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

Typologie des contacts

Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	2 113
Courrier	539
Internet	159
Visite en agence	7
Total	2 818

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	745	1
Facturation	230	230
Règlement/Encaissement	217	28
Prestation et travaux	16	0
Information	1 360	-
Dépose d'index	73	0
Technique eau	177	153
Total	2 818	412

3.4.5 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion

Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	1 482	1 533	3,4%
Nombre d'abonnés prélevés	1 423	1 451	2,0%
Nombre d'échéanciers	62	47	-24,2%

3.4.6 La relation clients

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

- **RELEVE DES COMPTEURS**

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

Les missions essentielles des agents effectuant la relève des compteurs, sont :

- La remontée pertinente d'index,
- Le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- L'enrichissement la base de données d'informations de terrain (géolocalisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
- Une réponse adaptée aux questions des clients.

copyright : William Daniels

La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.
Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).

relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,

suez

compte rendu d'intervention

Chère cliente, cher client,

suez

- **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

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

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

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

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

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

> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients (remarque : pour les marques locales il s'agit d'un encart facture R/V personnalisé avec la marque locale et non d'un livret)

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

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

> Magazines Eau Services

Eau Services, le magazine de SUEZ qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs ...

Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

Une étude de lectorat mené en novembre 2017 a montré que Eau Service est un magazine :

- **97% Facile à comprendre**
- **97% Délivre une information en laquelle on peut avoir confiance**
- **93% Informe sur les aspects du service de l'eau et de l'assainissement**
- **83% Donne une meilleure connaissance de l'offre SUEZ au service de votre territoire**
- **83% Constitue un lien régulier avec SUEZ**

Janvier 2018
Eau Services n°7
Sujet principal : Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

Novembre 2018
Eau Services n°8
Sujet principal : Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

Newsletters Eau Services
Janvier 2018 – Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités
Mars 2018 – L'eau en montagne, une gestion complexe
Avril 2018 – Comment la nature peut-elle inspirer une gestion durable de la ressource en eau ?
Mai 2018 – Le renouvellement des canalisations, un des axes d'amélioration de la performance des réseaux
Juin 2018 – Comment mieux piloter ses services eau et déchets ?
Juillet 2018 – Quel accompagnement pour obtenir le pavillon bleu, gage de qualité et d'attractivité touristique ?
Septembre 2018 – Journée de l'innovation : le patrimoine industriel à l'honneur
Octobre 2018 – Eaux usées et énergie : les citoyens contribuent à la transition énergétique des territoires
Novembre 2018 – Pollutec, le rendez-vous des acteurs de l'environnement et de l'énergie !
Décembre 2018 - Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

Retrouvez également tous les articles du magazine Eau Services sur la plateforme https://eau.toutsurmesservices.fr/
TSM

La relation clients

Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	8	8	0,0%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	77,5	84,5	9,0%
Nombre de réclamations écrites FP2E	109	88	- 19,3%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100	100	0,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	20,2	16,2	- 19,8%

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

3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement

Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Délai paiement client contrat (j)	104	39,19	- 62,3%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	430 662,65	315 088,29	- 26,8%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,24	0,91	- 26,6%

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

3.4.8 Le fonds de solidarité

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

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).

Le fonds de solidarité

Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL présentés	12	8	- 33,3%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	11	8	- 27,3%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	304	269,75	- 11,3%
Montant Total HT "solidarité"	304	269,75	- 11,3%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	0,0001	0,0001	0,0%

3.4.9 Les dégrèvements

Les dégrèvements

Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	29	25	- 13,8%
Volumes dégrévés (m³)	46 539	21 107	- 54,6%

3.4.10 La mesure de la satisfaction client

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

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

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

Ces résultats peuvent être comparés avec ceux de l'année précédente.

Toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de clients directs sur les communes de la Région Sud Ile de France desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

> Une image solide du fournisseur d'eau :

74% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.

> La satisfaction détaillée des clients :

Qualité de l'eau	72 %
Teneur en calcaire	23 %
Relevé de compteurs d'eau	74 %
Service de facturation	82 %
Informations fournies	72 %
Contact service client	79 %
Contact réclamation	54 %

3.4.11 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ 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.

DETAIL DE LA FACTURE

La facture d'eau comporte les activités suivantes :

L'ACTIVITE « Distribution de l'eau »

Cette activité correspond au captage de l'eau dans le milieu naturel, aux traitements nécessaires pour la rendre potable et à son transport jusqu'au robinet du consommateur à travers un réseau de canalisations. Elle se décompose de la façon suivante :

- Une part *Collectivités locales*, perçue pour le compte des Communes, regroupements de Communes, syndicats... intervenant dans ce domaine. Les sommes perçues sont intégralement reversées aux Collectivités concernées.

Elles correspondent généralement au paiement d'annuités d'emprunts ayant permis de financer des équipements communaux de distribution d'eau (réservoirs, canalisations, ...). Le prix est fixé par délibération de la Collectivité Locale concernée et est revu chaque année, en fonction des recettes nécessaires à l'équilibre du budget Eau.

- Une part *Agence de l'Eau* (Agence Seine-Normandie en Ile-de-France). Les Agences de l'Eau sont des établissements publics qui aident les Collectivités Locales à s'équiper pour préserver leurs ressources en eau potable. Elles sont financées par une redevance perçue sur les prélèvements d'eau effectués dans le milieu naturel (forages, eaux de surface, rivières, ...).

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

- La part *Délégataire* dont le prix est déterminé sous la responsabilité et le contrôle de la Collectivité locale. Ce prix évolue en fonction d'une formule de révision des prix, définie dans le contrat. Il peut être révisé, si le service rendu par SUEZ change. Cela passe par une renégociation du contrat signé avec la Collectivité Locale.

La rubrique « **Abonnement** » correspond aux frais indépendants de la consommation (entretien des branchements, location et entretien des compteurs, etc.).

La rubrique « **Consommation** » couvre quant à elle les frais de gestion du service et du traitement de l'eau, ainsi que l'entretien et le renouvellement du réseau d'eau potable. Elle est calculée par multiplication de la consommation réelle par le prix unitaire du m^3.

L'ACTIVITE « Collecte et traitement des eaux usées »

Le service de l'assainissement correspond à la collecte des eaux usées, à leur transport vers une station d'épuration et à leur traitement avant rejet dans le milieu naturel. Cette activité se répartit ainsi :

- Une part *Collectivités locales*, perçue pour le compte des différentes Collectivités qui interviennent dans ce domaine. Les sommes perçues sont reversées intégralement aux Collectivités concernées.

Le prix est fixé par délibération de la Collectivité Locale concernée et est revu chaque année par la Collectivité, en fonction des recettes nécessaires à l'équilibre de son budget Assainissement.

- Une part *Délégataire*, dont le prix des différentes prestations est déterminé sous la responsabilité et le contrôle de la Collectivité Locale. Ce prix évolue en fonction de formules de révision des prix, définies dans le contrat. Il peut être modifié, par renégociation du contrat avec la Collectivité, si le service rendu par la société change.

La rubrique « **Abonnement** » couvre une partie des frais indépendants du volume d'effluents rejeté (entretien du branchement, coûts de facturation...)

La rubrique **« Collecte et traitement »** correspond aux sommes perçues par l'Entreprise pour couvrir les frais d'exploitation des réseaux d'assainissement (collecte ou transport) lorsque les Collectivités Locales lui en ont délégué ce service. Elle est calculée sous la forme d'un prix au m^3 multiplié par la consommation d'eau potable facturée.

La PART « Organismes publics »

La part « organismes publics » correspond aux taxes et redevances destinées à la préservation de la ressource en eau et/ou au financement d'équipements d'alimentation en eau potable ou de protection du milieu naturel. Elle comprend :

- Une part *Agence de l'Eau.* Les Agences de l'Eau aident également les Collectivités Locales à s'équiper pour améliorer la qualité des rejets dans le milieu naturel (participation aux travaux d'amélioration des stations d'épuration, création ou renforcement des réseaux d'assainissement…).

La loi « sur l'eau et les mieux aquatiques » (LEMA), votée le 30/12/2006, partage la précédente redevance pollution en deux termes :

- une redevance « **pollution domestique** » payée par tous les abonnés à l'eau potable, y compris ceux des petites communes dites agglomérées, de moins de 400 habitants, dont les abonnés étaient jusque-là exonérés ;
- une redevance pour « **modernisation des réseaux de collecte** », que seuls acquittent les abonnés raccordés à un réseau public d'assainissement.

L'Agence de L'Eau fixe une fois par an les taux (prix au m^3) de ces redevances. Le taux de la redevance pollution est variable selon les zones (3 zones ont été déterminées pour l'agence Seine Normandie). La redevance de modernisation des réseaux de collecte est uniforme sur l'ensemble du bassin.

- Une taxe *« Voies Navigables »*, instituée par la loi de finances 1991 au profit de l'établissement public "Voies Navigables de France" qui a pour mission d'entretenir et de moderniser les voies navigables du pays.

Le montant de cette taxe est fixé annuellement par l'établissement public "Voies Navigables de France" et s'applique au prélèvement maximum qui peut être effectué par les usines de SUEZ dans les rivières navigables. Après accord de la Collectivité Locale, SUEZ répercute cette taxe sur la facture d'eau.

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

La facture type 120 m^3 de votre contrat est fournie en annexe de ce rapport.

4 | Votre délégataire

4.1 Notre organisation

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

4.1.1 L'Agence Territoriale

vos contacts

MATHIEU DESETRES
Directeur agence
01 69 52 71 22
06 08 83 56 49
mathieu.desetres@suez.com

MARJOLAINE BLAISE
Directrice adjointe agence
01 69 52 70 45
06 32 63 00 30
marjolaine.blaise@suez.com

VALÉRIE MANDRA
Directrice clientèle
01 58 81 20 00
06 80 22 53 59
valerie.mandra@suez.com

ÉLIANE ABITBOL
Assistante
01 69 52 70 94
06 07 29 51 01
eliane.abitbol@suez.com

ABDELLATIF BELKHADIR
Responsable travaux
01 60 60 15 11
06 86 59 10 52
abdellatif.belkhadir@suez.com

ALEXANDRE MOUCO
Responsable exploitation travaux eau potable
01 69 52 72 15
06 74 26 53 90
alexandre.mouco@suez.com

EMMANUELLE BARON
Responsable exploitation travaux assainissement
01 69 52 70 47
07 88 72 14 09
emmanuelle.baron@suez.com

YOANN WEYANT
Responsable usine
01 69 52 70 92
06 37 95 86 63
yoann.weyant@suez.com

YANN DELION
Conducteur de travaux
01 69 52 71 88
06 07 29 49 91
yann.delion@suez.com

JEAN-YVES AMORY
Conducteur de travaux
01 69 52 70 05
06 85 01 01 86
jean-yves.amory@suez.com

4.1.2 Nos moyens humains

Pour nous joindre

> **Vous souhaitez nous joindre, faire une demande d'intervention ?**
Le Pôle d'Accueil de la Demande (PAD) répond désormais aux demandes des clients du lundi au dimanche de 7h à 21h.

> **Vous souhaitez faire une demande par mail ?** Pour une demande d'intervention : visio-sif@suez.com.

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

Ordonnancement des interventions

Un numéro unique pour vous, **collectivité**, 7j/7 24h/24 : **0 977 404 251**

Des numéros spécifiques pour toutes questions de vos habitants

> Pour une demande d'information : 0 977 408 408 (*du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h)*
> En cas d'urgence : 0 977 401 142 *(24h/24 et 7j/7)*

Centre de RELATION CLIENTELE de Montgeron

La continuité du service et les astreintes au cœur du dispositif

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

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

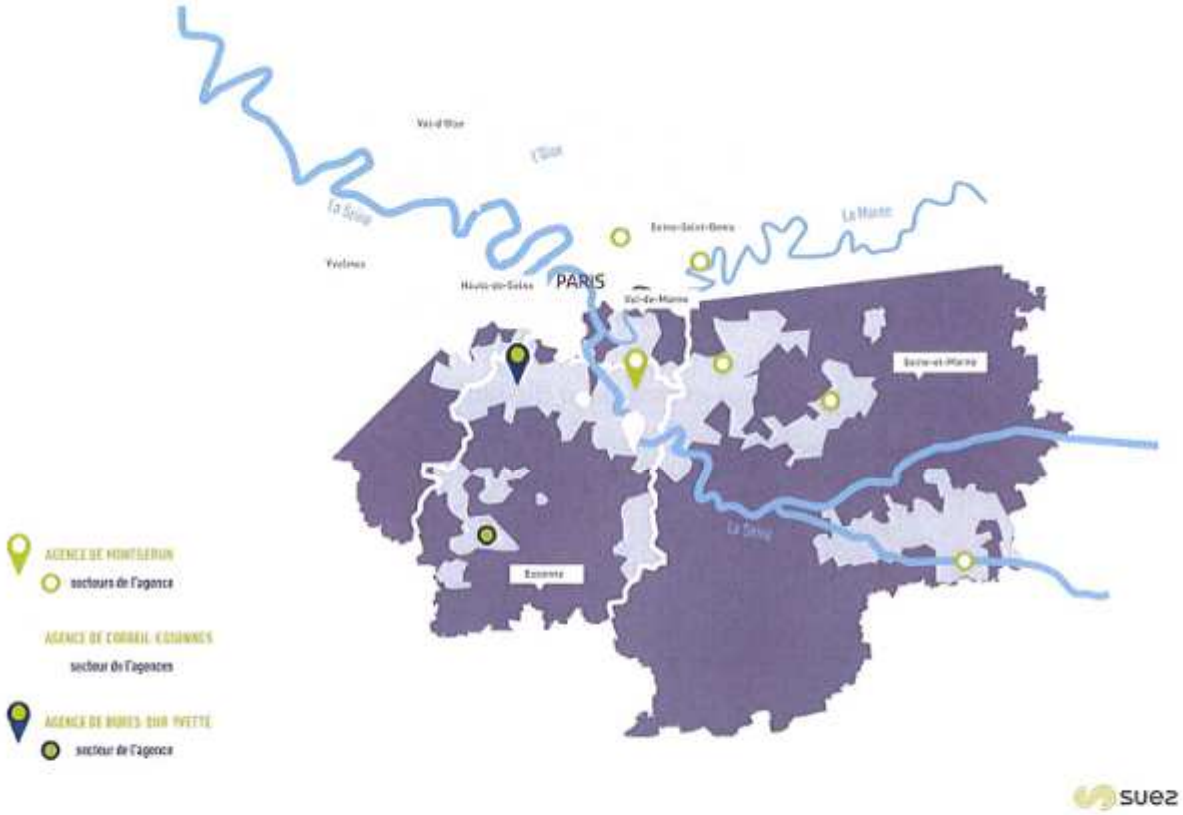
SUEZ assure en permanence **une astreinte pour l'ensemble de ses domaines d'activités**, grâce à :

- **un centre de télécontrôle, véritable tour de contrôle** qui, au-delà du pilotage en temps réel des usines et des réseaux, se tient à disposition des clients en cas d'urgence (casse, pollution…) par le biais d'un numéro de téléphone unique.
- **des équipes d'astreinte mobilisables jour et nuit**, regroupant des agents réseaux, usines et travaux, pour intervenir en cas de nécessité. Les équipes locales peuvent également mobiliser des moyens complémentaires provenant d'autres entités régionales.

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

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

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



Chiffres Clés

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

B > Une organisation proche de nos clients

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

Notre organisation s'appuie sur :

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

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

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

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

LE SAVIEZ-VOUS ?

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

C > Des compétences spécifiques et différenciantes au service des collectivités

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

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

> **Des services travaux neufs**, dotés de moyens spécialisés pour le développement et le renforcement du patrimoine.

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

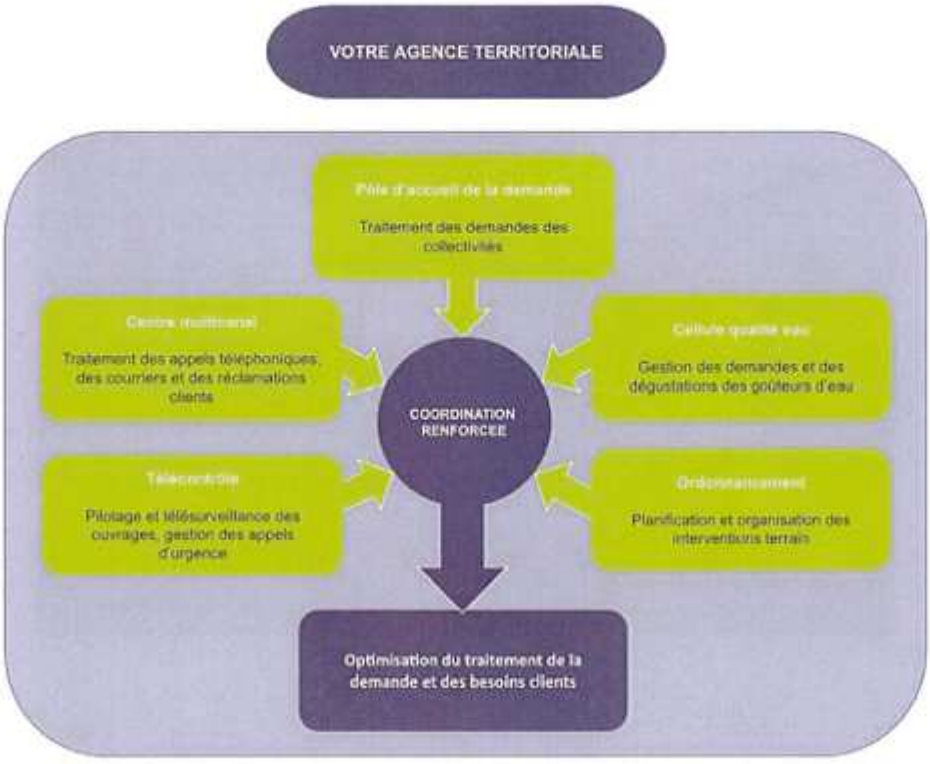
> **Une cellule d'animation spécifique pour l'Observatoire du Goût de l'Eau** qui permet en s'appuyant sur les retours réguliers d'environ 500 consommateurs bénévoles, de détecter les variations de goût sur le réseau de distribution et ainsi d'améliorer la qualité gustative de l'eau, la production d'eau,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

4.1.4 Dans les coulisses de la planification des interventions

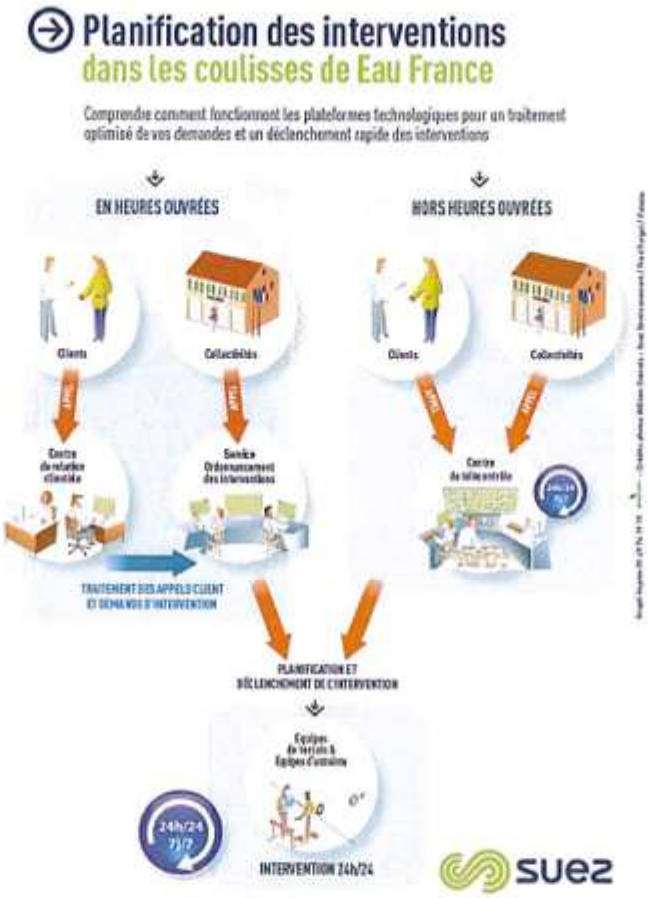
A > Une coordination des services innovante pour parfaire la satisfaction de nos clients

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

5 AGENCES COORDONNEES POUR UN SERVICE INTELLIGENT & REACTIF



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



4.1.5 Acteur de la préservation de la ressource en eau avant tout

A > Contribuer au développement durable et accompagner la transition environnementale de nos clients

SUEZ s'engage au quotidien pour la révolution de la ressource à travers ses métiers :

B > Développer l'économie circulaire et lutter contre le changement climatique

Faire des déchets de nouvelles ressources
SUEZ innove pour maximiser le recyclage et créer des matières premières secondaires. L'objectif ? Permettre à ses clients de faire face à la raréfaction des ressources et à la hausse des prix des matières premières.

Exploiter l'énergie de l'eau et des déchets
Au service de la performance globale de ses clients, SUEZ optimise la consommation énergétique, favorise l'exploitation d'énergies renouvelables et la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Lutter contre les effets du changement climatique
Saturation des usines de traitement, débordement des eaux usées et pollution du milieu naturel... Pour anticiper les risques des événements pluvieux liés à la recrudescence de phénomènes climatiques violents, SUEZ a créé AQUADVANCED® Assainissement.

1,5 M
de tonnes de matières premières secondaires produites

3,1 M
de tonnes d'émissions de GES évitées

4 360 GWh
d'énergie verte produite

1,1 Mrd
de m3 d'eaux usées dépolluées

B > La preuve par l'exemple

GOUVERNANCE, TRANSPARENCE ET CONCERTATION, LES OUTILS EXISTENT DEJA !

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

Tout Sur Mes Services une plateforme d'échange conçue par SUEZ et permettant aux collectivités d'avoir accès en temps réel à un grand nombre d'informations sur la gestion de son contrat et le suivi de l'exploitation en temps réel : cartographie en ligne, localisation des interventions en cours.

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

4.1.6 Un acteur responsable et engagé

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

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

LABEL DIVERSITÉ
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

4.1.7 Nos moyens logistiques

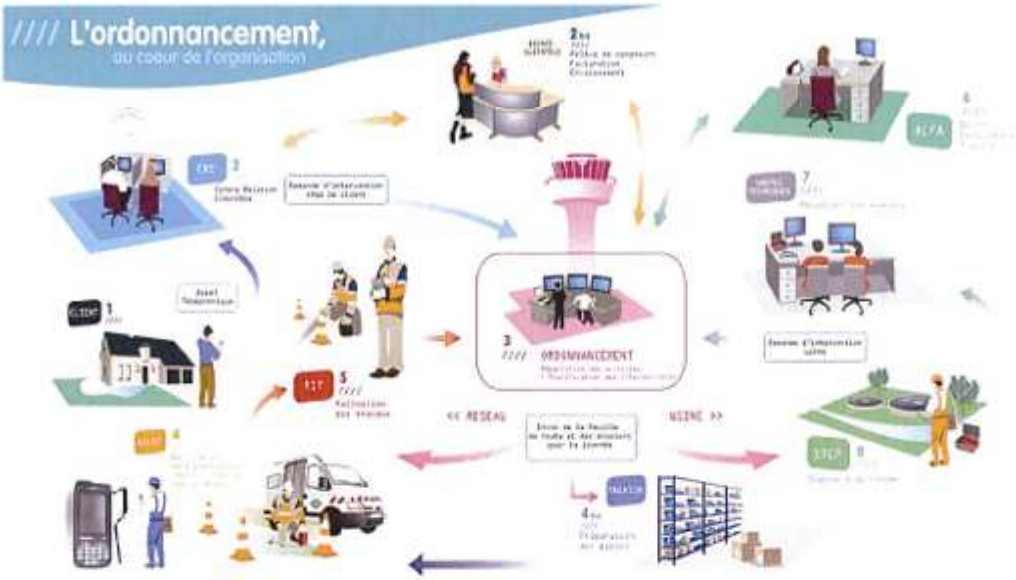
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives…).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction 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:

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, 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.

4.2 Nos offres innovantes

4.2.1 Notre organisation VISIO

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

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

VISIO

Fiabiliser et sécuriser les conditions d'exploitation

Optimiser les consommations d'eau et d'énergie

Réduire les impacts environnementaux

Maîtriser les coûts et les investissements

Optimiser le partage des données avec les collectivités

4.2.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

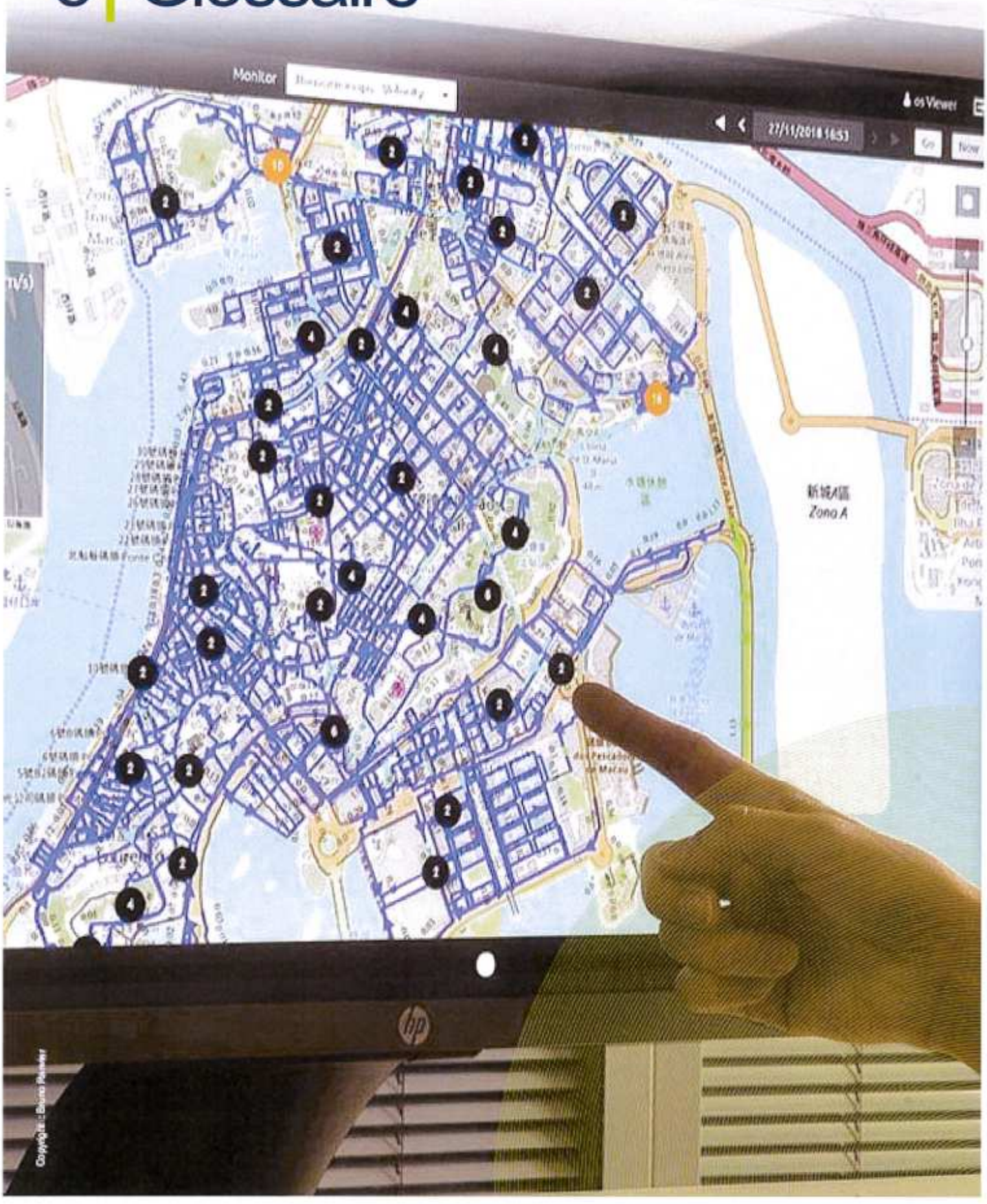
Les installations du service de l'eau se modernisent via l'équipement de systèmes de mesure performants (capteurs, télérelève des compteurs...), de télétransmission et d'automatismes favorisant un pilotage "intelligent" Toutes ces données convergent vers VISIO qui assure via des systèmes experts l'anticipation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

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

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

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

5 | Glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

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

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

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

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

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

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

B

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

C

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

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

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

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

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

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

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

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

D

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

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

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

E

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

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

H

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

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

I

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

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

L

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

M

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

N

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

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

P

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

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

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

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

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

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

R

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

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

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

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

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

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

S

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

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

V

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

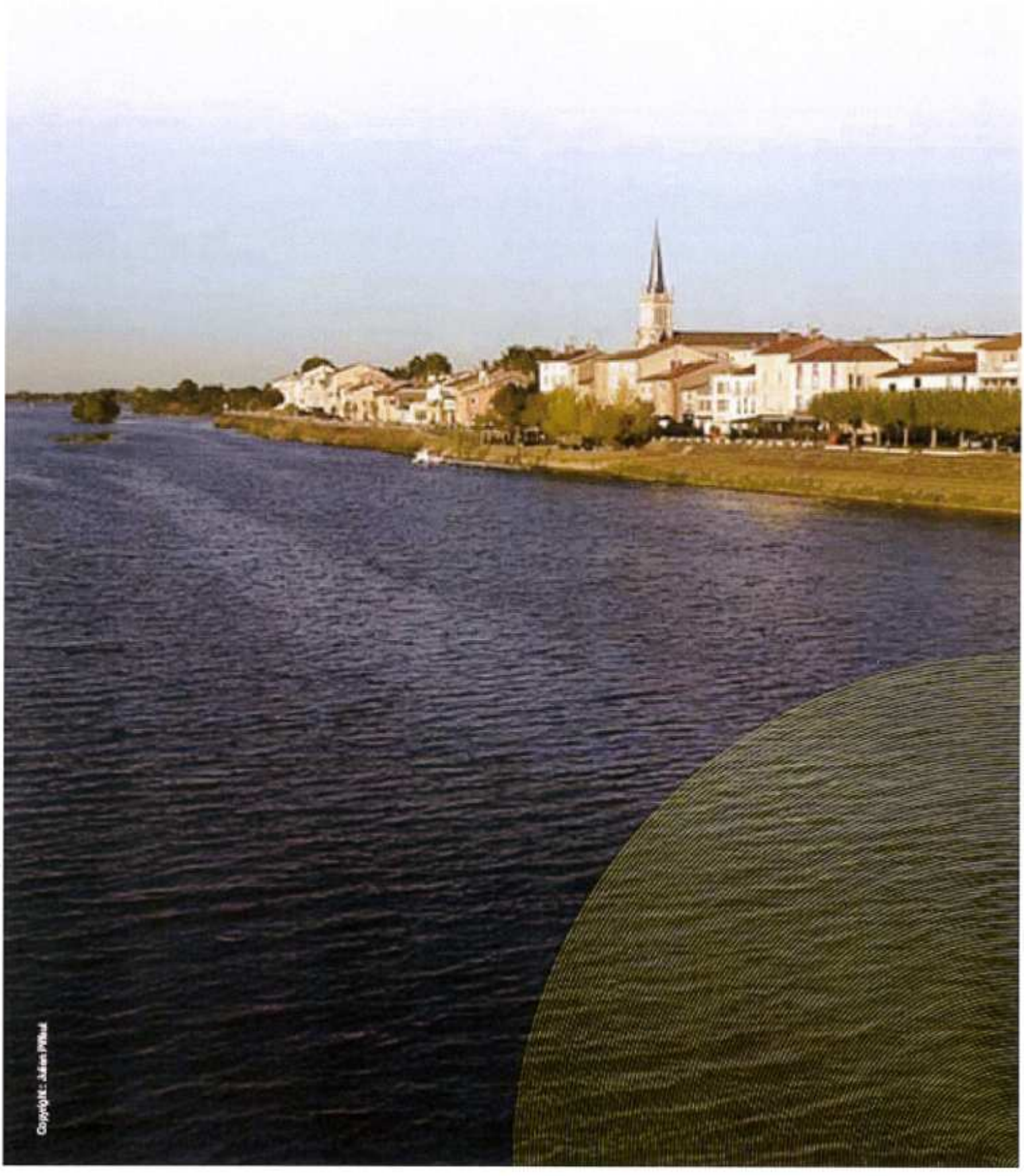
- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

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

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

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

6 | Annexes



6.1 Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Publication du code de la commande publique

Le code résulte :

- De l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, prise sur le fondement de l'article 38 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ;
- Du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique

Le code de la commande publique a vocation à regrouper et à organiser les règles relatives aux différents contrats de la commande publique qui s'analysent, au sens du droit de l'Union européenne, comme des marchés publics et des contrats de concession.

Cette codification a été présentée comme étant intervenue à droit constant et sous la seule réserve de modifications rendues nécessaires pour assurer le respect de la hiérarchie des normes et la cohérence rédactionnelle des textes rassemblés, harmoniser l'état du droit, remédier aux éventuelles erreurs ou insuffisances de codification et abroger les dispositions, codifiées ou non, devenues sans objet.

Outre les dispositions des ordonnances n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et de leurs décrets d'application résultant de la transposition des directives européennes, le code de la commande publique rassemble l'ensemble des règles régissant le droit de la commande publique qui figuraient jusqu'alors dans des textes épars, telles que les règles relatives à la maîtrise d'ouvrage publique et à ses relations avec la maîtrise d'œuvre privée, à la sous-traitance, aux délais de paiement ou à la facturation électronique.

Le code sera applicable aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation sera engagée ou un avis de publicité envoyé à la publication à compter du 1er avril 2019. Toutefois, les dispositions relatives à la modification des contrats de concessions et qui ont été conclus ou pour lesquels une procédure de passation a été engagée ou un avis de concession a été envoyé à la publication avant le 1er avril 2016.

Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code la commande publique

Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique

Achat innovant

Un décret du 24 décembre 2018 met en place une expérimentation relative aux achats innovants en prévoyant qu'à titre expérimental, pour une période de trois ans à compter de son entrée en vigueur, les acheteurs peuvent passer un marché public négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des travaux, fournitures ou services innovants au sens des textes en vigueur, et répondant à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 euros hors taxes.

Il également des mesures relatives à la révision de prix des marchés publics, au montant des avances et de la retenue de garantie dans les marchés publics, ainsi qu'à la dématérialisation de la commande publique. Enfin, le décret poursuit, au niveau réglementaire, la codification, dans le code de la commande publique, de certaines dispositions issues de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, initiée, pour ses dispositions de nature législative, avec l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique.

Décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique

Dématérialisation de la commande publique

Pour les marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1er avril 2018, tous les acheteurs sont tenus d'accepter que les candidats présentent leur candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME).

Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, article 49

Depuis le 1er octobre 2018, tous les acheteurs sont tenus d'effectuer toutes les communications et tous les échanges d'informations par des moyens de communication électronique lorsqu'une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence envoyé à la publication, en matière de marchés publics.
Sont néanmoins prévues certaines exceptions (ex. : marchés passés sans publicité ni mise en concurrence dont le montant est inférieur au seuil des procédures formalisées ; raisons techniques imposant l'utilisation de certains formats ; ...).
Décret n° 2106-360 du 25 février 2016 relatif aux marchés publics, article 41

Un arrêté du 27 juillet 2018 précise les exigences minimales relatives à l'utilisation d'outils et de dispositifs de communication ainsi qu'en matière d'échanges d'information par voie électronique des marchés publics. Il s'inscrit dans le cadre de la dématérialisation de la procédure de passation des marchés publics.
L'article 22 et l'annexe IV de la directive 2014/24/UE fixent des exigences relatives aux outils et dispositifs de réception électronique des offres et des demandes de participations. Le droit interne fixe également des règles particulières pour les communications par voie électronique (protection des données à caractère personnel, règles de sécurité et d'interopérabilité ou téléservices).
Les exigences minimales définies dans cet arrêté sont fixées en application des articles 41 et 42 du décret n° 2016-360 et de l'article 33 du décret n° 2016-361. Les moyens de communication électroniques ne doivent pas être discriminatoires ou restreindre l'accès des opérateurs économiques. Ils doivent être communément disponibles et compatibles avec les technologies de l'information et de la communication généralement utilisées, tout en respectant les règles de sécurité et d'intégrité des échanges et en permettant l'identification exacte et fiable des expéditeurs.
Arrêté du 27 juillet 2018 relatif aux exigences minimales des outils et dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique dans le cadre des marchés publics

Un deuxième arrêté du 27 juillet 2018 précise les modalités de mise à disposition des documents de la consultation pour les marchés publics et les conditions d'ouverture de la copie de sauvegarde dans les procédures de passation des marchés publics et des marchés publics de défense ou de sécurité telles que définies aux articles 39 et 41 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics ainsi qu'à l'article 33 du décret n° 2016-361 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics de défense ou de sécurité.
Arrêté du 27 juillet 2018 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde

Un troisième arrêté du 27 juillet 2018 modifie l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique : il vient, sans bouleverser l'économie générale du texte, corriger des erreurs matérielles dans la rédaction initiale et dans les référentiels annexés à l'arrêté 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique, alléger la charge pesant sur les acheteurs en diminuant la durée de publication des données essentielles pour la réduire à un an si les acheteurs publient ces mêmes données sur le site wwww.data.gouv.fr et en excluant du champ de la publication les modifications résultant de l'application d'une clause de variation de prix.
Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles de la commande publique

Un arrêté du 12 avril 2018, pris sur le fondement du règlement n° 910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques eIDAS et des ordonnances n° 2015-899 et n° 2016-65 afin de définir les modalités et l'utilisation de la signature électronique dans le cadre des procédures de la commande publique, est venu permettre la mise en œuvre de la signature électronique des marchés publics
Il définit les modalités d'utilisation de la signature électronique et du certificat qualifié nécessaire pour que le signataire d'un marché public puisse être considéré comme ayant valablement donné son consentement. La signature doit être une signature « avancée » reposant sur un certificat qualifié, tel que défini par le règlement européen du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques. Elle peut être une signature « qualifiée » au sens du même règlement. Il prend en considération la transition entre l'application du référentiel général de sécurité et l'application du règlement eIDAS.

Arrêté du 12 avril 2018 relatif à la signature électronique dans la commande publique et abrogeant l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique dans les marchés publics

Seuils de passation des contrats de la commande publique
Un avis publié le 31 décembre 2017 est venu modifier les seuils des procédures de la commande publique, conformément aux règlements européens, à compter du 1er janvier 2018 :
Les seuils sont notamment

- 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs ;
- 443 000 € HT s'agissant des marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales entités adjudicatrices ;
- 5 548 000 € HT pour les marchés de travaux des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs et entités adjudicatrices ;
- Le seuil visé dans les textes relatifs aux contrats de concession est de 5 548 000 € HT.

Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique (JORF n°0305 du 31 décembre 2017, texte n° 171, NOR : ECOM1734747V)

Commande publique outre-mer : un plan de sous-traitance en faveur des PME locales
Ce décret a pour objet d'introduire, à titre expérimental et pour une durée de 5 ans, une obligation, pour les soumissionnaires à un marché public d'une valeur estimée du besoin supérieur à 500 000 euros HT, de présenter un plan de sous-traitance aux PME locales. Ce dispositif est circonscrit aux collectivités ultramarines mentionnées à l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique.
Décret n° 2018-57 du 31 janvier 2018 pris pour l'application du troisième alinéa de l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement
Ce décret instaure un seuil en dessous duquel la rémunération annuelle exigible par les exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement n'est pas due. Cette modification vise à réduire les coûts et charges administratives pesant à la fois sur les agences de l'eau au titre du traitement des factures de faibles montants mais également sur les exploitants pour qui la rémunération perçue est proche ou inférieure aux coûts de recouvrement de ces dernières.
Décret n° 2017-1850 du 29 décembre 2017 relatif à la rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement chargés de percevoir les redevances prévues aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement

Subventions pour travaux divers d'intérêt local
Cette instruction ministérielle apporte des précisions sur les modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local. Pour mémoire, l'article 14 de la loi organique n° 2017-1338 du 15 septembre 2017 pour la confiance dans la vie politique a mis fin à la pratique dite de la « réserve parlementaire ». Ainsi, aucune subvention ne peut être attribuée au titre de la réserve parlementaire depuis le 1er janvier 2018 (art 21 de cette même loi). De plus, depuis l'article 140 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances, l'opération subventionnée doit être achevée dans les quatre années suivant la date de déclaration de début d'exécution.
La réalisation et la rénovation de réseaux d'assainissement ou d'eau potable entrent dans le champ d'application de ces travaux divers d'intérêt local.
(Liste des subventions pour travaux divers d'intérêt local allouées en 2017 au titre de la réserve ministérielle).
Instruction NOR : INTK1736628J modifiant l'instruction NOR INTK1607224J du 11 avril 2016 relative aux modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local accordées sur le programme 122 – action 01 « Aides exceptionnelles aux collectivités territoriales »

Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance

Elle précise notamment un principe d'opposabilité en matière de circulaires et d'instructions :

L'article L. 312-2 du code des relations entre le public et l'administration est ainsi modifié :
1° Le premier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée : « *Les instructions et circulaires sont réputées abrogées si elles n'ont pas été publiées, dans des conditions et selon des modalités fixées par décret.* »

Et à retenir également le rescrit en matière de redevance eau :
Un redevable de bonne foi peut demander à l'administration de prendre position sur son assujettissement aux redevances ; il doit fournir une présentation écrite, précise et complète de sa situation de fait. L'agence dispose d'un délai de 3 mois pour y répondre de façon motivée. La réponse est opposable à l'agence jusqu'à changement de fait ou de droit ou si l'agence notifie au demandeur une modification de sa position ;
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id

Mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes
La loi ouvre la possibilité aux communautés de communes de s'opposer au transfert obligatoire au 1er janvier 2020, tel que prévu par la loi NOTRe, des compétences « eau » et « assainissement », ou de l'une d'entre elles, à la communauté de communes si, avant le 1er juillet 2019, au moins 25 % des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20 % de la population délibèrent en ce sens. En ce cas, le transfert de compétences prend effet le 1er janvier 2026.
Cette possibilité est également ouverte aux communes membres d'une communauté de communes qui exerce de manière facultative à la date de publication de la loi commentée uniquement les missions relatives au service public d'assainissement non collectif. En cas d'application de ces dispositions, le transfert intégral de la compétence assainissement n'a pas lieu et l'exercice intercommunal des missions relatives au service public d'assainissement non collectif se poursuit dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article.
Si, après le 1er janvier 2020, une communauté de communes n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou l'une d'entre elles, la communauté de communes peut également, à tout moment, se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Les communes-membres peuvent toutefois s'opposer à cette délibération, dans un délai de trois mois.
La loi généralise en outre le principe de représentation-substitution, à l'occasion des transferts de compétences « eau » et/ou « assainissement » des communautés de communes ou d'agglomération à leurs membres dans les syndicats de communes auxquels ces dernières adhéraient. Le retrait n'est plus envisagé.
Loi n°2018-702 du 3 aout 2018 relative à la mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte

Expérimentation de la tarification sociale de l'eau

Annulation par le Conseil constitutionnel de l'article 184 de la loi prévoyant la prolongation de l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau, car amendement introduit sans lien avec le texte.

LOI n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN et décision du Conseil Constitutionnel 2018-772 du 15-11-2018
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplgfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

Facturation eau et assainissement
Cet arrêté vise à renforcer l'information des consommateurs sur le mode de répartition des volumes estimés de consommation d'eau lorsqu'il existe plusieurs périodes tarifaires et que la méthode usuelle du *prorata temporis* n'est pas retenue par le distributeur. Dans ce cas, une notice d'information spécifique doit accompagner la facture.
Il met également à jour le nom de l'administration chargée de l'organisation du contrôle sanitaire des eaux distribuées.
Arrêté du 20 novembre 2018 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eaux de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte

Schéma national sur les données sur l'eau et les services publics eau et assainissement
Cet arrêté remplace celui de 2010. Rappelons que ce schéma national des données est visé à l'article R. 131-34 du code de l'environnement pour le système d'information sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement, dénommé " système d'information sur l'eau ".
Ce schéma définit le système des données publiques de l'eau et fonde sur celui-ci le système d'information sur l'eau, son service d'information Eau France, en organise la gouvernance, décrit son référentiel technique et les modalités de son approbation.
Arrêté du 19 octobre 2018 approuvant le schéma national des données sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&categorieLien=id

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

Avis relatif à la délibération n° DL/CA/18-56 du 19 septembre 2018 relative aux taux de redevances pour la période 2019 à 2024 de l'Agence de l'eau Adour-Garonne
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509548&dateTexte=&categorieLien=id
Avis relatif à la délibération n° 2018-101 du 4 octobre 2018 relative au 11e Programme d'intervention de l'agence de l'eau Loire-Bretagne 2019-2024 Redevances
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524427&dateTexte=&categorieLien=id
Avis relatif à la délibération n° 2018-30 du 2 octobre 2018 du conseil d'administration de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse relative aux taux de redevance pour les années 2019 à 2024
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090&dateTexte=&categorieLien=id
Avis relatif à la délibération n° 18-A-031 du 5 octobre 2018 de l'Agence de l'eau Artois-Picardie portant sur les dispositifs tarifaires et de zonage en matière de redevances pour le 11e Programme d'intervention
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509586&dateTexte=&categorieLien=id
Avis relatif à la délibération n° CA 18-35 du 9 octobre 2018 relative à l'approbation du 11e programme d'intervention (2019-2024) de l'Agence de l'eau Seine-Normandie
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524421&dateTexte=&categorieLien=id
Avis relatif à la délibération n° 2018/27 du 12 octobre 2018 relative aux taux de redevances de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse pour la période 2019-2024
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524462&dateTexte=&categorieLien=id

ASSAINISSEMENT

Utilisation des eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires – expérimentation
Cet arrêté met en œuvre une expérimentation en Hautes-Pyrénées pour l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines aux fins d'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures. Les projets doivent répondre aux caractéristiques suivantes peuvent bénéficier de l'expérimentation :

- Les projets portent exclusivement sur l'irrigation par aspersion, à partir d'eaux usées traitées, de grandes cultures destinées à être soumises à un traitement thermique adapté en fonction de la qualité de l'eau d'irrigation avant la vente au consommateur final ;
- Les installations proposées sont pourvues d'un traitement tertiaire permettant d'atteindre une qualité d'eau traitée « A » ou « B » en référence aux critères définis par l'annexe II de l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts ;

- Les installations proposées sont pourvues d'un pilotage numérique permettant de connaître en temps réel et de diffuser à l'irrigant la composition en éléments fertilisants de l'eau apportée en irrigation ;
- La composition de l'eau distribuée à chaque irrigant est adaptée afin de distribuer la dose d'éléments fertilisants prévue par le plan de fertilisation de chaque irrigant participant au projet.

Arrêté du 29 janvier 2018 relatif à la mise en œuvre d'une expérimentation portant sur l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour assurer l'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures

Outre-mer - Recherche des micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées

La note précise les modalités de la recherche de micropolluants dans les eaux usées traitées et dans les eaux brutes des stations de traitement des eaux usées (STEP). Elle définit également les modalités de recherche des sources d'émission de ces micropolluants en amont des STEU et d'engagement des collectivités dans une démarche de réduction de ces émissions. Cette note technique ne s'applique pas en l'état aux STEU dont les eaux usées traitées sont évacuées par infiltration dans le sol. Elle s'applique uniquement sur le territoire des départements et régions d'outre-mer, à l'exception de Mayotte, au vu des spécificités et de la situation sur ce territoire.

Note technique du 29 janvier 2018 relative à la recherche de micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées et à leur réduction concernant les départements et régions d'outre-mer

Contrôle des services publics d'assainissement non collectif

Cette note technique vise à procéder à un rappel global de la réglementation en matière d'assainissement non collectif et présente de façon didactique les moyens mobilisables afin d'améliorer le fonctionnement des SPANC, tout en veillant à garantir la proportionnalité du service rendu. Elle porte également à connaissance les travaux réalisés ou en cours, menés dans le cadre interministériel afin d'assurer l'harmonisation des contrôles réalisés sur les installations d'assainissement non collectif.

Note technique du 02 mai 2018 relative à l'exercice de la mission de contrôle des services publics d'assainissement non collectif
http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43356.pdf

EAU POTABLE

Certificat d'information sur les règles régissant une activité

Ce décret définit les activités sur lesquelles portent le certificat d'information prévu par l'article L. 114-11 du code des relations entre le public et l'administration ainsi que les conditions et les modalités de sa délivrance par l'administration. Il est pris pour l'application de l'article 23 de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance.

Décret n° 2018-729 du 21 août 2018 relatif au certificat d'information sur les règles régissant une activité
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037322180&dateTexte=&categorieLien=id

Agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques

Ce décret précise l'autorité compétente pour délivrer l'agrément des laboratoires d'analyses chargés de la surveillance et du contrôle dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques ainsi que l'organisme responsable de l'instruction préalable à la délivrance de cet agrément et habilite le ministre en charge de l'environnement à prévoir les modalités d'agrément par arrêté.

Décret n° 2018-685 du 1er août 2018 relatif aux agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037277311&dateTexte=&categorieLien=id

Gestion des dépassements des limites de qualité pour le bore et le sélénium

La note d'information, qui s'inscrit dans le cadre de l'instruction N° DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018, définit les modalités de gestion des situations de non-conformité relatives au dépassement des

limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le bore et le sélénium. Les modalités de gestion décrites relèvent des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique et sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).
Note d'information n° DGS/EA4/2018/93 du 5 avril 2018 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les eaux destinées à la consommation humaine
http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43368.pdf

Plans de gestion de la sécurité sanitaire
Cette note d'information donne aux ARS des éléments de références et des outils pour celles qui souhaitent promouvoir la mise en œuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine
Note d'information relative aux plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine
http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=43090

Présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine
Cette note d'information précise les modalités de mise en œuvre du contrôle sanitaire du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) d'origine souterraine, par les agences régionales de santé, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les EDCH, y compris dans les eaux conditionnées à l'exclusion des eaux minérales naturelles et dans les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique. Les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les EDCH sont également indiquées.
Note d'information n° DGS/EA4/2018/92 du 4 avril 2018 relative au contrôle sanitaire et à la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine
https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0049.pdf

Modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine
La présente instruction dite « instruction cadre » annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les EDCH qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018 (cf. annexe). Elle apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise finalisés ou à venir et sur lesquels les ARS pourront s'appuyer.
Instruction n°DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018 relative aux modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine prévues par notes d'information pour l'année 2018
https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0047.pdf

ENVIRONNEMENT

Biodiversité

Il est créé par le ministère de la transition écologique et solidaire un téléservice dénommé " dépôt légal de données de biodiversité " ayant pour finalité le dépôt des données brutes de biodiversité acquises par les maîtres d'ouvrage dans les conditions fixées à l'article L. 411-1 A du code de l'environnement. Accessible : http://www.projets-environnement.fr ou http:// http://www.naturefrance.fr

Le téléservice est destiné aux usagers afin qu'ils assurent par voie électronique :

1° Le versement de fichiers de données brutes de biodiversité ou la saisie de données brutes de biodiversité ;

Et

2° Le renseignement de métadonnées associées.

Arrêté du 17 mai 2018 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif au versement ou à la saisie de données brutes de biodiversité dénommé « dépôt légal de données de biodiversité »

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036963976&dateTexte=20180604

Sortie de déchets
Ce décret supprime la commission consultative sur le statut de déchet, dont l'avis était requis pour l'établissement des arrêtés ministériels de sortie du statut de déchet. Cette suppression permet ainsi de simplifier la procédure administrative associée, considérée trop complexe par l'ensemble des acteurs. Elle ne nuira en rien à la qualité de la consultation sur les projets d'arrêtés, qui continuera d'associer l'ensemble des parties prenantes et le public. Elle s'inscrit également pleinement dans l'application des dispositions prévues par la feuille de route sur l'économie circulaire qui mentionne explicitement cette modification réglementaire.
Décret n° 2018-901 du 22 octobre 2018 modifiant la procédure de sortie du statut de déchet
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&categorieLien=id

Filières d'enlèvement de certains déchets
Cet arrêté vise les filières d'enlèvement d'élimination de certains déchets enlèvement de certains déchets (papier, métal plastique, verre et bois) – suivi de la filière
Arrêté du 18 juillet 2018 relatif à l'attestation mentionnée à l'article D. 543-284 du code de l'environnement
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037257710&dateTexte=&categorieLien=id

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Note technique portant sur la réalisation de la 7ème campagne de surveillance « nitrates » 2018-2019 au titre de la directive 91/676/CEE dite « nitrates »
http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=44001

Instruction du Gouvernement du 14 août 2018 relative à la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés de la directive-cadre sur l'eau
Cette instruction fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive-cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.
http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO20188/met_20180008_0000_0034.pdf

Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/7/27/TREL1819388A/jo/texte

Décision d'exécution 2018/840 de la commission du 5 juin 2018 établissant une **liste de vigilance relative aux substances à surveillance** à l'échelle de l'Union dans le domaine de la police que de l'eau en vertu de la directive de 2008/105/CE du parlement européen
Il s'agit de la mise à jour régulière de la liste de substances, établie sur la base de l'étude des données recueillies sur les substances publiées et prenant en compte de nouvelles substances.
https://aida.ineris.fr/consultation_document/40775

SDAGE ET SAGE
Ce décret a pour objet de tenir compte des changements législatifs sur les règles de participation du public applicables aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) et aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE) dans le cadre de l'ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur

l'environnement, dite ordonnance sur la démocratisation du dialogue environnemental ainsi que des changements apportés par la loi relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages.
Il précise également la notion de détérioration des masses d'eau suite à la jurisprudence apportée par la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 1er juillet 2015.
Il prend en compte les recommandations formulées par le Comité national de l'eau quant à une simplification des procédures de modification et de révision du schéma d'aménagement et de gestion des eaux.
Il met en cohérence les dispositions relatives à la Corse incluses dans le code général des collectivités territoriales avec ces modifications. Enfin, il ajuste les dispositions relatives aux comités de gestion des poissons migrateurs et aux plans de gestion des poissons migrateurs afin de faciliter leur prise en compte dans les SDAGE.
Décret n° 2018-847 du 4 octobre 2018 relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et schémas d'aménagement et de gestion des eaux
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplgfr25s_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154

SDAGE et participation du public
Les modalités de consultation des documents mentionnés au II de l'article L. 212-2 du code de l'environnement sont portées à la connaissance du public par voie électronique sur le site internet www.eaufrance.fr et par publication dans un quotidien régional. La mise à disposition de ces documents et des synthèses effectuées à l'issue de chaque phase de consultation du public est effectuée sur le même site internet.
Arrêté du 3 octobre 2018 relatif aux modalités de participation du public pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/10/3/TREL1826864A/jo/texte/fr

Transmission des procès-verbaux pour pollution ou infraction
Après plusieurs années durant lesquelles les PV pour infraction n'étaient plus transmis à l'entité visée, la loi pour la confiance rétablit le principe de la transmission en complétant l'article L 172.16 :
Les infractions aux dispositions du présent code et des textes pris pour son application sont constatées par des procès-verbaux qui font foi jusqu'à preuve contraire.
Les procès-verbaux sont adressés dans les cinq jours qui suivent leur clôture au procureur de la République. Une copie du procès-verbal est transmise, dans le même délai, à l'autorité administrative compétente. Sauf instruction contraire du procureur de la République, une copie du procès-verbal de constatation de l'infraction est également transmise au contrevenant, lorsqu'il est connu, dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat.
LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (1)
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id

Interprétation des normes environnementales et qualification d'un cours d'eau
Un sénateur rappelle que la distinction entre un fossé et un cours d'eau a donné lieu à une jurisprudence abondante du Conseil d'Etat et que lorsqu'il y a un doute sur la qualification d'un écoulement d'eau, les services publics le qualifient très souvent de cours d'eau, ce qui engendre des règles plus contraignantes en termes de coût et d'entretien pour les collectivités. Il interpelle donc le gouvernement sur cette « *surinterprétation des normes environnementales à laquelle sont confrontés les élus dans le cadre de l'élaboration de la cartographie des cours d'eau* ».
Le ministère liste, dans sa réponse, les trois critères issus de la jurisprudence du Conseil d'État et codifiés à l'article L. 215-7-1 du code de l'environnement sur lesquels il faut s'appuyer pour définir un cours d'eau : le lit naturel à l'origine, l'alimentation par une source, et le débit suffisant la majeure partie de l'année.
QE n° 01061, réponse à Cédric Perrin (Territoire de Belfort – Les Républicains), JO Sénat du 29 mars 2018

ICPE –IOTA–AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE : TEXTES ET JURISPRUDENCE

ICPE sous seuil d'enregistrement
Arrêté du 3 août 2018 modifiant l'arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037284996&dateTexte=&categorieLien=id

ICPE : rubrique 2780 (compostage de déchets non dangereux ou matière végétale)
Cet arrêté modifie les dispositions applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à enregistrement pour la rubrique 2780 relative au compostage de déchets non dangereux ou matière végétale. Entrée en vigueur : le 1er juillet 2018.
Arrêté du 21 juin 2018 modifiant l'arrêté du 20 avril 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de compostage soumises à enregistrement sous la rubrique n° 2780
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/6/21/TREP1800787A/jo/texte

ICPE-IOTA : autorisation environnementale
Ce décret précise la liste des pièces, documents et informations devant composer le dossier de demande d'autorisation environnementale au titre des articles L. 181-8 et R. 181-15 du code de l'environnement. Il présente les pièces, documents et informations en fonction des intérêts à protéger ainsi que celles au titre des autorisations, enregistrements, déclarations, absences d'opposition, approbations et agréments dont l'autorisation tient lieu. Ce décret tend à simplifier et clarifier le contenu du dossier de demande d'autorisation environnementale.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication.
Décret n°2018-797 du 18 septembre 2018 relatif au dossier de demande d'autorisation environnementale
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/9/18/TREP1818888D/jo/texte/fr

Ce second décret vise à améliorer le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire en apportant les corrections nécessaires à son bon fonctionnement et il permet de corriger diverses imperfections et erreurs matérielles, à mettre à jour, améliorer et clarifier différentes autres procédures du code de l'environnement et du code de l'urbanisme. A retenir :

- En vue de l'information des tiers, les mesures de police administrative (sanctions administratives visant les IOTA et ICPE) prévues à l'article L. 171-7 et au I de l'article L. 171-8 du code de l'environnement sont publiées sur le site internet des services de l'Etat dans le département pendant une durée minimale de 2 mois. Le temps de publication des arrêtés ou des décisions de refus est porté à 4 mois.
- Lorsqu'une demande d'autorisation environnementale vise une IOTA, le préfet n'a plus à demander l'avis du préfet coordinateur de bassin ni du préfet maritime.
- Pour les IOTA soumises à déclaration : dossier sous format électronique + 3 ex imprimés.
- Le délai pour se prononcer sur une demande d'autorisation environnementale peut être prolongé par arrêté motivé dans la limite de 2 mois ou pour une durée plus longue avec accord du pétitionnaire.
- Pour les ICPE qui avait un arrêté à durée limitée, suppression de la possibilité existante d'en demander le renouvellement. Obligation de déposer un nouveau dossier.
- Pour les ICPE soumis à déclaration et à contrôle périodique : remise du rapport de contrôle sous la forme d'un document dématérialisé.

Décret 2018-1054 du 29 novembre 2018 relatif aux éoliennes, à l'autorisation environnementale et portant diverses dispositions de simplification et de clarification du droit de l'environnement
https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000037673789

IOTA ET PERMIS DE CONSTRUIRE : pas de début de travaux avant le titre environnemental

L'article 60 de la loi établit le lien entre PC et IOTA dans les termes suivants introduit à l'Art. L. 425-14 du code de l'urbanisme :

Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, ***le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :***
« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale *mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;*
« 2° Avant la ***décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration*** *en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »*

LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplgfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

Instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau
Le ministère demande aux services préfectoraux de hiérarchiser en fonction des enjeux environnementaux les dossiers d'instruction des déclarations au titre de la loi sur l'eau.
Note technique du 5 février 2018 *relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau*

ICPE et règles d'urbanisme

L'article L. 514-6, I, al.2 du code de l'environnement qui a pour finalité d'empêcher que l'exploitation d'une installation classée légalement autorisée, enregistrée ou déclarée soit rendue irrégulière par une modification ultérieure des règles d'urbanisme, n'est pas applicable aux refus d'autorisation, d'enregistrement ou de délivrance d'un récépissé de déclaration. Par suite, le juge apprécie la compatibilité de la décision de refus avec le plan local d'urbanisme (PLU) applicable à la zone où se situe l'installation en litige au regard des règles de ce plan en vigueur à la date où il statue.

Conseil d'Etat, 29 janvier 2018, n°405706, Société d'assainissement du parc automobile niçois

ICPE : rappel du principe du bénéfice de l'antériorité pour déclarer irrecevables les recours des nouveaux voisins
Le Conseil d'Etat précise les dispositions de l'article L. 514-6 du Code de l'environnement selon lesquelles « *les tiers qui n'ont acquis ou pris à bail des immeubles ou n'ont élevé des constructions dans le voisinage d'une installation classée que postérieurement à l'affichage ou à la publication de l'acte portant autorisation ou enregistrement de cette installation ou atténuant les prescriptions primitives ne sont pas recevables à déférer ledit arrêté à la juridiction administrative* ». Ainsi, « *les tiers placés dans une telle situation ne sont pas davantage recevables à intervenir au soutien d'une demande d'annulation de cet arrêté* ».
Conseil d'Etat, 16 mars 2018, n°408182

Autorisation environnementale et pouvoirs de régularisation du juge
Cet avis du Conseil d'État précise les pouvoirs de régularisation par le juge d'une autorisation environnementale objet d'un recours en annulation (art. L. 181-18 du code de l'environnement) :

- Le juge peut prononcer des annulations limitées soit à une ou plusieurs des anciennes autorisations désormais regroupées dans l'autorisation environnementale, soit à certains éléments de ces autorisations à la condition qu'ils en soient divisibles.
- La régularisation d'une autorisation environnementale doit toujours déboucher sur une décision complémentaire.
- Le juge peut suspendre l'exécution : soit, dans sa décision d'annulation, des parties non annulées de l'autorisation environnementale dans l'attente de la décision de régularisation ; soit, en cours d'instruction et par sa décision de sursis à statuer, des parties viciées et non viciées de l'autorisation environnementale, dans l'attente de la décision de régularisation.

La décision complémentaire prise pour la régularisation d'une autorisation environnementale doit être conforme au droit :

- Applicable à la date de l'autorisation environnementale attaquée, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de forme ou de procédure ;
- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de fond ;
- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation après annulation de la décision par le juge, pour un vice de forme ou de procédure ou un vice de fond.

Le juge peut autoriser lui-même, à titre provisoire, la poursuite de l'exploitation d'installations dont l'autorisation environnementale a été annulée.
Conseil d'Etat, Avis, 22 mars 2018, n°415852

URBANISME

Ce qu'il faut retenir de la loi Elan en matière d'urbanisme

1. **Simplification** des dossiers de demande de titre : après le premier alinéa de l'article L. 423-1 du code de l'urbanisme, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :
   « Le dossier joint à ces demandes et déclarations ne peut comprendre que les pièces nécessaires à la vérification du respect du droit de l'Union européenne, des règles relatives à l'utilisation des sols et à l'implantation, à la destination, à la nature, à l'architecture, aux dimensions et à l'assainissement des constructions et à l'aménagement de leurs abords ainsi que des dispositions relatives à la salubrité ou à la sécurité publique ou relevant d'une autre législation dans les cas prévus au chapitre V du présent titre. »

La limitation du contenu du dossier de demande de permis de construire, d'aménager ou de démolir ou de déclaration préalable que doit fournir un pétitionnaire aux seules pièces nécessaires à la vérification du respect des législations et réglementations applicables au projet pour lequel une autorisation d'urbanisme est sollicitée s'imposera au pouvoir réglementaire et contribuera à éviter l'alourdissement de ce dossier, sans cependant garantir qu'il soit ainsi mis fin aux exigences infondées de pièces supplémentaires que déplorent les pétitionnaires.

2. Mise en place de systèmes de **télé procédure**

« Art. L. 423-3.-*Les communes dont le nombre total d'habitants est supérieur à 3 500 disposent d'une téléprocédure spécifique leur permettant de recevoir et d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter du 1er janvier 2022. Cette téléprocédure peut être mutualisée au travers du service en charge de l'instruction des actes d'urbanisme.*
« Un arrêté pris par le ministre chargé de l'urbanisme définit les modalités de mise en œuvre de cette téléprocédure.»

L'obligation faite aux communes de disposer d'une téléprocédure spécifique leur permettant d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme à compter du 1er janvier 2022 complète celle qui leur est faite par les articles L.112-8 et suivants du code des relations entre le public et l'administration d'être saisies par voie électronique des demandes d'autorisations d'urbanisme qui est entré en vigueur le 8 novembre 2018.

3. Renforcement **des liens entre titre environnemental et titre en urbanisme**

L'article L. 425-14 du code de l'urbanisme est ainsi rédigé :
«Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :
« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;
« 2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »

LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (1)
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplgfr28s_2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

Pas de sursis pour les plans d'occupation des sols au-delà de 2019

Les plans d'occupation des sols (POS) seront tous caducs, sans exception, au 31 décembre 2019. Pourtant, nombre d'entre eux perdurent et ne sont pas encore transformés en PLU. Notamment dans les communes qui ont fusionné et qui doivent recréer un plan local d'urbanisme intercommunal (PLUi) de la nouvelle communauté pour remplacer le POS en place. Un sénateur demande si ce délai de validité des POS peut être allongé afin de faciliter la création d'un PLUI cohérent pour le territoire.
Le ministre de la Cohésion des territoires, rappelle notamment que « *les plans d'occupations des sols, ont disposé de presque vingt ans pour évoluer sous forme de plan local d'urbanisme et qu'il n'est pas prévu d'instaurer une nouvelle possibilité de report de la caducité des plans d'occupation des sols pour les établissements publics de coopération intercommunale issus d'une fusion* ».
QE n°02402, réponse à Jean-Claude Luche (Aveyron – UC), JO Sénat du 15 mars 2018

SECURITE DES INTERVENTIONS-CYBERSECURITE -PROTECTION DES DONNEES

Travaux à proximité des réseaux
A partir de 2026, tous les exploitants de réseaux non sensibles pour la sécurité présents en unité urbaine **devront répondre avec des plans en classe A aux DT DICT**. A partir de 2032 cette obligation de réponse en classe A sera étendue aux unités rurales
Les exploitants de réseaux non sensibles, devront :

- Soit fournir une cartographie en classe A de leurs réseaux, en l'ayant fait au préalable,
- Soit réaliser un géo référencement en classe A de leurs réseaux dans la zone d'emprise des travaux dans un délai de 3 semaines à réception d'une DT / DICT,
- Soit financer le géo-référencement en classe A de leurs propres réseaux, effectué sous la responsabilité du responsable du projet de travaux tiers,
- Soit réaliser le marquage piquetage de leurs réseaux sur le chantier.

Utilisation du PCRS (Plan des Corps de Rue Simplifié) obligatoire en 2026 s'il est établi sur le périmètre géographique concerné, tout exploitant de réseau devra l'utiliser comme fonds de plan en réponse aux DT/DICT.

Responsabilité limitée des exécutants de travaux, notamment en cas d'endommagement de branchement :
L'article R554-28 IV modifie les écarts de cartographique au-delà desquels une entreprise exécutante ne peut pas subir de préjudice, notamment en cas d'arrêt des travaux dû à la découverte ou à l'endommagement accidentel d'un branchement non localisé et non doté d'un affleurant visible. Pour les branchements non sensibles (eau, assainissement,..) l'écart maximum entre les données fournies par l'exploitant et la position réelle du réseau ne devra plus excéder un mètre à compter du 1er janvier 2021.
Une clause du marché de travaux devra également fixer les modalités de l'indemnité correspondante.
Enfin, le cas échéant, les exploitants de réseaux devront également indiquer, en réponse aux DT / DICT, s'il existe des branchements non cartographiés et non pourvus d'affleurants.

Suivi des endommagements de réseau et rapport annuel au MTES :
Tous les exploitants de réseaux de plus de 500 km cumulés ont désormais l'obligation d'effectuer un rapport annuel à la DREAL sur l'avancement de la cartographie en classe A, l'activité DT / DICT, les endommagements, à partir de l'exercice 2021.
Ce rapport devra être envoyé pour le 30 septembre de l'exercice suivant l'année considérée.
Les exploitants de réseaux de plus de 100.000km cumulés devront établir ce rapport dès l'exercice 2019, et l'envoyer au MTES.
Pour les exploitants de réseaux d'eau et d'assainissement, les indicateurs demandés qui sont transmis au SISPEA en application de la réglementation n'ont pas à l'être une deuxième fois au MTES.

Le guide technique des travaux (fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement) est actualisé. A retenir :

- Principe général de non utilisation de mini-pelle, marteau piqueur ou autre engin lourd à proximité de réseaux.
- Dans les fuseaux d'incertitude des réseaux, l'utilisation de camions aspirateur ou le terrassement manuel doivent être privilégiés ;
- Dans les fuseaux d'incertitude de branchements sensibles cartographiés en classe A l'utilisation d'engins lourds est interdite, sauf en cas d'élément dur (béton etc..). Cependant, pour réduire la pénibilité du travail, la mini pelle peut être utilisée pour remonter des déblais, une fois ceux-ci décompactés et après s'être assurés de l'absence de réseau dans le volume de déblais à remonter.

Décret 2018-899 du 22 octobre 2018 relatif à la sécurité des travaux effectués à proximité des ouvrages de transport et de distribution Le décret entre en vigueur le 1er janvier 2020.
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/10/22/TREP1735668D/jo/texte
Arrêté du 26 octobre 2018 portant modification de plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux et approbation d'une version modifiée des prescriptions techniques prévues à l'article R544-29 du code de l'environnement.
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplgfr29s_1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049

Arrêté du 13 novembre 2018 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2018
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435ECAF6CFB6562CF1B.tplgfr35s_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475

Guide d'application de la réglementation relative aux travaux à proximité des réseaux - fascicule 2 guide technique version 3

Sécurité des réseaux et des systèmes d'informations des opérateurs de services essentiels
La Directive NIS (Network and Information Sécurity) a instauré un nouveau cadre réglementaire destiné à renforcer le niveau de sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs fournissant des services essentiels au fonctionnement de l'économie ou de la société. Ces opérateurs, appelés « opérateurs de services essentiels », seront tenus de mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les réseaux et systèmes d'information nécessaires à la fourniture de leurs services essentiels et déclarer les incidents de sécurité les affectant. Cette directive a été transposée en droit français par la loi, le décret et l'arrêté cités ci-après.
En tant qu'opérateur du secteur de l'eau et de l'assainissement, SUEZ sera certainement désigné par les services du 1er ministre comme un opérateur de service essentiel selon le calendrier défini par la réglementation.
Ces nouvelles obligations ont été établies en cohérence avec celles définies pour la sécurité des systèmes d'information en application de la Loi de Programmation Miliaire de 2013.
Directive 2016/1148 dite Directive NIS (Network and Information Security)
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148
Loi 2018-133 du 26 février 2018 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'union européenne dans le domaine de la sécurité
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/2/26/INTX1728622L/jo/texte/
Décret n° 2018-384 du 23 Mai 2018 portant sur la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de service essentiels et des fournisseurs de service numérique
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/5/23/PRMD1809740D/jo/texte
Arrêté du 14 septembre 2018 fixant les règles de sécurité et les délais mentionnés à l'article 10 du décret no 2018-384 du 23 mai 2018 relatif à la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de services essentiels et des fournisseurs de service numérique
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/14/PRMD1824939A/jo/texte

PROTECTION DES DONNEES : Le RGPD est entré en application le 25 mai 2018.
Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) est un texte réglementaire européen applicable sans transposition requise, qui encadre le traitement, automatisé ou non, des données à caractère personnel contenues dans un fichier. Il s'adresse à toute structure privée ou publique effectuant de la collecte et/ou du traitement de données établis sur le territoire de l'Union Européenne, ou implanté hors de l'UE mais dont l'activité cible directement des résidents européens. Il vise également les sous-traitants, c'est-à-dire toute structure qui traiterait ou collecterait des données pour le compte d'une autre entité.
Il répond à 3 objectifs :

- Renforcer les droits des personnes ;
- Responsabiliser les acteurs traitant des données ;
- Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

La philosophie du RGPD repose sur le principe de responsabilité du **responsable de traitement,** soit l'entité, physique ou morale, privée ou publique qui détermine les finalités et les moyens du traitement.
Il faut comprendre par **traitement** toute opération appliquée à des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, l'effacement et la destruction.
Pour ex de traitement de données pour la CNIL :

- Tenue d'un fichier de ses clients ;
- Collecte de coordonnées de prospects via un questionnaire ;
- Mise à jour d'un fichier de fournisseurs.

Le responsable de traitement est tenu de garantir la sécurité des **données personnelles**. Il doit, à travers la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées, s'assurer et être en capacité de démontrer que le traitement a été réalisé conformément au RGPD.
Le traitement d'une donnée personnelle doit être licite, loyal et transparent.
Les données collectées doivent être **adéquates, pertinentes et limitées** ; Elles doivent également être **exactes et tenues à jour.** Elles doivent enfin être conservées pour **une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité** identifiée préalablement.
Pour rappel, selon la CNIL une donnée personnelle est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Il existe 2 types d'identifications :
Identification directe (nom, prénom etc.) ;
Identification indirecte (identifiant, numéro etc.).
Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)
Modifié par Rectificatif au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) JOUE L127 2 du 23/05/2018
Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/6/20/JUSC1732261L/jo/texte
Décret n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles dite Loi informatique & libertés (LIL III)
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/8/1/JUSC1815709D/jo/texte
Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2018/12/12/JUSC1829503R/jo/texte

DROIT DES AFFAIRES

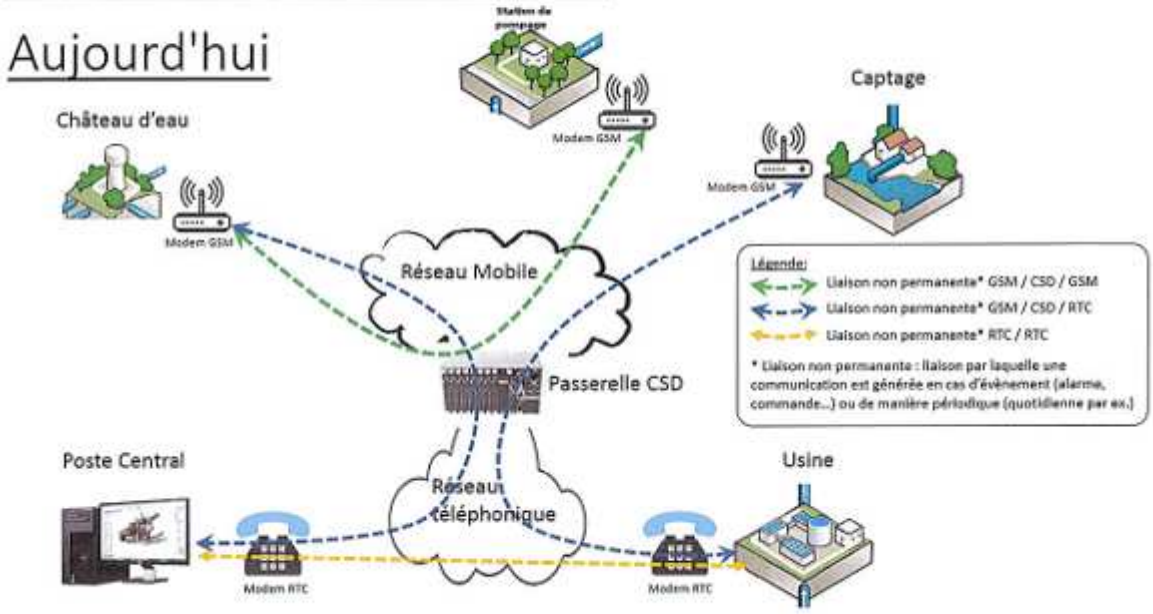
La loi du 30 juillet 2018 sur le secret des affaires transpose dans le Code de commerce la directive 2016/943/UE sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. L'article L. 151-1 définit la notion de secret des affaires : Il s'agit d'une information non généralement connue ou aisément accessible, qui à valeur commerciale et qui fait l'objet de mesures particulières de protection.

Il est des cas ou le secret des affaires ne s'applique par exemple lors de l'exercice de pouvoirs d'enquêtes, de contrôle ou de sanctions d'autorités juridictionnelles ou administratives.
L'auteur d'une atteinte au secret des affaires peut voir sa responsabilité civile engagée. Il est possible d'engager une action en justice dans les 5 ans à compter de la date des faits.
LOI n° 2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires (1)
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037800540&fastPos=1&fastReqId=563341206&categorieLien=id&oldAction=rechTexte

TELECOMMUNICATIONS : FIN DU CSD, SERVICE HISTORIQUE DE SURVEILLANCE DES INSTALLATIONS EAU ET ASSAINISSEMENT

Un grand nombre d'ouvrages d'eau Potable ou d'assainissement sont équipés pour leur télésurveillance du service « CSD » (Circuit Switched Data) créé en 1987 par l'opérateur historique France Telecom, devenu Orange. Ce service permet un échange des données entre des sites raccordés au réseau GSM ou entre un site raccordé au réseau GSM et un site raccordé au réseau téléphonique commuté (RTC). Le traitement des alarmes, le déclenchement des pompes, la surveillance d'éventuels débordements est ainsi assuré par le CSD à un coût très inférieur à celui d'un abonnement RTC.

Schéma illustrant les communications inter-sites :



Orange, acteur historique du CSD et du réseau RTC, a annoncé l'arrêt du CSD au 1er janvier 2021, justifié par l'obsolescence des infrastructures de communication et par les difficultés rencontrées pour les maintenir.

Orange a annoncé sa décision au mois de mai 2018 dans ces termes :

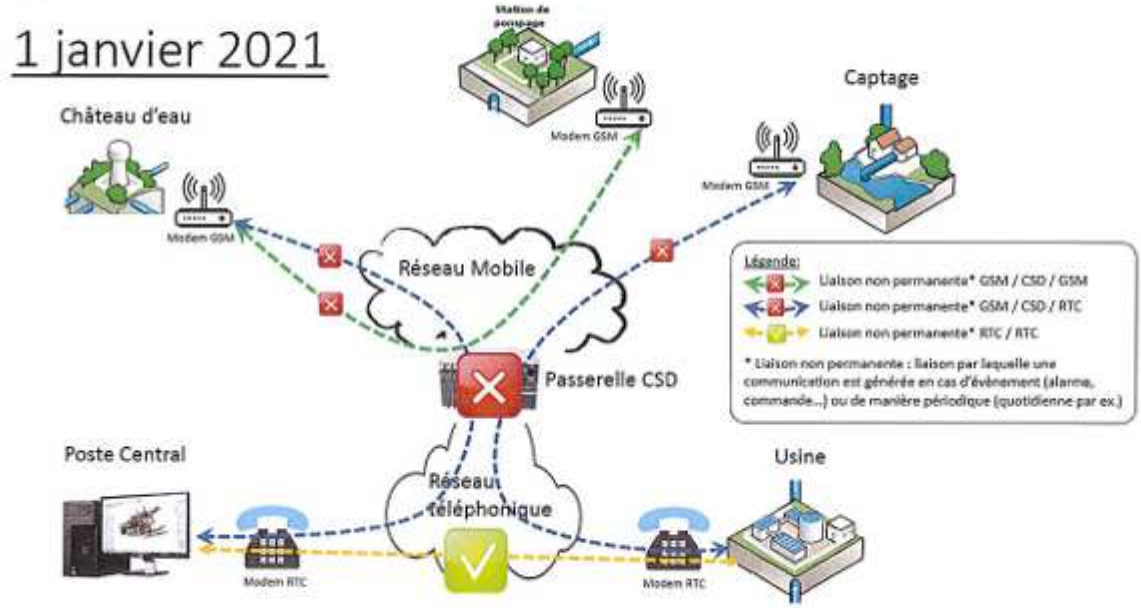
> *« Nous vous informons par la présente qu'Orange Business Services a décidé de reporter de deux ans la fermeture technique du data CSD entre le réseau mobile d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC).*
> *Le calendrier de fermeture est maintenant le suivant :*
> ***- 1er Janvier 2021 : arrêt technique du fonctionnement des communications Data CSD entre le réseau mobile (GSM) d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC) (flèche bleue)***
> ***- 1er Janvier 2021 : Orange ne s'engage plus au bon fonctionnement des communications Data CSD utilisant uniquement le réseau mobile d'Orange France (flèche verte)***
>
> *Orange souhaite attirer votre attention sur les risques engendrés par ce report de deux ans :*
> *- en cas d'incident sur nos équipements la qualité de service du CSD pourra être dégradée et le temps de rétablissement rallongé*
> *- les évolutions de votre service CSD ne pourront pas être garanties par Orange*
> *- des possibilités d'encombrement entrainant des ruptures de services sur de courtes durées.*
>
> *Ce report vous permettra d'assurer la continuité de votre service en le migrant vers des solutions pérennes en mode IP (Internet Protocol) sur réseaux mobiles. »*

A partir de janvier 2021 les liaisons GSM/CSD/RTC ne seront donc plus fonctionnelles. Par ailleurs, Orange ne sera plus engagé à rétablir les liaisons GSM /CSD/GSM. Seules les liaisons RTC / RTC perdureront. Il est à noter que l'arrêt progressif des liaisons RTC à partir de 2023 est également annoncé.

SFR a également fait la même annonce qu'Orange sur l'arrêt du service CSD.

Bouygues Telecom quant à lui dispose d'une licence 2G jusqu'en 2024 et n'a à ce jour pas communiqué sur un arrêt du service CSD, mais il est inéluctable que les équipements de télécommunication des sites concernés vont devoir évoluer pour pouvoir utiliser des standards plus récents de communication (IP mobile ou fixe type ADSL).

Le schéma ci-dessous illustre les conséquences de l'arrêt du service CSD si rien n'est fait d'ici là :



L'impact de ces évolutions sur les installations du service vous sera présenté par Suez Eau France au cours des prochains mois.

6.2 Historique des indicateurs de performance

6.2.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Indicateurs du décret du 2 mai 2007

Thème	Indicateur	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	91 451	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	5 394	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	127,9	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	2,0663	€ TTC/m³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	93,6	%	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)	0,71	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	93,9	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	8,43	m³/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	7,99	m³/km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	12	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 m³ facturés	A

6.2.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Thème	Indicateur	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	3,3	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	8	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	20,21	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,24	%	A

6.2.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Thème	Indicateur	2018	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

6.3 La facture d'eau 120 m3

réf. client : 98-7266059573
identifiant *: 1770
facture n° : F120-0059929

contacts

www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone

Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
0977 408 408

urgence 24h/24
0977 401 142

SUEZ Eau France - service client
TSA 70001
54528 Laxou cedex

www.toutsurmoneau.fr/acceo

message personnel

La réglementation en matière de données personnelles a changé. Pour en savoir plus, connectez vous sur votre espace internet à l'adresse mentionnée en haut et à gauche de la présente facture.

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.

MME M CRETEIL EAU 120 M3 RAD
RUE SPECIMEN 120M3
94000 CRETEIL

Service de l'Eau de CRETEIL

SPECIMEN 120 M3 — 22 Février 2019

	m³	montant TTC
Votre abonnement		8,27 €
Votre consommation	120 m³	243,77 €

Net à payer 252,04 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 février 2019
Règlement à réception, sans escompte.

Une indemnité forfaitaire de 40€ sera facturée à tout professionnel en retard de paiement outre des intérêts de retard calculés au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.
** Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

Répartition

Distribution de l'eau : 78 %
Organismes publics : 22 %

Adresse desservie :
MME M CRETEIL EAU 120 M3 RAD
RUE SPECIMEN 120M3
94000 CRETEIL

Date et Lieu — Signature

MME M CRETEIL EAU 120 M3
RAD
RUE SPECIMEN 120M3
94000 CRETEIL

IBAN :JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM :TIP1911409BF120-0059929100000000

Montant : 252,04 €

TIPS€PA

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 80154
41974 BLOIS CEDEX 9

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez de droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

114016041985

191140002438 8898F120-0059929100000000923108 25204

Document à conserver 10 ans

N°Facture : F120-0059929-1

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			186,94		197,22
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2019 au 01/01/2020	6	1,96	7,84	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2019 au 01/01/2020	120 m³	1,4317	171,80	5,5	
Part Agence de l'Eau Seine-Normandie du 01/01/2019 au 01/01/2020	120 m³	0,0608	7,30	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			51,96		54,82
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2019 au 01/01/2020	120 m³	0,42	50,40	5,5	
Voies Navigables de France du 01/01/2019 au 01/01/2020	120 m³	0,0130	1,56	5,5	
TOTAL HT			238,90		
MONTANT TVA (5.5 %)			13,14		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					252,04
Net à payer					**252,04 €**

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 99003 - 54528 LAXOU Cedex en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.

SUEZ Eau France - CB 21 - 16, place de l'Iris, 92061 Paris La Défense - SAS au capital de 422 224 640 Euros - SIREN 410 654 407 RCS Nanterre - N° TVA intracommunautaire : FR 79 410654407

TRELO98F00F120-0059929000252044N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Epargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.
Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.
Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 400 (Appel gratuit depuis un poste fixe).
En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.
Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041800001039402002028 en indiquant votre référence client (98- 7266859573).
Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :
. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;
. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;
Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.