Espace aquatique ALENCEA

COMMUNAUTE URBAINE D'ALENÇON

RECUEIL DES ACTES ADMINISTRATIFS

N°2018-04 – SPÉCIAL RAPPORTS ANNUELS

PUBLIÉ LE 17 JUILLET 2018

VOLUME 2

061-246100663-20180710-20180628-075-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/07/2018
Affichage : 06/07/2018

Pour l'autorité compétente par délégation

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DÉPARTEMENT DE L'ORNE

Communauté Urbaine d'Alençon

COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON

Extrait du registre des DÉLIBÉRATIONS du Conseil de Communauté

SEANCE DU 28 JUIN 2018

L'an deux mille dix-huit, le vingt-huit juin, à dix-huit heures trente minutes, le Conseil de Communauté Urbaine d'Alençon, sur convocation adressée le **22 juin 2018** et sous la présidence de **Monsieur Ahamada DIBO**, s'est réuni en séance publique à la Halle aux Toiles d'Alençon.

ÉTAIENT PRÉSENTS Mesdames et Messieurs les Conseillers en exercice, sauf :

Mme Christine THIPHAGNE qui a donné pouvoir à Mme Catherine DESMOTS.
M. Michel JULIEN qui a donné pouvoir à M. Ahamada DIBO.
M. Jérôme LARCHEVEQUE qui a donné pouvoir à M. Jean-Patrick LEROUX.
M. Patrick COUSIN qui a donné pouvoir à M. Alain LENORMAND.
Mme Nathalie-Pascale ASSIER qui a donné pouvoir à M. Armand KAYA.
Mme Annie DUPERON qui a donné pouvoir à M. Gérard LURÇON.
M. Thierry MATHIEU qui a donné pouvoir à M. Dominique ARTOIS.
M. Emmanuel ROGER qui a donné pouvoir à M. Gérard LEMOINE.
M. Claude FRADET qui a donné pouvoir à M. André TROTTET.
Mme Martine LINQUETTE qui a donné pouvoir à Mme Dominique CANTE.
M. Jacques ESNAULT qui a donné pouvoir à Mme Anne-Sophie LEMEE.
M. Alain MEYER qui a donné pouvoir à M. Sylvain LAUNAY.
M. Patrick LINDET qui a donné pouvoir à M. Ludovic ASSIER à partir de la question n° 20180628-051.
M. Francis AIVAR qui a donné pouvoir à M. Denis LAUNAY à partir de la question n° 20180628-060.
Mme Sophie DOUVRY excusée jusqu'à la question n° 20180628-024.

Mmes Mireille CHEVALLIER, Lucienne FORVEILLE, Anne-Laure LELIEVRE, Mrs Michel GENOIS, Joseph LAMBERT, Georges LETARD, Philippe MONNIER, Laurent YVARD, Jean-Pierre RUSSEAU, excusés.

Monsieur Pierre-Marie LECIRE est nommé **secrétaire de séance.**

Le procès-verbal de la dernière réunion du **29 mars 2018** est adopté à l'unanimité.

N° 20180628-075

EAU POTABLE

RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE - ANNÉE 2017

Département Patrimoine Public
OR/GC/MaM

Conformément à l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales le Président de l'Etablissement Public de Coopération Intercommunale présente à son assemblée délibérante un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable destiné notamment à l'information des usagers.

Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)
Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)

Ce rapport est présenté au plus tard dans les neuf mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné.

Un exemplaire de ce rapport doit également être transmis aux communes adhérentes pour être présenté à leur conseil municipal dans les douze mois suivant la clôture de l'exercice.

Le présent rapport est public et permet d'informer les usagers du service, notamment par une mise en ligne sur le site de l'Observatoire National des Services Publics de l'Eau et de l'Assainissement (www.services.eaufrance.fr).

Vu l'avis favorable du Bureau consultatif, réuni le 20 juin 2018,

le Conseil, après en avoir délibéré, à l'unanimité :

- **APPROUVE** le rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable 2017, tel que présenté en annexe,

- **DECIDE** de mettre en ligne le rapport annuel validé sur le site www.services.eaufrance.fr. conformément à l'arrêté du 26 juillet 2010 approuvant le Schéma National des Données sur l'Eau (SNDE),

- **AUTORISE** Monsieur le Président ou son délégué à signer tous documents utiles relatifs à ce dossier.

Reçue en Préfecture le : 10 JUIL. 2018

Affichée le :
– 6 JUIL. 2018

Pour extrait conforme,
Pour le Président,
Le Conseiller délégué,

COMMUNAUTÉ URBAINE CUA D'ALENÇON

François TOLLOT

Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)

061-246100663-20180710-20180628-075-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/07/2018
Affichage : 06/07/2018

Pour l'autorité compétente par délégation

Vu pour être annexé à la délibération n° 20180628-075
du Conseil de Communauté du 28 juin 2018
Le Conseiller délégué,

François TOLLOT

Communauté Urbaine d'Alençon

Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service public de l'eau potable

Année 2017

Rapport relatif au prix et à la qualité du service public de l'eau potable pour l'exercice 2017
présenté conformément à l'article L22245 du Code Général des Collectivités Territoriales et au décret du 2 mai 2007

Table des matières

1. Caractérisation technique du service **3**

1.1. Présentation du territoire desservi et du mode de gestion 3

1.2. Estimation de la population desservie (D101.1) 3

1.3. Nombre d'abonnés 3

1.4. Eaux brutes 4

1.5. Eaux traitées 4

1.5.1. Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable pour l'exercice en cours : 4

1.5.2. Production 5

1.5.3. Achats d'eaux traitées 5

1.5.4. Volumes vendus au cours de l'exercice 5

1.5.5. Autres volumes 5

1.5.6. Volume consommé autorisé 5

1.6. Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) 5

2. Tarification de l'eau et recettes du service **6**

2.1. Modalités de tarification 6

2.2. Facture d'eau type (D102.0) 6

2.3. Recettes 7

2.3.1. Recettes de la collectivité 7

2.3.2. Recettes de l'exploitant 7

3. Financement des investissements **7**

3.1. Extinction de la dette de la collectivité (P153.2) 7

3.2. Branchements en plomb 7

3.3. Montants financiers 8

3.4. État de la dette du service 8

3.5. Amortissements 8

3.6. Présentation des projets à l'étude 8

4. Données clientèle **8**

4.1. Quelques chiffres 8

4.2. Facturation 8

4.3. Abandons de créances ou versements à un fond de solidarité (P109.0) 9

5. Tableau récapitulatif des indicateurs de performance **9**

6. Points marquant l'activité du service **9**

1. Caractérisation technique du service

1.1. Présentation du territoire desservi et du mode de gestion

Le Service de l'Eau de la Communauté Urbaine d'Alençon assure la production et la distribution de l'eau potable sur 18 communes de son territoire, à savoir :

- Alençon
- Cerisé
- Colombiers
- Condé sur Sarthe
- Cuissai
- Damigny
- Ecouves (Forges et Radon)
- La Ferrière Bochard
- Hesloup
- Lonrai
- Mieuxcé
- Pacé
- St Céneri le Gérei
- St Denis sur Sarthon
- St Germain du Corbéis
- St Nicolas des Bois
- Valframbert
- St Paterne - Le Chevain

Elle a confié ce service à la société Eaux de Normandie par un contrat de type régie intéressée qui a pris effet au 1er juillet 2015, pour une durée de 12 ans.

Le contrat de régie intéressée a été modifié par 3 avenants :

- Avenant n°1 du du 7 juillet 2015 ayant pour objet de procéder à des ajustements concernant la mise en œuvre de la régie intéressée,
- Avenant n°2 du 28 décembre 2015 ayant pour objet les points suivants :
  - Intégration de la nouvelle prise d'eau à compter du 1er octobre 2015 ;
  - Revalorisation du coût du renouvellement des branchements plomb pour tenir compte de la fourniture d'un coffret pour l'implantation des compteurs sous domaine public ;
  - Ajout de nouvelles prestations au Bordereau des Prix Unitaires.
- Avenant n°3 du 1er septembre 2016 ayant pour objet les points suivants :
  - Modification du suivi du Gros Entretien et Renouvellement (GER),
  - Précisions sur les aspects financiers.

- Existence d'une CCSPL ☒ Oui ☐ Non
- Existence d'un règlement de service ☒ Oui, date d'approbation : 16/11/2017 ☐ Non

1.2. Estimation de la population desservie (D101.1)

Le service public d'eau potable dessert 49 181 habitants au 31/12/2017 (49 181 au 31/12/2016).

1.3. Nombre d'abonnés

Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L213-10-3 du Code de l'environnement.

Le service public d'eau potable dessert 19 355 abonnés au 31/12/2017 (19 027 au 31/12/2016).

1.4. Eaux brutes

Le service public d'eau potable prélève 3 448 012 m³ pour l'exercice 2017 (3 536 985 m³ pour l'exercice 2016).

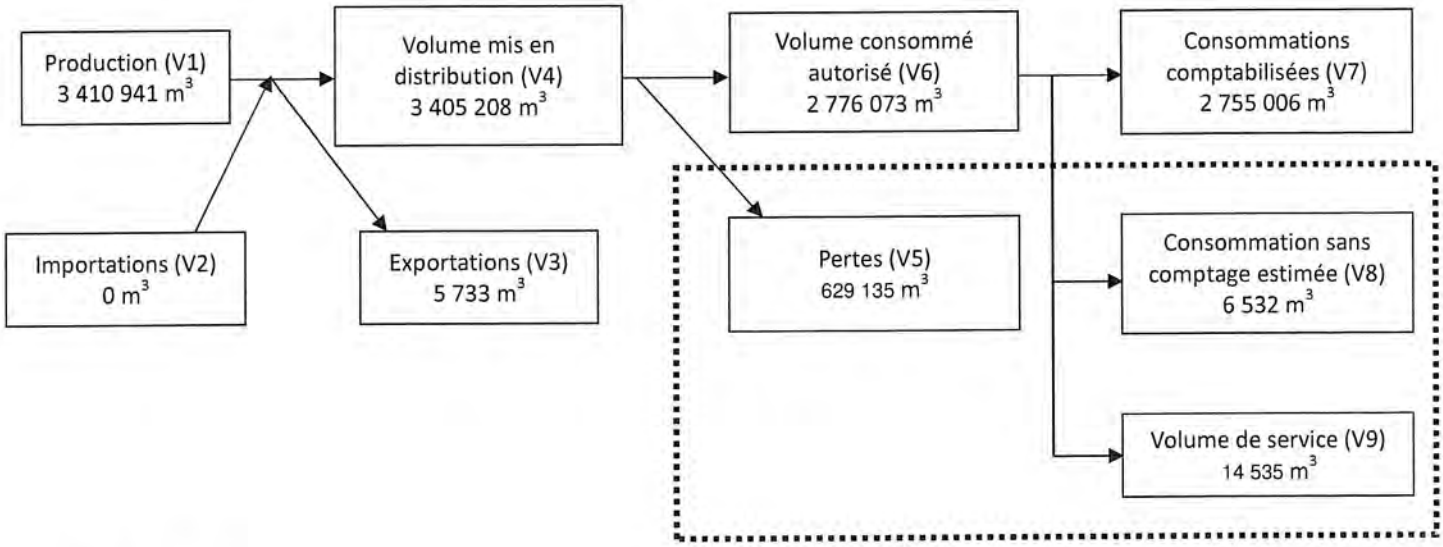
Ressources	Nature de la ressource	Débits nominaux (1)	Volume prélevé durant l'exercice 2016 en m³	Volume prélevé durant l'exercice 2017 en m³	Variation en %
Rivière Sarthe (Alençon)	Eaux de surface	1000 m³/h sur 20h 4 400 000 m³/an	2 314 707	2 231 921	-3,58%
Forages Usine et Peupleraie (Alençon)	Eaux souterraines	Forage Usine : 120 m³/h sur 20h 875 000 m³/an Forage Peupleraie : 100 m³/h sur 20 h 730 000 m³/an	1 042 801	1 073 964	2,98%
Sources de Launay (Colombiers)	Source	Pas d'arrêté	106 907	57 973	- 45,77%
Captage l'Etang (Radon)	Source	Pas d'arrêté	47 197	29 577	-37,33%
Forage Le Marais (Radon)	Eaux souterraines	Pas d'arrêté	25 373	54 577	115,1%
Total	/	/	**3 536 985**	**3 448 012**	**- 2,52%**

(1) débits et durée de prélèvement autorisés par l'arrêté de DUP

Pourcentage des eaux souterraines dans le volume prélevé : 33,6 %.

1.5. Eaux traitées

1.5.1. Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable pour l'exercice en cours :



2 chiffres clés :

- La consommation moyenne d'un usager « ordinaire » est de 77 m³/an,
- Environ 33 % des ventes d'eau sont à destination des professionnels.

1.5.2. Production

Le service a 4 ouvrages de production :

- Usine de Courteille (Alençon)
- Sources de Launay (Colombiers)
- Captage L'Étang (Radon)
- Forage Le Marais (Radon)

Ressource	Volume produit durant l'exercice 2016 en m^3	Volume produit durant l'exercice 2017 en m^3	Variation des volumes produits en %	Indice de protection de la ressource exercice 2017
Rivière Sarthe et forages Usine et Peupleraie (Usine de Courteille)	3 152 149	3 268 814	3,7	100 %
Sources de Launay (Colombiers)	106 907	57 973	-45,8	40 %
Captage L'Étang & Forage Le Marais (Radon)	72 570	84 154	16,0	50 %
Total du volume produit (V1)	**3 331 626**	**3 410 941**	0,3	

1.5.3. Achats d'eaux traitées

Sans objet.

1.5.4. Volumes vendus au cours de l'exercice

Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2016 en m^3	Volumes vendus durant l'exercice 2017 en m^3	Variation en %
Volume comptabilisé aux abonnés (V_7)	**2 764 205**	**2 755 006**	**-0,3**
Dont abonnés non domestiques			
SAEP de Champfleur - Gesnes le Gandelin	6 463	5 733	-11,3
Total exporté vers d'autres services (V_3)	**6 463**	**5 733**	**-11,3**

1.5.5. Autres volumes

	Exercice 2016 en m^3/an	Exercice 2017 en m^3/an	Variation en %
Volume consommation sans comptage (V8)	5 306	6 352	23,1
Volume de service (V9)	13 994	14 535	3,9

1.5.6. Volume consommé autorisé

	Exercice 2016 en m^3/an	Exercice 2017 en m^3/an	Variation en %
Volume consommé autorisé (V6)	2 783 505	2 776 073	- 0,3

1.6. Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)

Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de 568 kilomètres au 31/12/2017 (568 km au 31/12/2016).

2. Tarification de l'eau et recettes du service

2.1. Modalités de tarification

Les tarifs applicables aux 01/01/2017 et 01/01/2018 sont les suivants :

Frais d'accès au service au 01/01/2016 :

- sans déplacement : 39,07 € HT (TVA à 10,0 %)
- avec déplacement : 78,25 € HT (TVA à 10,0 %)

Tarifs		Au 01/01/2017	Au 01/01/2018
Part de la collectivité			
Part fixe (€ HT/an) (DN15)	Périmètre CUA 2012 : Alençon, Cerisé, Colombiers, Condé sur Sarthe, Cuissai, Damigny, La Ferrière Bochard, Hesloup, Lonrai, Mieuxcé, Pacé, Radon, St Céneri le Gérei, St Germain du Corbéis, St Nicolas des Bois, St Paterne – Le Chevain, Valframbert	34,26	35,29
	Forges	40,60	38,98
	St Denis sur Sarthon	61,77	53,54
Part proportionnelle – Périmètre CUA 2012 et Saint Denis sur Sarthon (€ HT/m^3)	Tranche 1 : 0 à 6 000 m^3	1,446	1,489
	Tranche 2 : 6 001 à 24 000 m^3	1,415	1,457
	Tranche 3 : 24 001 à 48 000 m^3	1,352	1,393
	Tranche 4 : 48 001 à 75 000 m^3	1,258	1,296
	Tranche 5 : 75 001 à 100 000 m^3	0,846	0,871
	Tranche 6 : 100 001 m^3 à 200 000 m^3	0,612	0,630
	Tranche 7 : > à 200 000 m^3	0,526	0,542
Part proportionnelle – (€ HT/m^3)	Ecouves (communes déléguées de Forges et Radon)	1,299	1,390
Part du délégataire			
Sans objet.			
Taxes et redevances			
Taxes	Taux de TVA	5,5 %	5,5 %
Redevances (Agence de l'eau)	Prélèvement sur la ressource en eau	0,042 €/m^3	0,042 €/m^3
	Pollution domestique	0,30 €/m^3	0,30 €/m^3

La délibération fixant les tarifs du service d'eau potable pour l'exercice 2018 date du 16/11/2017 et est effective à compter du 01/01/2018.

2.2. Facture d'eau type (D102.0)

Les tarifs applicables sur le périmètre CUA de 2012 au 01/01/2017 et au 01/01/2018 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m^3/an) sont :

Tarifs	Au 01/01/2017 en €	Au 01/01/2018 en €	Variation en %
Part de la collectivité			
Part fixe annuelle	34,26	35,29	3,0
Part proportionnelle	173,52	178,68	3,0
Taxes et redevances			
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'Eau)	5,04	5,04	0,0
Redevance de pollution domestique (Agence de l'Eau)	36,00	36,00	0,0
TVA (5,5 %)	13,35	14,03	2,5
Total	**262,51**	**269,04**	2,5
Prix TTC au m³	**2,19**	**2,24**	2,5

Les volumes facturés au titre de l'année 2017 sont de 2 744 541m³ (2 763 431 m³ en 2016).

2.3. Recettes

2.3.1. Recettes de la collectivité

Type de recette	Exercice 2016 en €HT	Exercice 2017 en €HT	Variation en %
Recettes vente d'eau aux usagers	743 595 €	747 847 €	0,6%
Recette de vente d'eau en gros	3 514 987 €	3 978 433 €	13,2%
Total des recettes	**4 036 432 €**	**4 726 280 €**	**17,1%**

2.3.2. Recettes de l'exploitant

Type de recette	Exercice 2016 en €HT	Exercice 2017 en €HT	Variation en %
Rémunération de base (RB), hors GER	1 828 780,55	1 827 323,49	
Solde de la RB, hors GER	-110 024,97	Non validé à ce jour	
Intéressement	532 158,84	Non validé à ce jour	
Recettes liées aux travaux	114 709,23	Non validé à ce jour	
Total des recettes	**2 365 623,65**		

3. Financement des investissements

3.1. Extinction de la dette de la collectivité (P153.2)

	Exercice 2016	Exercice 2017
Encours de la dette en €	1 769 389	1 754 087
Épargne brute annuelle en €	3 890 765	1 684 778
Durée d'extinction de la dette en années	0,45	1,04

3.2. Branchements en plomb

Branchements	Exercice 2016	Exercice 2017
Nombre total des branchements	18 941	19 117
Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année	354	275
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	2 462	2 206

Il reste encore 587 branchements dont le matériau avant compteur est inconnu au 31/12/17. C'est pourquoi le nombre de branchements en plomb restants en fin d'année n'équivaut pas toujours au nombre restant en fin d'année précédente moins le nombre de branchements repris dans l'année.

3.3. Montants financiers

	Exercice 2016	Exercice 2017
Montants financier HT des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire	1 756 440	1 922 713
Montants des subventions en €	247 812	108 000

3.4. État de la dette du service

L'état de la dette au 31 décembre 2014 fait apparaître les valeurs suivantes :

		Exercice 2016	Exercice 2017
Encours de la dette au 31 décembre N (montant restant dû en €)		1 769 389	1 754 087
Montant remboursé durant l'exercice en €	en capital	15 152	15 302
	en intérêts	1476	1 327

3.5. Amortissements

Pour l'année 2017, la dotation aux amortissements a été de 217 049 € (217 049 € en 2016).

3.6. Présentation des projets à l'étude

Projets à l'étude / en cours	Montants prévisionnels en € HT
Renouvellement des branchements plomb (travaux réalisés dans le cadre de la DSP)	Entre 310 et 450 000 € / an
Nouvelle usine des eaux	14 000 000 €
Renouvellement de réseaux / Réhabilitation des réservoirs	500 000 € / an
Réservoir La Garenne à La Ferrière Bochard (démolition et construction d'une surpression avec chloration)	Acquisition de terrain à finaliser avant lancement du marché de maîtrise d'œuvre 400 000 €

4. Données clientèle

4.1. Quelques chiffres

Le délégataire a eu 13 844 contacts, principalement téléphonique et des visites en agence. C'est en baisse par rapport à l'année précédente.

Il a reçu 1 341 réclamations.

162 fuites (canalisation et branchement) ont été réparées.

4.2. Facturation

18 demandes de dégrèvement ont été accordées en 2017, ce qui représente un total de 10 465 m^3.

4.3. Abandons de créances ou versements à un fond de solidarité (P109.0)

Pour l'année 2017, le délégataire a reçu 29 demandes de dossiers FSL et en a accordées 19.
78,16 €TTC ont été versés à un fond de solidarité.

5. Tableau récapitulatif des indicateurs de performance

		Exercice 2016	Exercice 2017
	Indicateurs descriptifs des services		
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	49 181	49 181
D102.0	Prix TTC du service au m^3 pour 120 m^3	2,19	2,24
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	-	-
	Indicateurs 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	100 %	100 %
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	99,3%	99,3%
P103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (/120)	95	110
P104.3	Rendement du réseau de distribution	83,7 %	81,6
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés (m^3/km.j)	2,71	3,14
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau (m^3/km.j)	2,61	3,04
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,41 %	0,55 %
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	97 %	97 %
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité (€/m^3)	0	0
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (u/1000 abonnés)	0,12	0,14
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	-	-
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	0,45	1,04
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,15 %	1,13 %
P155.1	Taux de réclamations (nb/1000 abonnés)	53	27

* Dans l'idéal, il faudrait renouveler 2 % du linéaire par an (durée de vie de 50 ans), soit environ 11 km. A raison d'environ 100 € HT/ml (variable selon l'environnement urbain ou rural), l'enveloppe financière à allouer à ces travaux serait de 1 100 000 € HT.

6. Points marquant l'activité du service

- Renouvellement de 4 019 ml de réseaux d'eau potable :
  - 1985 ml sur la commune de la Ferrière Bochard suite à des non-conformités sur le paramètre CVM (Chlorure de Vinyl Monomère) / distribution d'eau en bouteille durant plusieurs mois.
  - 387 ml Rue Flaubert à Damigny
  - 1534ml Rue de Lancrel/Chemin des Châtelets et 113 ml Rue Etoupée/Place Magdelaine à Alençon
- Curage de la prise d'eau de La Cour qui s'envase rapidement. Étude en cours par le Syndicat Départemental de l'Eau qui détient la compétence ressources pour résoudre ce problème en augmentant la vitesse d'écoulement au droit de la prise d'eau.
- Envoi des conventions d'indemnisation pour les périmètres de protection de la prise d'eau et des forages Usine et Peupleraie
- Lancement des travaux de renouvellement de réseaux et branchement en centre-ville d'Alençon.

061-246100663-20180710-20180628-076-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/07/2018
Affichage : 06/07/2018

Pour l'autorité compétente par délégation

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DÉPARTEMENT DE L'ORNE

Communauté Urbaine d'Alençon

COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON

Extrait du registre des DÉLIBÉRATIONS du Conseil de Communauté

SEANCE DU 28 JUIN 2018

L'an deux mille dix-huit, le vingt-huit juin, à dix-huit heures trente minutes, le Conseil de Communauté Urbaine d'Alençon, sur convocation adressée le **22 juin 2018** et sous la présidence de **Monsieur Ahamada DIBO**, s'est réuni en séance publique à la Halle aux Toiles d'Alençon.

ÉTAIENT PRÉSENTS Mesdames et Messieurs les Conseillers en exercice, sauf :

Mme Christine THIPHAGNE qui a donné pouvoir à Mme Catherine DESMOTS.
M. Michel JULIEN qui a donné pouvoir à M. Ahamada DIBO.
M. Jérôme LARCHEVEQUE qui a donné pouvoir à M. Jean-Patrick LEROUX.
M. Patrick COUSIN qui a donné pouvoir à M. Alain LENORMAND.
Mme Nathalie-Pascale ASSIER qui a donné pouvoir à M. Armand KAYA.
Mme Annie DUPERON qui a donné pouvoir à M. Gérard LURÇON.
M. Thierry MATHIEU qui a donné pouvoir à M. Dominique ARTOIS.
M. Emmanuel ROGER qui a donné pouvoir à M. Gérard LEMOINE.
M. Claude FRADET qui a donné pouvoir à M. André TROTTET.
Mme Martine LINQUETTE qui a donné pouvoir à Mme Dominique CANTE.
M. Jacques ESNAULT qui a donné pouvoir à Mme Anne-Sophie LEMEE.
M. Alain MEYER qui a donné pouvoir à M. Sylvain LAUNAY.
M. Patrick LINDET qui a donné pouvoir à M. Ludovic ASSIER à partir de la question n° 20180628-051.
M. Francis AIVAR qui a donné pouvoir à M. Denis LAUNAY à partir de la question n° 20180628-060.
Mme Sophie DOUVRY excusée jusqu'à la question n° 20180628-024.

Mmes Mireille CHEVALLIER, Lucienne FORVEILLE, Anne-Laure LELIEVRE, Mrs Michel GENOIS, Joseph LAMBERT, Georges LETARD, Philippe MONNIER, Laurent YVARD, Jean-Pierre RUSSEAU, excusés.

Monsieur Pierre-Marie LECIRE est nommé **secrétaire de séance.**

Le procès-verbal de la dernière réunion du **29 mars 2018** est adopté à l'unanimité.

N° 20180628-076

EAU POTABLE

DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC DE L'EAU - PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2017 DE EAUX DE NORMANDIE

Département Patrimoine Public
OR/GC/MbM

Conformément à l'article L1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire produit à l'autorité délégante, chaque année avant le 1er juin, un rapport comportant notamment les comptes et retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public et une analyse de la qualité du service de l'année écoulée.

Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)
Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)

Ainsi, le rapport d'activité du délégataire Eaux de Normandie, concernant le service d'eau potable est communiqué à l'assemblée délibérante.

Vu l'avis favorable du Bureau consultatif, réuni le 20 juin 2018,

Vu l'avis favorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux, réunie le 25 juin 2018,

le Conseil :

- **PREND ACTE** du rapport d'activité de la Délégation de Service Public d'eau potable produit par le délégataire Eaux de Normandie au titre de l'exercice 2017,

- **AUTORISE** Monsieur le Président ou son délégué à signer tous documents utiles relatifs à ce dossier.

Reçue en Préfecture le : 10 JUIL. 2018

Affichée le :

- 6 JUIL. 2018

COMMUNAUTÉ URBAINE CUA D'ALENÇON

Pour extrait conforme,
Pour le Président,
Le Conseiller délégué,

François TOLLOT

Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)

061-246100663-20180710-20180628-076-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/07/2018
Affichage : 06/07/2018

Pour l'autorité compétente par délégation

service de l'eau

Vu pour être annexé à la délibération
n° 20180628-076 du Conseil
de Communauté du 28 juin 2018
Pour le Président,
Le Conseiller délégué,

François TOLLOT

COMMUNAUTÉ URBAINE CUA D'ALENÇON

eaux de Normandie

Rapport annuel du délégataire 2017

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

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les chiffres clés 11
1.3 Les indicateurs de performance 12
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 13
1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 14
1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat 15
1.5 Les évolutions réglementaires 16
1.6 Les perspectives 18

2 | Présentation du service 23

2.1 Le contrat 25
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat 26
L'entreprise régionale 26
2.2.1 La gestion de crise 28
2.2.2 La relation clientèle 28
2.3 L'inventaire du patrimoine 30
2.3.1 Le système d'eau potable 30
2.3.2 Les biens de retour 31

3 | Qualité du service 39

3.1 Le bilan hydraulique 41
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable 41
3.1.2 Les volumes prélevés 42
3.1.3 Les volumes d'eau potable produits 43
3.1.4 Les volumes d'eau potable importés et exportés 44
3.1.5 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève 44
3.1.6 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève 45
3.1.7 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007) 46
3.2 La qualité de l'eau 49
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau 49
3.2.2 Le plan vigipirate 49
3.2.3 La ressource 50
3.2.4 La production 50
3.2.5 La distribution 52
3.2.6 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 53
3.3 Le bilan d'exploitation 54
3.3.1 La consommation électrique ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.3.2 Les contrôles réglementaires 54
3.3.3 Le nettoyage des réservoirs 55
3.3.4 Les autres interventions sur les installations 56
3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution 58
3.3.6 La recherche des fuites 61
3.3.7 Les interventions en astreinte 61
3.4 Le bilan clientèle 62
3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle 62
3.4.2 Le nombre de clients 63
3.4.3 Les volumes vendus 64
3.4.4 La typologie des contacts clients 68
3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients 68
3.4.6 L'activité de gestion clients 69
3.4.7 La relation clients 70
3.4.8 Le fonds de solidarité 73
3.4.9 Les dégrèvements 73
3.4.10 La mesure de la satisfaction client 74
3.4.11 Le prix du service de l'eau potable 76

4 | Comptes de la délégation 79

4.1 La situation des biens et des immobilisations 82
4.1.1 La situation sur les installations 82
4.1.2 La situation sur les canalisations 87
4.1.3 La situation sur les branchements 88
4.1.4 La situation sur les compteurs 89

5 | Votre délégataire 91

5.1 Notre organisation 94
5.1.1 Nos moyens humains 94
5.1.2 Nos moyens matériels 95
5.1.3 Nos moyens logistiques 96
5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale 97
5.2 La relation clientèle 98
5.2.1 Le site internet et l'information client 98
5.2.2 L'entité de gestion client 101
5.3 Notre système de management 102
5.4 Notre démarche développement durable 105
5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité 107
5.5 Nos offres innovantes 108
5.5.1 Notre organisation VISIO 108
5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation 110
5.6 Nos actions de communication 111
5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France 111

6 | Glossaire 113

7 | Annexes 125

7.1 La synthèse règlementaire 127
7.2 Attestation des commissaires aux comptes 138
7.3 Tarification du service 138
7.4 Description des installations 138
7.5 Plans de situation 138
7.6 Détail des canalisations 138
7.7 Analyses 138
7.8 Comptes rendus de nettoyage des reservoirs 138

1 | Synthèse de l'année

1.1 L'essentiel de l'année

Entretien du réseau d'eau potable

- Recherche de fuites 1800 heures consacrées en 2017 à la recherche de fuites sur le réseau de la CUA.

- Réparation de fuites sur réseau principal et accessoires

  97 fuites ont été réparées au cours de l'année 2017 reparties entre les interventions programmées et les interventions dans le cadre de l'astreinte.

  Pour exemple :
  En astreinte, réparation de canalisation fonte Grande Rue devant la Basilique Notre Dame à Alençon un dimanche en janvier.

  En astreinte, réparation de canalisation au lieu-dit Les Gilettes à FORGES, canalisation traversant un bâtiment agricole.

- Réparation de fuites sur branchement

  65 fuites ont été détectées au cours de l'année 2017 sur les branchements d'eau potable. 61 ont fait l'objet d'une réparation, 4 ont entrainé la suppression du branchement existant (soit de manière définitive, soit en créant un nouveau branchement)

  Pour exemple :
  Fuites sur les branchements en plomb vétustes de la rue Sully Prudhomme à ALENCON

- Interventions sur compteur

  118 interventions ont été répertoriées sur les compteurs en place (hors travaux de renouvellement dans le cadre du PRC)

Travaux de renouvellement du réseau existant (entretien)

- Renouvellement de compteurs – PRC (cadre contractuel)
  Les travaux de renouvellement du parc compteur pour vétusté suivant les éléments du contrat RI sont détaillés au *chapitre 4.2.4.*

- Renouvellement de 3 vannes (cadre contractuel)
  Les travaux de renouvellement des accessoires de réseau suivant les éléments du contrat RI sont détaillés au *chapitre 4.2.2.*

  Il a été acté de réduire les renouvellements des vannes sur l'année 2017 afin de pouvoir renouveler celles en pied des réservoirs de Perseigne.

- Renouvellement de la sectorisation
  Les 8 sondes à insertion hors service ont été remplacées par des débitmètres.

  2 réservoirs de la Ville
  2 réservoirs de Perseigne
  2 réservoirs d'Ecouves
  2 Boulevard Koutiala

Travaux neufs sur réseau d'eau potable

- Renouvellement de 275 branchements existants en plomb (cadre contractuel) détaillé au *chapitre 2.3.2 partie branchements*

- Renouvellement de 2375 ml de canalisations d'eau potable existante suivant marché à bon de commande 2015/020C de la Communauté Urbaine d'Alençon détaillé au *chapitre 4.2.3*.

- 396 compteurs individualisés dans le cadre des campagnes d'individualisation des compteurs d'eau potable financées par le bailleur SAGIM sur les quartiers Perseigne et St Exupéry détaillés au *chapitre 4.2.3*

- 20 branchements d'eau potable à titre exclusif détaillé au *chapitre 4.2.3.*

Une purge automatique a été installée en mars au lieudit Le Plessis sur la commune de la FERRIERE BOCHARD afin de limiter les CVM.

Après un prélèvement de l'ARS pour la recherche de CVM sur ce tronçon en juillet, il a été délivré un arrêté préfectoral de non distribution d'eau potable sur les secteurs du Rebourcey, du Plessis, du Fougeret et de la Dagueneterie avec des bouteilles d'eau potable offertes par la société ROXANE et distribuées par la Mairie de la Ferrière Bochard.

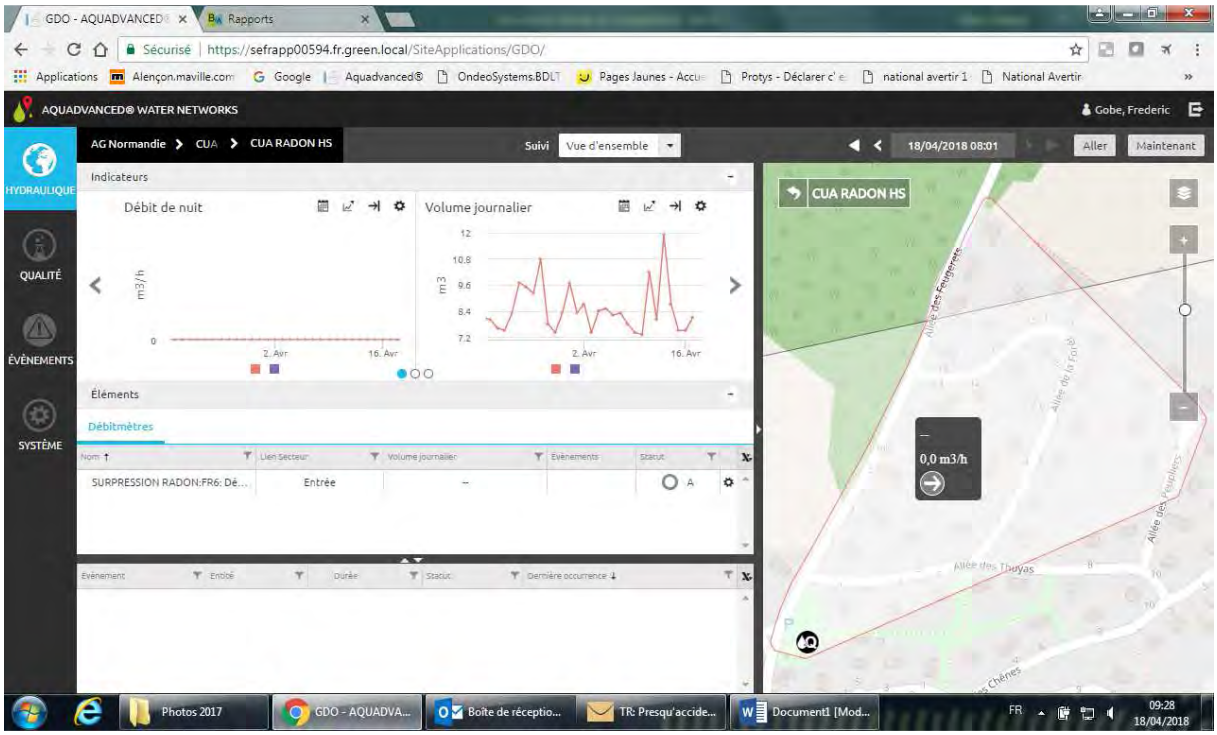
La canalisation a été remplacée sur commande de la CUA en fin d'année 2017.

AQUADVANCED

L'outil Aquadvanced permet la surveillance ciblée des « zones sensibles ».

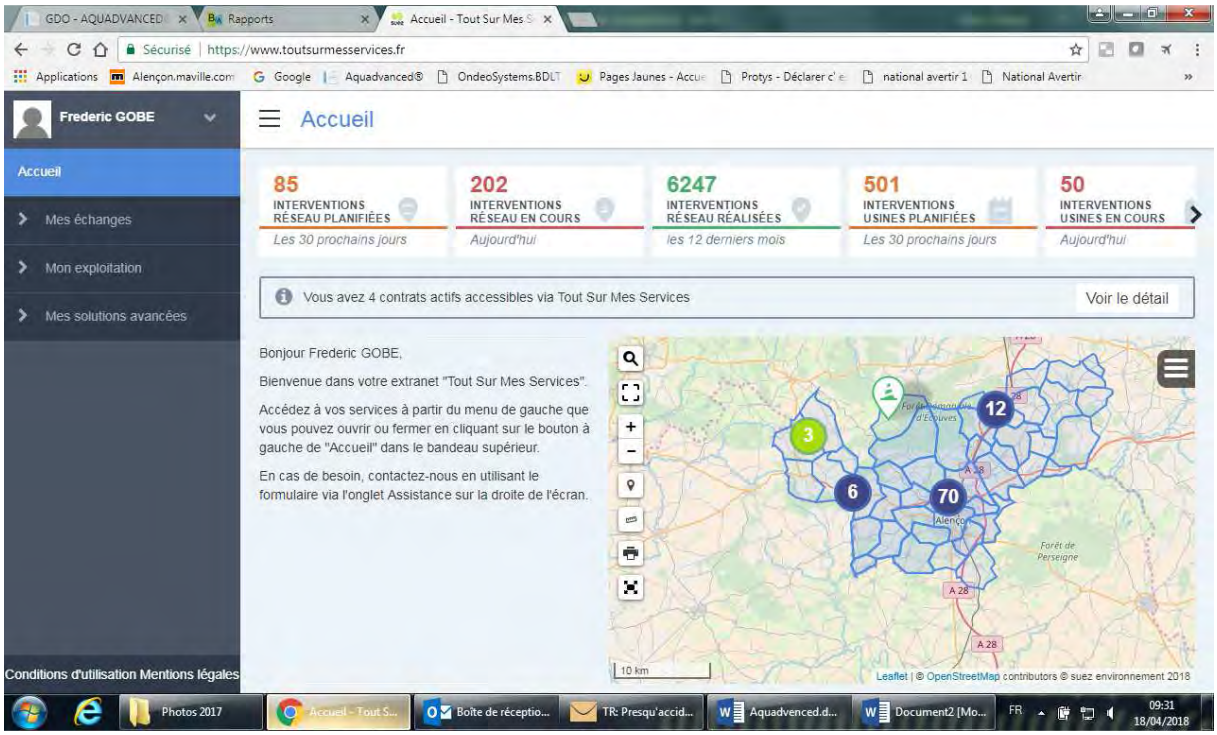
Si une hausse de débit sur un secteur est déterminée sur une mesure de nuit, une recherche de fuite est lancée au bout de 48h (confirmation de la hausse des volumes). L'agent en charge de la recherche de fuite installe ses capteurs et procède à l'écoute des tronçons ciblés.

Pour exemple :
Secteur de Radon « La Pesantière »



TSMS

L'outil permet à la collectivité et à l'agence de suivre en temps réel (12h) l'ensemble des activités terrain réalisées sur le périmètre (interventions entretien réseau, recherche de fuite, RDV sur compteur, maintenance usine, RDV clients devis, relève…)



1.2 Les chiffres clés

19 355 clients desservis

567,9 km de réseau de distribution d'eau potable

3 410 941 m³ d'eau produit dans l'année

3 405 208 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année

2 744 541 m³ d'eau facturée

2,24 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

81,56 % de rendement du réseau de distribution

99,3 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

3 ,04m³/km/j de pertes en réseau

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**	**2016**	**2017**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	49 181	49181	Nombre	C
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	2,19	2,24	€ TTC/m³	A
	D151.0 – Délai maximal d'ouverture de branchement défini par le service	néant	néant		
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)	99,3	99,3	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	83,7	81,56	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	95	110	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	97,4	97,4	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	2,71	3,14	m³/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	2,61	3,04	m³/km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	25	29	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	0	0	Euros par m³ facturés	A
Indicateur de performance	P151.1 – Taux d'occurrence des interruptions de service (u /1000 ab)	0,12	0,14	u /1000 ab)	
Indicateur de performance	P152.1 – Taux de respect du délai maximal d'ouverture branchement	néant	néant		
Indicateur de performance	P154.0 – Taux d'impayé sur les factures de l'année n-1	1,15	1,13	%	
Indicateur de performance	P155.1 Taux de réclamations	53	27	(‰)	

Données de synthèse et autres Indicateur	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Nombre de communes desservies par le service	19	19	Nombre	
Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)	567,7	567,9	km	A
Nombre d'abonnés	19 027	19 355	Nombre	A
Volumes facturés	2 763 431	2 744 541	m³	
Volumes moyen facturé par usager, y compris industriels	145	142	m³	
Age moyen des compteurs de facturation	8,2	8,26	année	

1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	**Indicateur**	**2017**	**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 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat

Les indicateurs de la Régie Intéressée

INTITULÉ DE L'INTÉRESSEMENT		INDICATEUR	ENGAGEMENT	BONUS	MALUS	VALEUR 2017
Intéressement financier	**IF**	RB - Charges directes constatées année N		<= 10% RB	100%	/
Intéressement relatif aux relations avec les usagers	**IU**					/
Taux de respect du délai d'exécution des travaux de branchement neuf		IP3	100,00%	Pas de bonus possible	30 € par 0,1 % en moins	55,0%
Taux d'impayé sur les factures d'eau de l'année précédente		IP4 (P154.0)	0,50%	100 € HT par 0,01 point impayés en moins	100 € par 0,01 point impayés en plus	1,13%
Travaux à titre exclusif		TTE	12,00%		Pas de malus possible	/
Intéressement relatif à la qualité sanitaire du service	**IS**					
Taux de conformité microbiologique de la qualité de l'eau		IP5 (P101.1)	100,00%	Pas de bonus possible	500 € par 0,1% en moins	100,0%
Taux de conformité physico-chimique de la qualité de l'eau		IP6 (P102.1)	98,50%	Pas de bonus possible	500 € par 0,1% en moins	99,3%
Nombre d'analyses d'autosurveillance réalisées		IP7	14	Pas de bonus possible	150 € par analyse non réalisée	14
Intéressement relatif à la qualité de service en matière de réseau et de continuité de service	**IQ**					
Indice linéaire de perte		IP10	2,77	550 € HT par 0,01 point d'ILP en moins, Plafonnement de ce bonus fixé à 30 000 € HT/an, après écrêtement, Écrêtement de 2,2 € HT par branchement en plomb renouvelé	550 € par 0,01 point d'ILP en plus	3,04
Nombre de branchements plomb renouvelés						*275*
Taux de réalisation du plan de renouvellement des compteurs		IP13	PRC	Pas de bonus possible	650 € / % de non réalisation les années 2016 & 2017 11,5 € / % de non réalisation les années suivantes	100%

1.5 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.

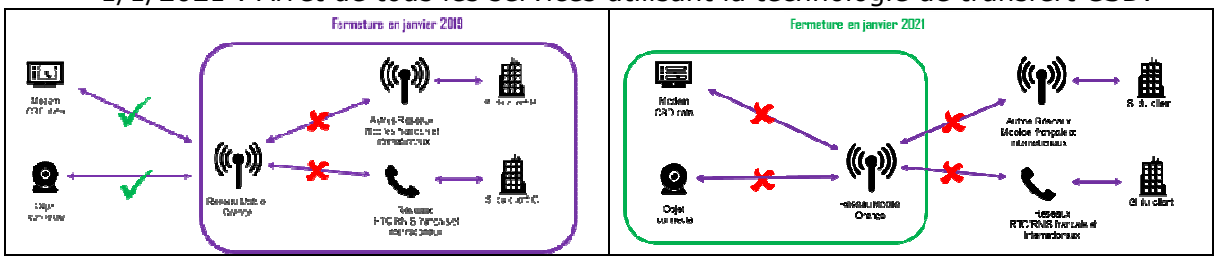
Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant la norme GSM

L'opérateur de télécommunications Orange a annoncé, au mois de novembre 2017, l'arrêt des services de transport de données basés sur la technologie de transfert « Circuit Switch Data » (CSD) utilisant la norme GSM de téléphonie mobile. Cette technologie est principalement utilisée pour les communications utilisant les réseaux mobiles dits 2G.

L'arrêt de ce service interviendra en deux étapes :

- 1/1/2019 : Arrêt des services permettant la communication entre sites connectés au réseau mobile 2G d'Orange et sites utilisant des lignes de téléphonie fixe RTC ou connectés aux réseaux mobiles des autres opérateurs.

- 1/1/2021 : Arrêt de tous les services utilisant la technologie de transfert CSD.



L'opérateur SFR a fait une annonce similaire. Et si Bouygues Telecom, troisième opérateur détenteur d'une licence GSM n'a pas encore fait d'annonce équivalente, 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).

Ces évolutions auront des incidences variables sur les équipements de télégestion des services d'eau et d'assainissement, en fonction de leurs caractéristiques (date de fabrication, technologies utilisées, éligibilité du raccordement aux réseaux des opérateurs).

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

1.6 Les perspectives

Entretien du réseau d'eau potable

Suivi des travaux de renouvellement programmé en hyper centre-ville d'Alençon. (Reprises de branchements, renouvellement des branchements en plomb en partie privée, enquêtes de terrain à la demande de la collectivité, raccordements.)

Approfondissement et surveillance plus ciblée des zones « sensibles » grâce à la montée en puissance de l'outil Aquadvanced.

Travaux de renouvellement du réseau existant (entretien)

- Renouvellement de compteurs – PRC (cadre contractuel)
  Les travaux de renouvellement du parc compteur pour vétusté suivant les éléments du contrat RI sont estimés à 30 compteurs environ. Les 2 premières années coup de poing étant achevées, très peu de compteurs sont au planning de renouvellement pour l'année 2018.

- Renouvellement de 8 vannes (cadre contractuel)
  Ces travaux de renouvellement des accessoires de réseau suivant les éléments du contrat RI sont programmés en parallèle des travaux de canalisation réalisés par la collectivité.

  Comme prévu le renouvellement des 8 vannes existantes en pied des réservoirs de Perseigne est programmée. Cette intervention d'importance est prévue pour la rentrée de septembre 2018.

- 7 stabilisateurs de pression vétustes seront remplacés dans le courant de l'année :

  1 à St Denis sur Sarthon
  1 à Lonrai
  2 à St Nicolas des Bois
  1 à St Germain du Corbeis
  1 à Radon
  1 à Mieuxcé

Travaux neufs sur réseau d'eau potable

- Il est programmé de renouveler 200 branchements plomb pour l'année 2018 engagés pour une centaine sur l'hyper centre, les autres seront repris sur l'ensemble de la CUA où il reste des branchements épars non renouvelés.

- Environ 350 compteurs seront individualisés dans le cadre des campagnes d'individualisation des compteurs d'eau potable financées par le bailleur SAGIM sur les quartiers Flaubert et Michelet.

Qualité d'eau excellente

L'eau distribuée sur la Communauté Urbaine d'Alençon satisfait globalement aux exigences réglementaires, pour l'ensemble des paramètres définis au Code de la Santé Publique.

En 2017, il y a eu 2 analyses de CVM non conforme qui sont :

A St Germain du Corbéïs au château de l'Isle avec 0,60 µg/l.
A La Ferrière Bochard - Le Rebourcey avec 0,90 µg/l.

Sécurisation de l'alimentation en eau

Mise en oeuvre d'un programme ambitieux de diversification et de sécurisation de l'approvisionnement en eau :

ARRETES INTER-PREFECTORAUX – 04 MARS 2011 Autorisations de prélever et d'utiliser l'eau
- Captage « La Sarthe »
- Forages « La Peupleraie » et « Usine Courteille »

Lesdits arrêtés imposent de nombreuses mesures et travaux à entreprendre.

Nouvelle prise d'eau à La Cour

Fin décembre 2017, après les fortes pluies et suite à un envasement de la prise d'eau (rivière en crue), nous avons procédé au démontage et nettoyage des dégrilleurs. Un des dégrilleurs bloquait l'entrée d'eau dans la bâche.

Suite au démontage du moteur du dégrilleur (prise d'eau), nous avons constaté que l'arbre du moteur était cassé (arbre sorti réducteur).

Une révision en atelier est effectuée. La pose du dégrilleur réparé aura lieu en 2018.
Un nouveau Curage de la prise d'eau sera prévu en 2018 en utilisant la même méthodologie qu'en 2016.

Dégrilleur de la prise d'eau.

Optimisation énergétique de l'usine de Courteille

- Création d'un seuil de démarrage de l'usine avec uniquement les forages
- Interdiction de fonctionnement simultané des plus grosses pompes de refoulement
- Consommation 2016 : 1 411 176 soit 435 Wh/m3
- Consommation 2017 : 1 446 166 soit 416 Wh/m3

- Conclusion : diminution de la consommation par m3 de 4,37 %

Gestion de fin de contrat et mise en oeuvre du nouveau mode de gestion en régie Intéressée

- Les nouveaux engagements sont les suivants :

- Objectif qualité eau :

- - pose d'analyseurs en continu chlore résiduel et turbidité sur les communes de Radon et Forges.
- - réalisation de campagnes de mesures sur les paramètres Crypto, Giardia et CVM (chlorure de vinyle monomère) comportant 10 analyses par an.

- Autres :

- - optimisations énergétique et du traitement Usine de Courteille.

Performance des réseaux :
Objectifs amélioration de l'indice linéaire de perte en eau des réseaux :
- pose de 43 pré-localisateurs sur le secteur de Courteille/Cerisé,
- pose de 13 postes de comptage de sectorisation équipés de télétransmetteurs d'informations,
- renouvellem ent des 6 sondes à insertions par des débitmètres électromagnétiques

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	01/07/2015	30/06/2027	Régie intéressée
Avenant n°01	10/07/2015	30/06/2027	Ajustements relatifs à la mise en œuvre de la Régie Intéressée
Avenant n°02	01/01/2016	30/06/2027	Intégration de la nouvelle prise d'eau à compter du 1er octobre 2015, revalorisation du coût du renouvellement des branchements plomb pour tenir compte de la fourniture d'un coffret pour l'implantation des compteurs et ajout de nouvelles prestations au bordereau des prix unitaires.
Avenant n°03	01/09/2016	30/06/2027	Modification du suivi du Gros Entretien et Renouvellement (GER) et précisions sur les aspects financiers.

La Communauté Urbaine d'Alençon a confié à Eaux-de-Normandie la production, le traitement et la distribution publique d'eau potable sur son territoire par contrat de délégation à compter du 01/01/2003 pour 12 ans (échéance 31/12/2014).

Ce contrat a été modifié par quatre avenants dont :

- Avenant n°4 du 20/11/2014 : prolongation du contrat d'affermage
Jusqu'au 30 juin 2015.

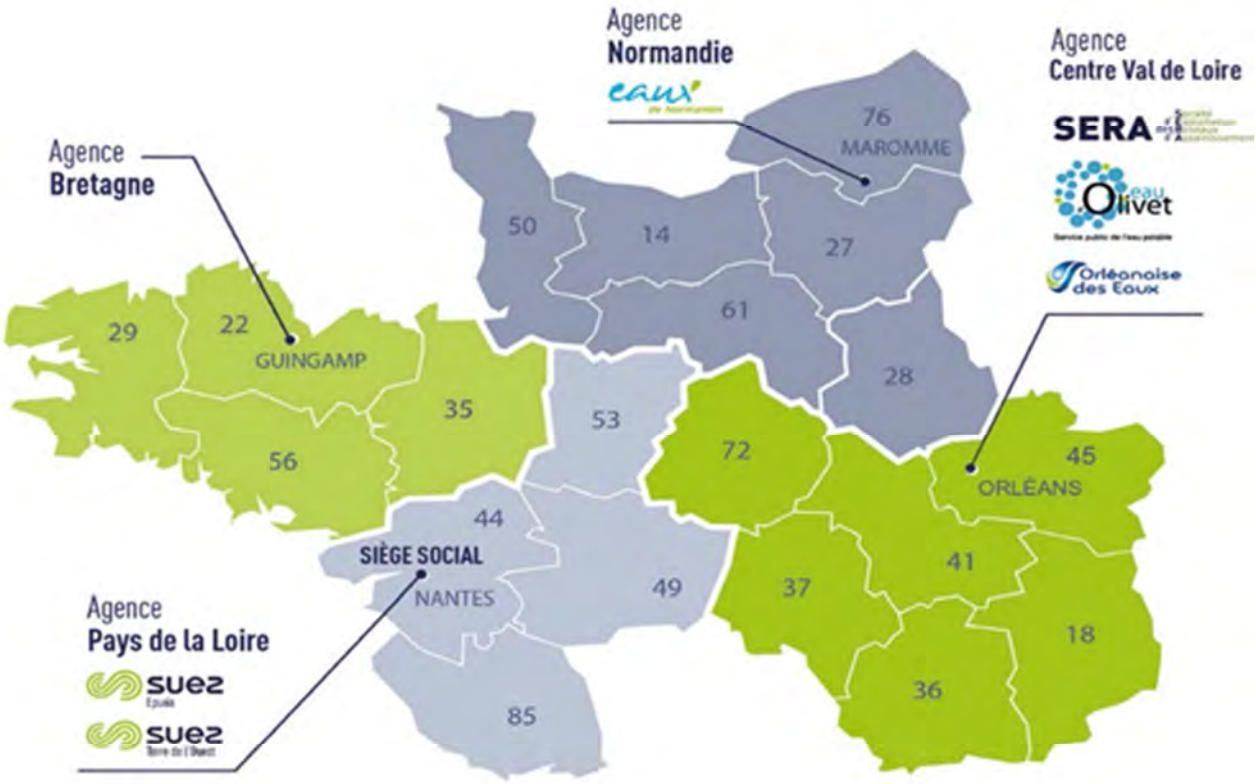
A compter du 01/07/2015 un nouveau contrat sous forme de Régie Intéressée a été signé pour 12 ans jusqu'au 30/06/2027. Ce contrat a été modifié par trois avenants.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

L'entreprise régionale

LA REGION GRAND OUEST

Notre organisation décentralisée, a pour vocation de vous assurer proximité et réactivité. Nos équipes, réparties sur 4 agences, vous garantissent un service de qualité 24 heures sur 24 et 365 jours par an.



Tous les moyens matériels et humains sont mis en œuvre pour assurer un service et une relation de proximité auprès des collectivités locales et des industriels. Notre organisation permet de mutualiser ingénieurs et techniciens : expertise technique eau et assainissement, démarche qualité/environnement, contrôle de gestion, prévention des risques.

Eaux de Normandie
met l'ensemble de ses talents au service de l'eau, des habitants
et de l'environnement

Laurent Besse
Président
Eaux de Normandie

Parce que notre engagement est de réaliser notre mission au-delà de vos attentes :

- nous plaçons l'innovation au cœur de nos métiers,
- nous vous faisons bénéficier des technologies les plus récentes au service du grand cycle de l'eau,
- nous déployons une politique de développement durable respectueuse des enjeux environnementaux, humains et économique de notre région,
- nous menons une gouvernance ouverte à la société civile,
- nous offrons à nos clients des services modernes,
- nous jouons notre rôle de partenaire de l'eau auprès des collectivités normandes, des industriels, des associations et des habitants, dans l'éthique et la performance attendues.

Eaux de Normandie est constituée d'hommes et de femmes de notre région, engagés à mes côtés pour livrer plus qu'une eau de qualité irréprochable : un service public de l'eau résolument moderne, dédié à chacun comme à la Normandie... **un service public riche en talents.**

Marc CHAPIN
Directeur Général
Délégué Eaux de
Normandie

2.2.1 La gestion de crise

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

- Unités mobiles de traitement,
- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Une organisation préétablie du management de la crise,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- Une détection et une alerte rapides,
- La réalisation d'exercices de crise.

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

2.2.2 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, le Centre de Relation Clientèle permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

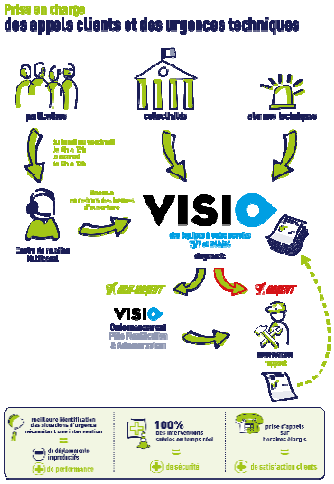
Pour toute demande ou réclamation : 09 69 36 52 65

Pour toutes les urgences techniques : 09 69 36 62 66

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

7 Boulevard Duchamp– ALENCON
du lundi au vendredi de 08h30 à 12h et de 14h à 16h00

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



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

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

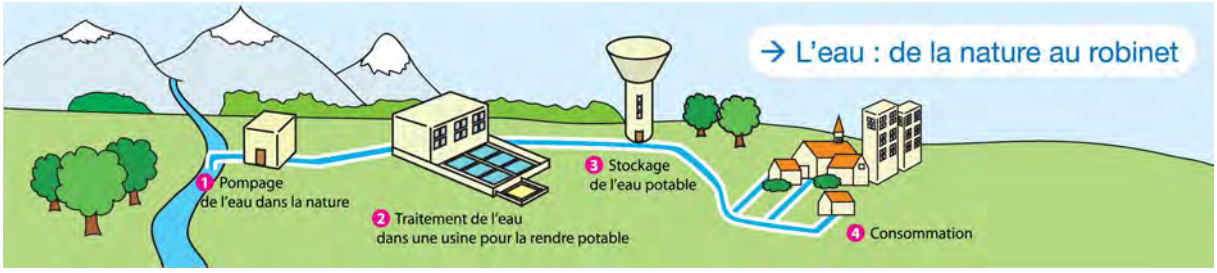
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage).

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

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

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 Les biens de retour

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

- **LES RESSOURCES**

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

Inventaire des ressources				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Capacité de production**	**Unité**
CERISÉ	FORAGE PEUPLERAIE CERISE	1993	1 800	m³/j
CERISÉ	PRISE D'EAU LA COUR	2015	20 000	m³/j
COLOMBIERS	SOURCE DE LAUNAY COLOMBIERS	1890	700	m³/j
ECOUVES	CAPTAGE L'ETANG RADON		200	m³/j
ECOUVES	FORAGE DES MARAIS RADON	1982	800	m³/j
ALENCON	FORAGE USINE DE COURTEILLE		4 000	m3/j
ALENCON	USINE DE COURTEILLE PRISE D'EAU DE SECOURS		15 000	m3/j

- **LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

Les installations de production et traitement disponibles au cours de l'année d'exercice en vue de la potabilisation de l'eau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des installations de production/traitement				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Capacité de production**	**Unité**
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	1975	16 000	m³/j
ECOUVES (RADON)	L'ETANG		200	m³/j
ECOUVES (RADON)	LE MARAIS		300	m³/j

- **LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Volume utile**	**Unité**
ALENÇON	RES ECOUVES ALENCON	1975	5 400	m³
ALENÇON	RES VILLE ALENCON	1965	3 000	m³
COLOMBIERS	RES LE CRUCHET COLOMBIERS	1989	900	m³
DAMIGNY	RES LES TERRES NOIRES DAMIGNY	1988	300	m³
ECOUVES	RES FOREST FRAUDIERES RADON		250	m³
ECOUVES	RES NELIERE PLE RADON		350	m³
HÉLOUP	RES LE BUISSON HESLOUP		150	m³
SAINT CENERI LE GUERET	RES LA GARENNE LA FERRIERE	1987	200	m³
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	RES BOIS DE CHAUMONT ST DENIS		150	m³
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	RES LES BRUYERES ST GERMAIN	1990	250	m³
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	RES LE TERTRE ST NICOLAS		150	m³
SAINT-PATERNE	RES PERSEIGNE ST PATERNE	1975	5 400	m³

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Débit nominal**	**Unité**
COLOMBIERS	SURPRESSION LES VIGNES COLOMBIERS	1989	67	m³/h
CONDÉ-SUR-SARTHE	SURPRESSION VAUCELLES CONDE / SARTHE	2006	150	m³/h
DAMIGNY	RES LES TERRES NOIRES DAMIGNY	1988		m³/h
ECOUVES	SURPRESSION RADON	2014	40	m³/h
PACÉ	SURPRESSION LA FORTINIERE PACE	1993	20	m³/h
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	SURPRESSION LES BRUYERES ST GERMAIN	1990	25	m³/h
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	SURPRESSION PARC RENARD ST GERMAIN	1977	36	m³/h

- **LES TRAITEMENTS ET CONTROLES DE QUALITE D'EAU SUR LE RESEAU**

Pour assurer et maintenir une bonne qualité d'eau sur l'ensemble du réseau de distribution, les installations de traitement sur le réseau disponible au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Chaque installation de stockage et de relevage est un point de contrôle de la qualité de l'eau sur le réseau.

Les sites de relevage sont également dotés d'une rechloration.

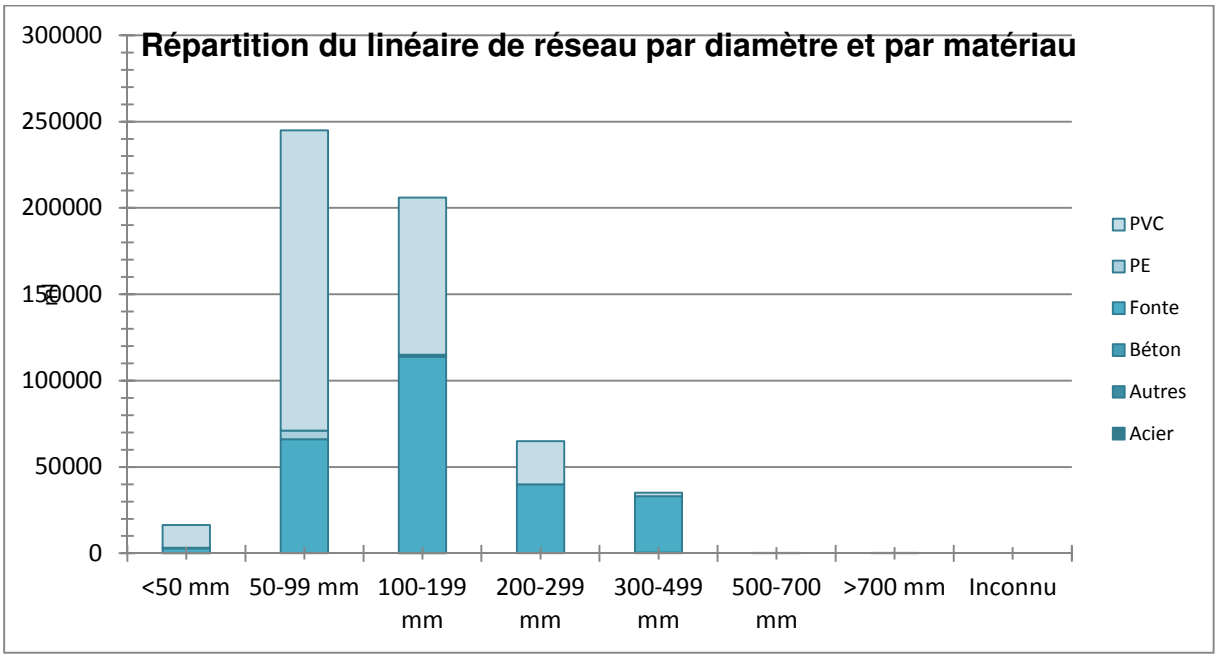
- **LES CANALISATIONS**

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

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)							
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Béton	Autres	Total
<50 mm	2 798	300	13 183	-	-	79	16 359
50-99 mm	66 134	4 913	173 871	-	-	-	244 918
100-199 mm	113 739	1 184	91 033	92	-	-	206 048
200-299 mm	39 960	-	25 054	-	-	-	65 014
300-499 mm	32 591	-	1 955	492	-	-	35 038
500-700 mm	227	-	-	-	-	-	227
>700 mm	-	-	-	-	312	-	312
Total	255 448	6 397	305 097	585	312	79	567 916

Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Total
Fonte ductile	1 098	19 946	61 063	29 889	20 049	227	-	132 272
Fonte grise	1 700	46 183	52 675	10 071	12 542	-	-	123 171
Fonte indéterminée	-	5	-	-	-	-	-	5
PE bandes bleues	300	4 489	1 178	-	-	-	-	5 967
PE noir	-	287	5	-	-	-	-	293
PE indéterminé	-	136	-	-	-	-	-	136
PVC bi-orienté	-	-	-	172	1 955	-	-	2 127
PVC indéterminé	13 183	173 871	91 033	24 883	-	-	-	302 971
Acier	-	-	92	-	492	-	-	585

Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Total
Béton	-	-	-	-	-	-	312	312
Autre	79	-	-	-	-	-	-	79
Total	16 359	244 918	206 048	65 014	35 038	227	312	567 916



Vous trouverez en annexe la répartition des canalisations par matériau/diamètre et âge :

Annexe réseau travaux CUA 2017 – inventaires des canalisations par âge

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations.

Les variations sur les canalisations	
Motif	**ml**
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	567 727
Régularisations de plans	189
Situation actuelle	567 916

Les travaux de renouvellement, suppression ou modification des réseaux existants engagés par la collectivité entraine une modification du linéaire de réseau.

Ces travaux ont été réalisés principalement sur les communes d'ALENCON et de la FERRIERE BOCHARD mais avec des linéaires importants de renouvellement

Le détail des linéaires se trouve au *chapitre 4.2.2.*

- **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	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	29	29	29	0,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	7	7	7	0,0%
Equipements de mesure de type compteur	240	245	245	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	755	757	757	0,0%
Vannes	3 874	3 894	3 900	0,2%
Vidanges, purges, ventouses	1 097	1 109	1 108	- 0,1%

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Type branchement	2016	2017	N/N-1 (%)
Branchements en plomb avant compteur	2 462	2 206	0,8%
Hors plomb avant compteur	16 260	16 795	3,3%
Branchement eau potable total	18 941	19 117	0,9%
% de branchements en plomb restant	13,0%	13,0%	- 0,2%

Matériau branchement avant compteur	2016	2017	N/N-1 (%)
Acier fer noir galvanisé	75	76	1,3%
Cuivre	111	252	127,0%
Fonte	151	156	3,3%
Inconnu	957	587	-38,7%
PE bandes bleues	10 731	11 219	4,5%
PE noir ou autres	861	927	7,7%
PVC	3 528	3 531	0,1%
Visités mais indétectables	45	47	4,4%

Les travaux de renouvellement des branchements d'eau potable en plomb ont été réalisés suivant le planning défini par la Communauté urbaine d'Alençon.

Ces travaux ont été réalisés exclusivement sur la commune d'ALENCON en anticipation du tracé du chauffage urbain.

Vous trouverez le détail en annexe :

Annexe réseau travaux CUA 2017 – plombs renouvelés CUA 2017

- **LES COMPTEURS**

Vous trouverez en annexe la répartition du parc compteurs par année de fabrication et par commune :

Le plan de renouvellement « Coup de poing » sur les premières années du contrat a permis d'obtenir une moyenne d'âge du parc compteurs de 8,26 an sur la CUA.
Les communes rurales seront ciblées dans les prochaines années afin de réduire la moyenne d'âge de leur parc.

Annexe réseau travaux CUA 2017 – Parc compteurs par année de fabrication

METROLOGIE

Il n'y a pas eu de compteur testé en métrologie pour l'année 2017.

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	**Descriptif**	**2017**
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)	0
Partie C : Autres	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

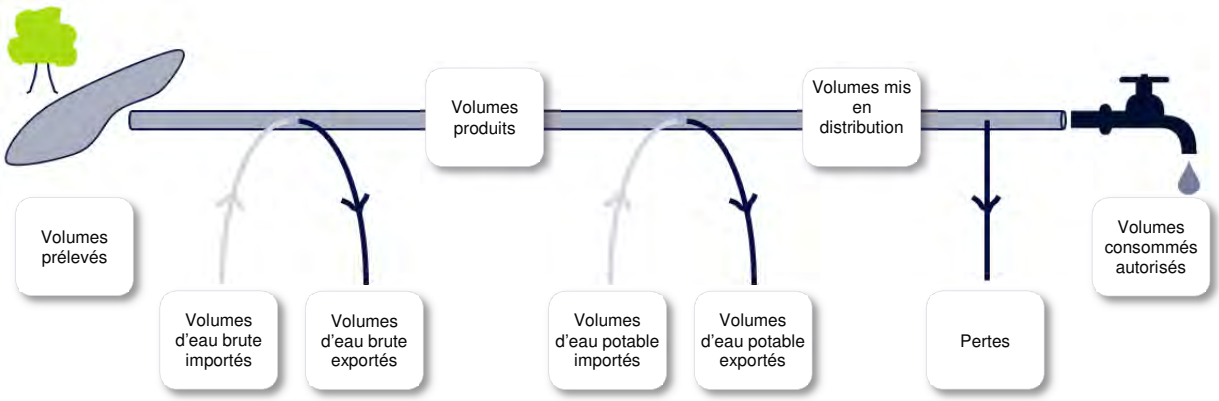
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	**Descriptif**	**2017**
éléments de connaissance et de gestion des réseaux		
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d''eau par 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)	65
TOTAL (indicateur P103.2B)	**Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable**	**110**

3 | Qualité du service

3.1 Le bilan hydraulique

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

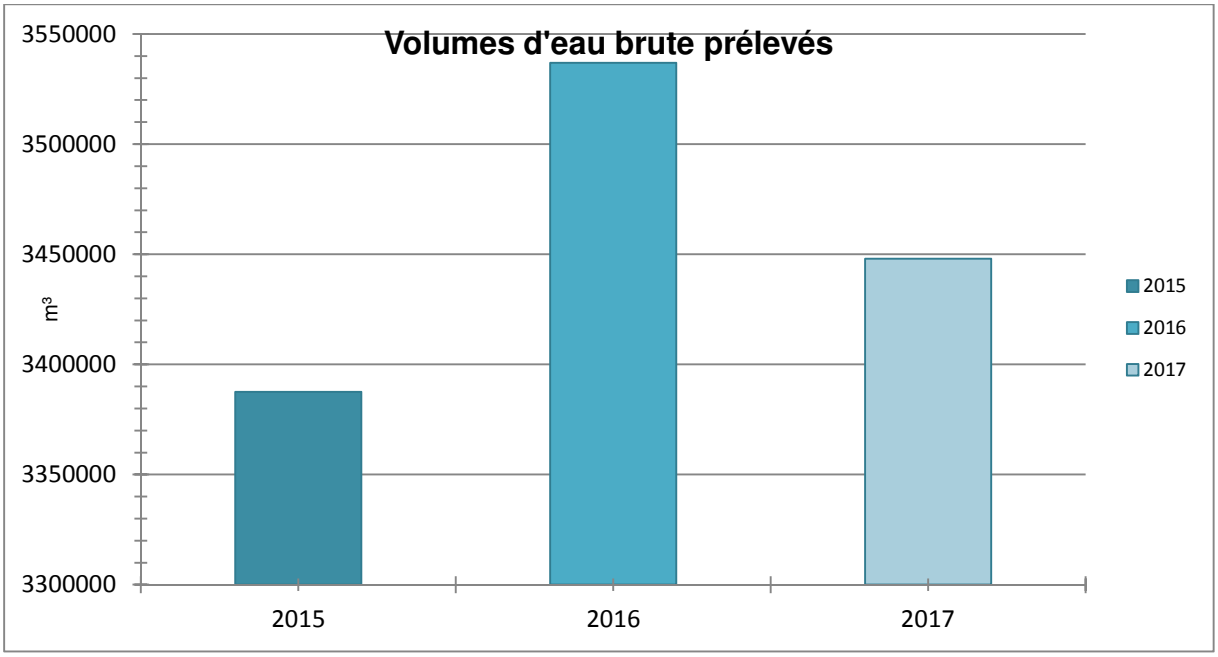
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Ressources mises à contribution	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Rivière Sarthe	2 191 933	2 314 707	2 231 921	-3,58%
Forages	1 017 517	1 042 801	1 073 964	2,98%
Sous total Usine	3 209 450	3 357 508	3 305 885	-1,54%
Sources Launay	100 050	106 907	57 973	-45,77%
Radon Etang	41 263	47 197	29 577	-37,33%
Radon Le Marais	36 735	25 373	54 577	115,1%
Sous-total Radon	77 998	72 570	84 154	15,96%
Total des volumes prélevés	3 387 498	3 536 985	3 448 012	-2,52%



3.1.3 Les volumes d'eau potable produits

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes eau potable produits (m³)					
Commune	**Site**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	3 363 181	3 331 626	3 410 941	2,4%
Total des volumes produits		3 363 181	3 331 626	3 410 941	2,4%

Production	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Production Usine de Courteille - Refoulement Ville	779 579	819 783	830 297	1,28%
Production Usine de Courteille - Refoulement Perseigne	1 094 160	1 116 387	1 149 496	2,97%
Production Usine de Courteille - Refoulement Ecouves	1 378 384	1 303 647	1 411 169	8,25%
Eau de service usine - Usine de Courteille	-65 747	-87 668	-122 148	39,33%
Eau produite - Sources de launay (Colombiers)	98 603	106 907	57 973	-45,77%
Radon/Forges	78 202	72 570	84 154	15,96%
Total des volumes produits	3 363 181	3 331 626	3 410 941	0,3%

REPARTITION DE L'EAU PRODUITE		
	m³	**%**
Réservoirs Ville	830 297	25%
Réservoirs Perseigne	1 149 496	32%
Réservoirs Ecouves	1 411 169	40%
Réservoir Radon la Neslière	54 577	1%
Réservoir Radon la Maison Forestière	29 577	1%
TOTAL	**3 475 116**	**100%**
Energie consommée (kWh/an)	1 446 166	
Ratio Wh/m³ mis en distribution	**416**	
Moyenne m³/jour mis en distribution	**9 521**	

3.1.4 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)

Désignation	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volume d'eau potable exporté	5 799	6 463	5 733	- 11,3%
Total volumes eau potable exportés (C)	5 799	6 463	5 733	- 11,3%

Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)

Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Eau exportée - Moulin désert (Gesnes le Gandelin) (m3)	1 924	2 267	17,83%
Eau exportée - La Blardière (Saint Pierre des Nids) (m3)	0	0	0%
Eau exportée - La Noée (SIAEP de Champfleur) (m3)	4 539	3 466	-23,6%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0%
Total volumes eau potable exportés (C)	6 463	5 733	-11,3%

3.1.5 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève

Comme expliqué dans le paragraphe précédent, et de façon à pouvoir calculer le rendement de réseau et l'indice linéaire de pertes avec la meilleure précision possible, les volumes mis en distribution ont également été calculés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période entre deux relèves, ramenée, à 365 jours. Ces données diffèrent donc des données présentées sur l'année civile.

Volumes mis en distribution sur période de relève (m³)

Désignation	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	3 363 181	3 331 626	3 410 941	2,4%
dont volumes eau brute prélevés (A')	3 387 498	3 536 985	3 448 012	- 2,5%
dont volumes de service production (A'')	24 317	205 359	37 071	- 81,9%
Total volumes eau potable exportés (C)	5 799	6 463	5 733	- 11,3%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	3 357 382	3 325 163	3 405 208	2,4%

3.1.6 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Volumes consommés autorisés (m³)

Désignation	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E")	2 774 179	2 764 205	2 755 006	- 0,3%
- dont Volumes facturés (E')	2 773 768	2 763 431	2 744 541	- 0,7%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E")	411	774	10 465	1 252,1%
Volumes consommés sans comptage (F)	5 285	5 306	6 532	23,1%
Volumes de service du réseau (G)	14 795	13 994	14 535	3,9%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	2 794 259	2 783 505	2 776 073	- 0,3%

3.1.7 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m^3/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m^3/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

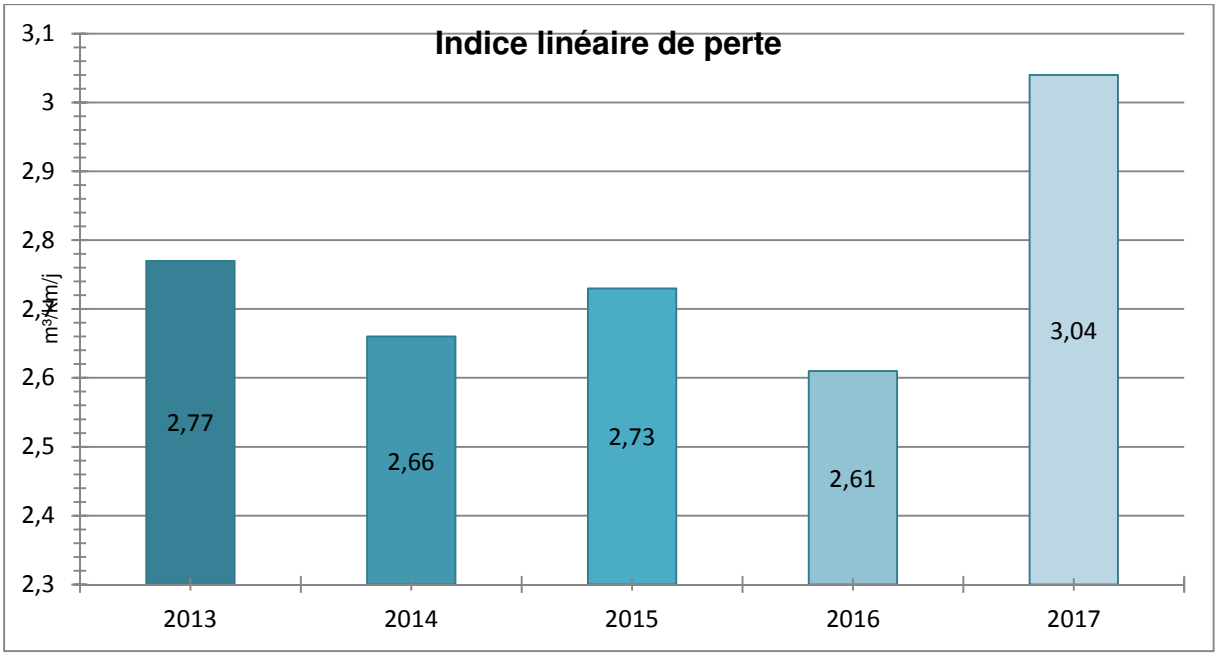
Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)				
Désignation	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Volumes mis en distribution (D)	3 357 382	3 325 163	3 405 208	2,4%
Volumes comptabilisés (E)	2 774 179	2 764 205	2 755 006	- 0,3%
Volumes consommés autorisés (H)	2 794 259	2 783 505	2 776 073	- 0,3%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	563 123	541 658	629 135	16,1%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	583 203	560 958	650 202	15,9%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	565,313	567,7	567,9	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	2,73	2,61	3,04	16,1%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	2,83	2,71	3,14	15,9%



Rendement de réseau (%)				
Désignation	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Volumes consommés autorisés (H)	2 794 259	2 783 505	2 776 073	- 0,3%
Volumes eau potable exportés (C)	5 799	6 463	5 733	- 11,3%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	3 363 181	3 331 626	3 410 941	2,4%
dont volumes eau brute prélevés (A')	3 387 498	3 536 985	3 448 012	- 2,5%
dont volumes de service production (A'')	24 317	205 359	37 071	- 81,9%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0,0%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	83,26	83,74	81,56	- 2,6%

3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

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

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

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

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

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

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

3.2.2 Le plan vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par la dernière version du plan VIGIPIRATE 2016 ; 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,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

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

3.2.3 La ressource

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

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

Statistiques sur la conformité en ressource

Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	8	0	100,0%	26	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	14	0	100,0%	2 835	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	36	0	100,0%	70	0	100,0%

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES**

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la ressource en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Aucun paramètre non conforme en 2017.

3.2.4 La production

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE**

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 les références de qualité et la conformité en production

Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	24	0	100,0%	0	100,0%	71	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	37	11	70,3%	0	100,0%	105	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	144	0	100,0%	0	100,0%	213	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	3 588	11	99,7%	0	100,0%	245	0	100,0%	0	100,0%

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES**

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la production en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Détail des paramètres non conformes et hors références

Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
ALENÇON	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/01/2017	ALENCON - RESERVOIR VILLE - PRODUCTION	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	2.5	mg/litre	<=2	
ALENÇON	Contrôle sanitaire	Hors référence	02/03/2017	ALENCON - RESERVOIR VILLE - PRODUCTION	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	2.2	mg/litre	<=2	
ALENÇON	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/03/2017	ALENCON - RESERVOIR VILLE - PRODUCTION	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	2.8	mg/litre	<=2	
ALENÇON	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/03/2017	ALENCON - RESERVOIR VILLE - PRODUCTION	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	2.9	mg/litre	<=2	
ALENÇON	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/03/2017	ALENCON - RESERVOIR VILLE - PRODUCTION	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	2.5	mg/litre	<=2	
ALENÇON	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/04/2017	ALENCON - RESERVOIR PERSEIGNE - PRODUCTION	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	2.2	mg/litre	<=2	
ALENÇON	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/05/2017	ALENCON - RESERVOIR VILLE - PRODUCTION	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	2.8	mg/litre	<=2	
ALENÇON	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/10/2017	ALENCON - RESERVOIR PERSEIGNE - PRODUCTION	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	0	sans objet	<=2	>=1
COLOMBIERS	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/03/2017	COLOMBIERS - STATION LES VIGNES - PRODUCTION	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	2.5	mg/litre	<=2	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
COLOMBIERS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/04/2017	COLOMBIERS - STATION LES VIGNES - PRODUCTION	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	2.1	mg/litre	<=2	
ECOUVES	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/10/2017	ECOUVES - STATION ETANG - PRODUCTION	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	4	sans objet	<=2	>=1

3.2.5 La distribution

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE**

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 les références de qualité et la conformité en distribution											
		Contrôle sanitaire					Surveillance				
Type	Analyses	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	115	2	98,3%	0	100,0%	-	-	0,0%	-	0,0%
Bulletin	Physico-chimique	143	1	99,3%	1	99,3%	-	-	0,0%	-	0,0%
Paramètre	Microbiologique	667	2	99,7%	0	100,0%	-	-	0,0%	-	0,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 885	1	99,9%	1	99,9%	-	-	0,0%	-	0,0%

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES**

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la distribution en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
ALENÇON	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2017	ALENCON - COMMUNE PC3 - DISTRIBUTION	GERMES SULFITO-REDUCTEURS	1	nombre/100 ml	=0	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
HÉLOUP	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2017	HELOUP - COMMUNE PC1 - DISTRIBUTION	GERMES SULFITO-REDUCTEURS	1	nombre/ 100 ml	=0	
MIEUXCÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/09/2017	MIEUXCE - COMMUNE PC1 - DISTRIBUTION	CUIVRE	4100	µg/litre	<=1000	
MIEUXCÉ	Contrôle sanitaire	Non conforme	22/09/2017	MIEUXCE - COMMUNE PC1 - DISTRIBUTION	CUIVRE	4100	µg/litre	<=2000	

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	139	0	100%
Physico-chimique	153	1	99,3%

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 contrôles réglementaires

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

Les contrôles réglementaires

Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
ALENÇON	RES ECOUVES ALENCON	Equipement électrique	armoire électrique BT	11/09/2017
ALENÇON	RES VILLE ALENCON	Equipement électrique	armoire électrique BT	14/09/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	armoire générale TGBT	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Armoire électrique générale ozoneur	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Armoire électrique générale CAG	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Coffret électrique (x5) file 2	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Coffret électrique (x5) file 3	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	armoire électrique ozoneur 1	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	armoire électrique ozoneur 2	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	armoire électrique ozoneur 3	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Coffret électrique filtre A	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Coffret électrique filtre B	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Coffret électrique filtre C	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Coffret électrique filtre D	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	armoire générale BT neutre TN	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Armoire électrique pompage	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Armoire électrique fuite chlore	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Armoire électrique générale filtre	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Armoire électrique file 2/3	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Armoire éclairage étage	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Armoire réactif	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Armoire sulfate	12/10/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Coffret électrique compresseur	12/10/2017

Les contrôles réglementaires				
Commune	**Site**	**Type de contrôle**	**Libellé équipement**	**Date intervention**
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	Equipement électrique	Coffret électrique compresseur CAG	12/10/2017
COLOMBIERS	RES LE CRUCHET COLOMBIERS	Equipement électrique	armoire générale BT	07/09/2017
COLOMBIERS	SURPRESSION LES VIGNES COLOMBIERS	Equipement électrique	armoire générale BT	07/09/2017
CONDÉ-SUR-SARTHE	SURPRESSION VAUCELLES CONDE / SARTHE	Equipement électrique	armoire générale BT	08/09/2017
DAMIGNY	RES LES TERRES NOIRES DAMIGNY	Equipement électrique	armoire générale BT	11/09/2017
ECOUVES	CAPTAGE L'ETANG RADON	Equipement électrique	armoire électrique	04/09/2017
ECOUVES	FORAGE DES MARAIS RADON	Equipement électrique		04/09/2017
ECOUVES	FORAGE DES MARAIS RADON	Equipement électrique	Armoire électrique	04/09/2017
ECOUVES	SURPRESSION RADON	Equipement électrique	Armoire électrique	04/09/2017
HÉLOUP	RES LE BUISSON HESLOUP	Equipement électrique	armoire générale BT	11/09/2017
PACÉ	SURPRESSION LA FORTINIERE PACE	Equipement électrique	armoire générale BT	04/09/2017
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	SURPRESSION LES BRUYERES ST GERMAIN	Equipement électrique	armoire générale BT	19/09/2017
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	SURPRESSION PARC RENARD ST GERMAIN	Equipement électrique	armoire générale BT	19/09/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	RES PERSEIGNE ST PATERNE	Equipement électrique	armoire électrique BT	18/09/2017

Les contrôles réglementaires sont conformes en 2016.

3.3.2 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs		
Commune	**Site**	**Date intervention**
ALENÇON	RES ECOUVES ALENCON	19/06/2017
ALENÇON	RES ECOUVES ALENCON	20/06/2017
ALENÇON	RES ECOUVES ALENCON	21/06/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	23/06/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	08/03/2017
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	10/03/2017
COLOMBIERS	RES LE CRUCHET COLOMBIERS	23/03/2017
COLOMBIERS	RES LE CRUCHET COLOMBIERS	22/06/2017
COLOMBIERS	SURPRESSION LES VIGNES COLOMBIERS	14/03/2017

Nettoyage des réservoirs		
Commune	**Site**	**Date intervention**
CONDÉ-SUR-SARTHE	SURPRESSION VAUCELLES CONDE / SARTHE	30/06/2017
DAMIGNY	RES LES TERRES NOIRES DAMIGNY	29/06/2017
DAMIGNY	RES LES TERRES NOIRES DAMIGNY	08/06/2017
ECOUVES	RES FOREST Fraudières RADON	08/03/2017
ECOUVES	RES NELIERE Plé RADON	26/06/2017
LA FERRIÈRE-BOCHARD	RES LA GARENNE LA FERRIERE	17/03/2017
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	RES BOIS DE CHAUMONT ST DENIS	20/06/2017
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	SURPRESSION PARC RENARD ST GERMAIN	15/06/2017
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	RES LE TERTRE ST NICOLAS	06/03/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	RES PERSEIGNE ST PATERNE	16/03/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	RES PERSEIGNE ST PATERNE	20/03/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	RES PERSEIGNE ST PATERNE	21/03/2017

3.3.3 Les autres interventions sur les installations

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

Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance corrective
ALENÇON	CPT E60: SECTO SENTE DES REQUETES ALENCON	-	1
ALENÇON	CPT P42 SECTO KOUTALIA 2 ALENCON	-	1
ALENÇON	CPT P43 SECTO KOUTALIA 1 ALENCON	-	1
ALENÇON	RES ECOUVES ALENCON	44	2
ALENÇON	RES VILLE ALENCON	44	-
ALENÇON	USINE DE COURTEILLE ALENCON	1 432	39
CERISÉ	FORAGE PEUPLERAIE CERISE	41	-
CERISÉ	PRISE D EAU LA COUR	192	4

Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance corrective
CHENAY	STATION ALERTE CHENAY	111	-
COLOMBIERS	RES LE CRUCHET COLOMBIERS	102	2
COLOMBIERS	SOURCE DE LAUNAY COLOMBIERS	-	-
COLOMBIERS	SURPRESSION LES VIGNES COLOMBIERS	158	1
CONDÉ-SUR-SARTHE	SURPRESSION VAUCELLES CONDE / SARTHE	174	2
DAMIGNY	RES LES TERRES NOIRES DAMIGNY	105	-
ECOUVES	CAPTAGE L'ETANG RADON	102	-
ECOUVES	FORAGE DES MARAIS RADON	68	-
ECOUVES	RES FOREST Fraudières RADON	21	-
ECOUVES	RES NELIERE Plé RADON	24	-
ECOUVES	SURPRESSION RADON	72	-
HÉLOUP	CPT P53 LES RETOURS HESLOUP	12	-
HÉLOUP	RES LE BUISSON HESLOUP	35	-
LA FERRIÈRE-BOCHARD	RES LA GARENNE LA FERRIERE	50	-
PACÉ	SURPRESSION LA FORTINIERE PACE	123	1
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	CPT D1 SECTO LES PRAIRES ST DENIS SUR S	-	1
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	CPT D2 SECTO LA THIBAOUDIERE ST DENIS SUR S	-	1
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	CPT D3 SECTO CHAMP GENDARME ST DENIS SUR S	-	1
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	CPT D4 SECTO LE MELIVIER ST DENIS SUR S	-	1
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	RES BOIS DE CHAUMONT ST DENIS	61	-
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	RES LES BRUYERES ST GERMAIN	18	-
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	SURPRESSION LES BRUYERES ST GERMAIN	84	-
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	SURPRESSION PARC RENARD ST GERMAIN	131	-
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	RES LE TERTRE ST NICOLAS	36	-
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	RES PERSEIGNE ST PATERNE	33	2

3.3.4 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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

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

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

Nos Actions
En amont du traitement des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux, SUEZ Eau France s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

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

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

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

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

- **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	2016	2017	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	25	11	-56,0%
Accessoires	renouvelés	24	5	-79,2%
Accessoires	supprimés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	créés	1	2	100,0%
Appareils de fontainerie	déplacés	3	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	2	2	0,0%
Appareils de fontainerie	réparés	2	1	-50,0%
Appareils de fontainerie	supprimés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	3	6	100,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	22	21	-4,5%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	**Type d'intervention**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Branchements	créés	17	19	11,8%
Branchements	modifiés	43	109	153,5%
Branchements	renouvelés	354	275	-22,3%
Branchements	supprimés	16	4	-75,0%
Compteurs	déposés	22	18	-18,2%
Compteurs	étalonnés ou normalisés	1	-	-100,0%
Compteurs	posés	572	448	-21,7%
Compteurs	remplacés	1629	862	-47,1%
Devis métrés	réalisés	65	81	24,6%
Enquêtes	Clientèle	0	484	0,0%
Fermetures d'eau	à la demande du client	22	24	9,1%
Fermetures d'eau	autres	-	3	0,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	43	16	-62,8%
Remise en eau	sur le réseau	166	118	-28,9%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	11	13	18,2%
Réparations	fuite sur branchement	78	65	-16,7%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	70	97	38,6%
Autres		4 700	1 785	-62,0%
Total actes		7 893	4 469	-43,4%

280 fuites (65 sur branchements – 97 sur réseau – 118 sur compteur) – ne sont pas reportées dans ce tableau les fuites sur compteurs. Le PRC important sur les années 2016 et 2017 entraine une augmentation du nombre de fuites sur compteur.

Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève				
Indicateur	**Type d'intervention**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Radiorelèves	Déposées	-	1	0,0%
Radiorelèves	Posées	2	1	-50,0%
Radiorelèves	renouvelées	2	1	-50,0%
Télérelèves	Renouvelées	1	-	-100,0%
Télérelèves	Supprimées	2	1	-50,0%

3.3.5 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites	
Désignation	**2017**
Linéaire de réseau ausculté (ml)	280 000

Nos agents chercheurs de fuite ont procédé à l'inspection de plus de 1km de réseau par jour ouvré sur l'année 2017 auxquels s'ajoutent les recherches effectuées dans le cadre de l'astreinte en cas de hausse de volume distribué importante ou de fuite suspectée et non apparente.

Soit 49.2 % du réseau de la CUA a été inspecté en recherche de fuite au cours de l'année 2017.

3.3.6 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	**2016**	**2017**	**Variation N/N-1**
Les interventions sur le réseau	117	109	-6,8%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Astreinte	101	30	-70,3%

Pour l'année 2017, notre service d'astreinte a réalisé 109 sorties relatives au bon fonctionnement du réseau d'eau potable, des branchements ou des compteurs existants sur la CUA.

Ces sorties n'entrainent pas obligatoirement une intervention de réparation. (Eau ne venant pas du réseau, fuite après compteur, branchement fermé pour logement vacant…).

Les interventions de réparation réalisées en astreinte consistent à rétablir l'alimentation du réseau ou du branchement pour le confort des abonnés. Les opérations pouvant être reportées en jours ouvrables sont reprogrammées ou finalisées (remblais, réfections…).

La nouvelle loi du travail oblige à ne pas faire intervenir un agent plus de 12h par jour, d'où l'obligation de bien cibler les travaux urgents (maintien du service) de ceux qui ne le sont pas.

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 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle

Eau France

Fin décembre 2016, le dernier transfert des données des contrats de nos clients a eu lieu, marquant la fin du déploiement du nouvel outil de gestion clientèle de l'activité Eau France de SUEZ. Ce dernier permet aux services client de SUEZ :

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- de disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure maitrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

Le passage à notre nouveau Système d'Information Clientèle a permis de faire évoluer la présentation de certains tableaux d'information et/ou d'indicateurs dans ce RAD. Dans le cas où certaines évolutions apporteraient des modifications sensibles des résultats, des explications vous seront fournies.

Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires relatives à l'évolution de notre nouveau Système d'Information Clientèle.

3.4.2 Le nombre de clients

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant

Le nombre de clients

COMMUNES	ADMINISTRATIONS	AGRICULTEURS	COLLECTIVITES	PARTICULIERS	PROFESSIONNELS	SYNDICS	TOTAL
Alençon	287	2	252	8 281	628	135	9 585
Cerise		6	6	386	30		428
Colombiers		34	3	132	5		174
Condé / Sarthe	1	15	8	1 126	35		1 185
Cuissai		14	4	172	1		191
Damigny	8	5	15	1 182	33	1	1 244
Ecouves		1	8	611	22		642
Héloup		14	4	424	10		452
La Ferrière Bochard		16	3	298	9		326
Le Chevain		9	5	255	3		272
Lonrai		24	5	445	20		494
Mieuxcé		20	1	251	11		283
Pacé		20	5	163	2	1	191
St Céneri le Gérei	1	13	4	117	8		143
St Denis / Sarthon	1	27	9	510	18		565
St Germain du Corbéis	3	7	15	1 662	26		1 713
St Nicolas des Bois		8	5	122	5		140
St Paterne Le Chevain	3	8	12	642	20	1	686
Valframbert	1	25	13	563	39		641
TOTAL	**305**	**268**	**377**	**17 342**	**925**	**138**	**19 355**

3.4.3 Les volumes vendus

Les volumes facturés dépendent des périodes de relevé des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre. Pour pouvoir analyser les volumes facturés retraités de ces effets de variation, reportez-vous au tableau qui présente les rendements de réseaux. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

CUA	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	1 609 257	1 487 578	- 7,6%
Volumes vendus aux collectivités	314 625	354 631	12,7%
Volumes vendus aux professionnels	839 549	902 332	7,5%
Total des volumes facturés	2 763 432	2 744 541	- 0,7%

ALENÇON	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	878 207	770 496	- 12,3%
Volumes vendus aux collectivités	295 398	332 209	12,5%
Volumes vendus aux professionnels	697 248	707 428	1,5%
Total des volumes facturés	1 870 854	1 810 133	- 3,2%

CERISÉ	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	64 538	32 187	- 50,1%
Volumes vendus aux collectivités	810	970	19,8%
Volumes vendus aux professionnels	75 416	107 988	43,2%
Total des volumes facturés	140 764	141 145	0,3%

COLOMBIERS	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	10 680	10 440	- 2,2%
Volumes vendus aux collectivités	202	185	- 8,4%
Volumes vendus aux professionnels	5 360	5 221	- 2,6%
Total des volumes facturés	16 242	15 846	- 2,4%

CONDÉ-SUR-SARTHE	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	97 241	84 823	- 12,8%
Volumes vendus aux collectivités	1 399	1 790	27,9%
Volumes vendus aux professionnels	7 062	13 277	88,0%
Total des volumes facturés	105 702	99 890	- 5,5%

CUISSAI	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	15 820	13 118	- 17,1%
Volumes vendus aux collectivités	123	86	- 30,1%
Volumes vendus aux professionnels	4 371	3 248	- 25,7%
Total des volumes facturés	20 314	16 452	- 19,0%

DAMIGNY	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	96 837	84 314	- 12,9%
Volumes vendus aux collectivités	4 105	4 799	16,9%
Volumes vendus aux professionnels	3 854	16 359	324,5%
Total des volumes facturés	104 796	105 472	0,6%

ECOUVES	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	26 719	50 907	90,53%
Volumes vendus aux collectivités	466	729	56,44%
Volumes vendus aux professionnels	5 303	4 092	-22,84%
Total des volumes facturés	32 490	55 728	71,53%

HÉLOUP	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	34 222	32 251	- 5,8%
Volumes vendus aux collectivités	116	46	- 60,3%
Volumes vendus aux professionnels	2 431	2 126	- 12,5%
Total des volumes facturés	36 769	34 423	- 6,4%

LA FERRIÈRE-BOCHARD	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	28 058	29 642	5,6%
Volumes vendus aux collectivités	152	74	- 51,3%
Volumes vendus aux professionnels	1 723	895	- 48,1%
Total des volumes facturés	29 933	30 611	2,3%

LE CHEVAIN	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	16 163	19 265	19,2%
Volumes vendus aux collectivités	66	-	- 100,0%
Volumes vendus aux professionnels	2 005	2 084	3,9%
Total des volumes facturés	18 234	21 349	17,1%

LONRAI	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	18 604	36 231	94,7%
Volumes vendus aux collectivités	253	376	48,6%
Volumes vendus aux professionnels	7 495	6 369	- 15,0%
Total des volumes facturés	26 352	42 976	63,1%

MIEUXCÉ	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	26 012	24 628	- 5,3%
Volumes vendus aux collectivités	202	90	- 55,4%
Volumes vendus aux professionnels	867	953	9,9%
Total des volumes facturés	27 081	25 671	- 5,2%

PACÉ	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	5 491	12 856	134,1%
Volumes vendus aux collectivités	183	47	- 74,3%
Volumes vendus aux professionnels	3 791	2 928	- 22,8%
Total des volumes facturés	9 465	15 831	67,3%

SAINT-CÉNERI-LE-GÉREI	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	6 628	6 003	- 9,4%
Volumes vendus aux collectivités	239	247	3,3%
Volumes vendus aux professionnels	1 439	1 531	6,4%
Total des volumes facturés	8 306	7 781	- 6,3%

SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	31 391	34 493	9,9%
Volumes vendus aux collectivités	924	1 148	24,2%
Volumes vendus aux professionnels	2 872	2 821	- 1,8%
Total des volumes facturés	35 187	38 462	9,3%

SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	132 800	135 684	2,2%
Volumes vendus aux collectivités	2 171	4 244	95,5%
Volumes vendus aux professionnels	3 435	7 367	114,5%
Total des volumes facturés	138 406	147 295	6,4%

SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	5 890	8 099	37,5%
Volumes vendus aux collectivités	78	7	- 91,0%
Volumes vendus aux professionnels	1 770	1 686	- 4,7%
Total des volumes facturés	7 738	9 792	26,5%

SAINT-PATERNE	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	51 332	49 324	- 3,9%
Volumes vendus aux collectivités	5 899	6 468	9,6%
Volumes vendus aux professionnels	2 041	6 217	204,6%
Total des volumes facturés	59 272	62 009	4,6%

VALFRAMBERT	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	62 624	52 817	- 15,7%
Volumes vendus aux collectivités	1 839	1 116	- 39,3%
Volumes vendus aux professionnels	11 064	9 742	- 11,9%
Total des volumes facturés	75 527	63 675	- 15,7%

3.4.4 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	8 264
Courrier	1 908
Internet	680
Visite en agence	2 992
Total	13 844

3.4.5 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	10 359	-
Facturation	813	755
Règlement/Encaissement	1 179	234
Prestation et travaux	954	-
Information	6 169	-
Dépose d'index	484	-
Technique eau	363	352
Total	20 321	1 341

3.4.6 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	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Nombre de relevés de compteurs	19 846	17 315	17 365	0,3%
Nombre d'abonnés mensualisés	8 080	8 427	8 814	4,6%
Nombre d'abonnés prélevés	10 589	10 844	2 525	-76,7%
Nombre d'échéanciers	1 051	408	408	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	21 547	28 441	42 921	50,9%

3.4.7 La relation clients

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

- **RELEVE DES COMPTEURS**

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

copyright : William Daniels

Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.

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

relevé de votre compteur d'eau

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

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

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

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

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

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

☐ En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.

☐ Nous n'avons constaté aucune anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie

☐ Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutsurmoneau.fr).

☐ Fuite d'eau : contactez votre plombier.

☐ .....

Nous allons intervenir.

suez

compte rendu d'intervention

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

☐ Poser votre compteur

☐ Ouvrir votre branchement

☐ Relever votre compteur

☐ Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur

☐ Fermer votre branchement suite à votre demande

☐ Retirer votre compteur

☐ Remplacer votre compteur

INDEX ANCIEN COMPTEUR | INDEX NOUVEAU COMPTEUR

☐ Autre :

REFERENCE CLIENT

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie

☐ Vous n'êtes **pas abonné(e)** à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.

☐ Il y a une **fuite d'eau**. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.

☐ Nous n'avons pas pu intervenir

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

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

suez

- **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

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

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

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

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

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

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

En 2016, nous avons entièrement revu le livret d'accueil, en y associant nos clients consommateurs.

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

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

> Magazines Eau Services

Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs …
Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par des newsletters digitales.

<u>Septembre 2017</u>
Eau Services n°6
Sujet principal : qualité de l'eau
Eau Services numéro spécial : assurer une eau de qualité et assurer la santé des citoyens

<u>Janvier 2018</u>
Eau Services n°7
Sujets principaux : le potentiel de l'eau circulaire dans les villes, les centres Visio, la règlementation sur l'open source

<u>Newsletters Eau Services</u>
Février 2017 – Qualité de l'eau
Mars 2017 – Journée mondiale de l'eau
Juillet 2017 – Préservation du littoral et des eaux de baignades
Novembre 2017 – Actualités

Retrouvez tous nos articles sur la plateforme https://eau.toutsurmesservices.fr/

Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	79,7	77,2	- 3,1%
Pourcentage de clients satisfaits	71	75	5,6%
Nombre de réclamations écrites FP2E	203	229	12,8%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	1 577	798	- 49,4%
Nombre d'arrivées clients dans la période	1 735	843	- 51,4%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	90,9	94,7	4,1%

3.4.8 Le fonds de solidarité

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

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, téléphone, loyer…

Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Départemental.

Des initiatives récentes ont été développées par SUEZ Eau France dans le cadre de l'accompagnement des personnes en difficultés : il s'agit des partenariats avec le PIMMS (Points Information Médiation MultiServices).

Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	25	29	16,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	16	19	18,8%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	261,02	78,16	- 70,1%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	247,41	74,09	- 70,1%
Montant Total HT "solidarité"	247,41	74,09	- 70,1%

3.4.9 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Nombre de demandes acceptées	12	18	50,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	12	26	116,7%
Volumes dégrévés (m^3)	4 314	10 465	142,6%

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.

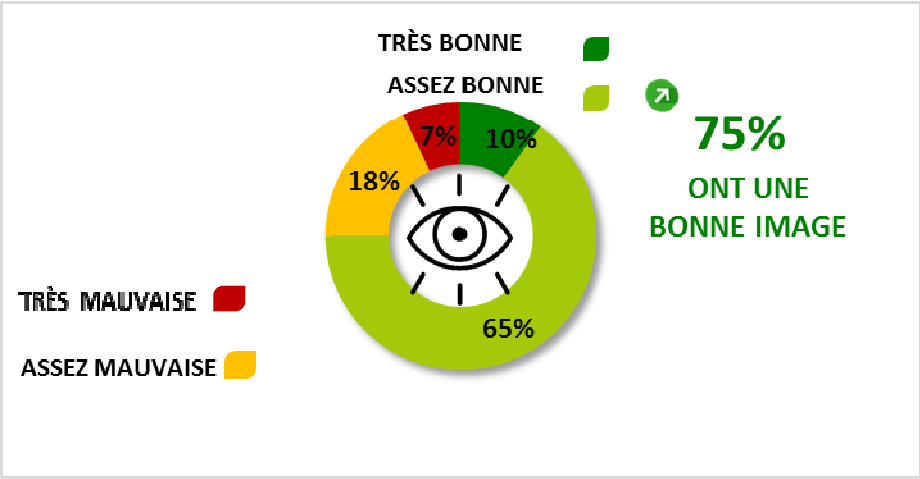
Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de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

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

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.
> Une image solide du fournisseur d'eau :
75% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



> La satisfaction clients :
Le taux de satisfaction enregistre une légère augmentation puisque 75% des clients se déclarent satisfaits (72% en 2016*). De la même manière, l'intention de fidélité progresse ; 68% des clients resteraient chez leur distributeur d'eau actuel s'ils avaient la possibilité d'en choisir un nouveau (66% en 2016*).
La satisfaction détaillée des clients montre qu'ils apprécient particulièrement les services en ligne proposés par SUEZ Eau France. La facturation et la qualité des interventions à domicile enregistrent également de bons scores de satisfaction, notamment sur le % de clients très satisfaits pour les interventions à domicile.

**Note évaluée dans le cadre d'un dispositif test d'enquêtes par email mené en janvier 2016.*

Rappel 2016
Services en lignes
N=1535
2%
7%
62%
29%
91%
89%
Facturation
N=6153
4%
14%
62%
21%
83%
81%
Intervention à domicile
N=524
11%
36%
45%
81%
81%
Qualité de l'eau
N=6153
19%
58%
17%
75%
73%
Relevé
N=6153
20%
59%
15%
74%
72%
Informations fournies
N=6153
3%
24%
66%
8%
73%
69%

3.4.11 Le prix du service de l'eau potable

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

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

Les tarifs varient selon les communes.

- **LE TARIF SUR LA COMMUNE D'ALENÇON**

Le tarif			
Détail prix eau	**01/01/2017**	**01/01/2018**	**N/N-1 (%)**
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	34,26	35,29	3,0%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,45	1,49	3,0%
Taux de la partie fixe du service (%)	16,49%	16,49%	0,0%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	2,19	2,24	2,6%
Prix HT au m³ pour 120 m³	2,07	2,12	2,5%

- **LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU SUR LA COMMUNE D'ALENÇON**

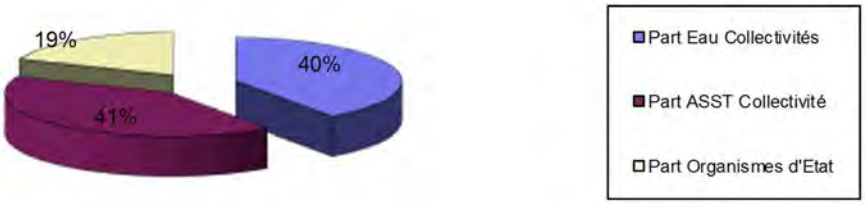
Le tableau suivant permet de mettre en évidence la part revenant à l'ensemble des acteurs (Exploitant, Collectivité, Agence de l'Eau, TVA) en prenant pour référence la facture type.

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	**Détail prix eau**	**01/01/2017**	**01/01/2018**	**N/N-1 (%)**
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	0	0	0,0%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0	0	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	34,26	35,29	3,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	1,45	1,49	3,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,3	0,3	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (preservation de la ressource) Contrat	0,042	0,042	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,114	0,12	5,3%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

COMMUNAUTE URBAINE D'ALENCON
EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU et DE L'ASSAINISSEMENT (Base 120 m³)

	Prix HT 2018	Prix HT 2017	variation %
DISTRIBUTION DE L'EAU			
Part des collectivités			
. Abonnement	35,29	34,26	3,01
. Consommation 120 m3	178,68	173,52	2,97
Organismes d'Etat			
. Préservation des ressources en eau	5,04	5,04	0,00
. Lutte contre la pollution	36,00	36,00	0,00
T.V.A. à 5,5%	14,03	13,69	2,49
Sous total TTC eau	269,04	262,51	2,49
m3 TTC	**2,24**	**2,19**	**2,49**
COLLECTE & TRAITEMENT DES EAUX USEES			
Part de la collectivité			
. Abonnement	26,96	26,43	0
. Consommation 120 m3	191,16	187,44	1,98
Organismes d'Etat			
Modernisation des réseaux de collecte	21,60	21,60	0,00
T.V.A. à 10%	23,97	23,55	1,80
Sous total TTC assainissement	263,69	259,02	1,80
m3 TTC	**2,20**	**2,16**	**1,80**
m3 € TTC EAU + ASSAINISSEMENT	**4,44**	**4,35**	**2,15**



4 | Comptes de la délégation

4.1 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

4.1.1 La situation sur les installations

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

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

Opération
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Compresseur bas FAS
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Compresseur anti bélier Ville (sans cuve)
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Surpresseur de lavage 2 CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Surpresseur de lavage 1 CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Compresseur 1 d'air de commande (sans ballon)
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Déshumidificateur RdC CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Pompe de reprise 2 CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Pompe de reprise 3 CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Pompe de reprise 1 CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Déshumidificateur étage CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Pompe eau lavage 2 CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Pompe eau lavage 1 CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Pompe amorçage 1 lavage CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Pompe amorçage 1 reprise CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Pompe amorçage 2 reprise CAG
SURPRESSION LES VIGNES COLOMBIERS-RVT-Pompe 2
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-sécheur frigo 1 ozone

Opération
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Pompe dépotage CAG
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Vanne mise a l'atmosphère pulsator 2
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Vanne mise a l'atmosphère pulsator 3
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Débitmètre U3 Perseigne
RVT-Turbidimètres, analyseurs chlore Radon et Forges
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Démarreur pompe de secours refoulement
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-SECHEUR FRIGO
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-EP488 DEBIMETRE ECOUVE
SURPRESSION PARC RENARD ST GERMAIN-RVT-RVT ARMOIRE BT
SURPRESSION LES BRUYERES ST GERMAIN-RVT-compteur dn60
RES ECOUVES ALENCON-RVT-passerelle réservoir 2
RES ECOUVES ALENCON-RVT-passerelle réservoir 3
RES ECOUVES ALENCON-RVT-capot d'accès cuve réservoir 2
RES ECOUVES ALENCON-RVT-capot d'accès cuve réservoir 3
FORAGE PEUPLERAIE CERISE-RVT-rvt débitmètre peupleraie
RES LE CRUCHET COLOMBIERS-RVT-rvt échelle de cuve du cruchet
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Partiels compresseurs Ozone
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Partiel Pompe refoulement Ecouves
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-modif canalisation Perseigne
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-pose d'un cable pilote forage
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-débitmètre U2 Ecouves
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-pompe de forage
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Matériel chloration
PRISE D EAU LA COUR-RVT-Membrane hydrocarbure
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Partiel ppe à vide 3 file 3
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Appareil de mesure multi paramètre labo
SURPRESSION PARC RENARD ST GERMAIN-RVT-télétransmission
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Vanne de régulation CAG Filtre A.B.D
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-5 vannes motorisées air de lavage file 2
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-5 vannes motorisées eau de lavage file 3
SURPRESSION PARC RENARD ST GERMAIN-RVT-régulateur de niveau
SURPRESSION PARC RENARD ST GERMAIN-RVT-sécurité anti intrusion
SURPRESSION LES BRUYERES ST GERMAIN-RVT-clapet by pass

Opération
SURPRESSION LES BRUYERES ST GERMAIN-RVT-Pompe 1
SURPRESSION LES BRUYERES ST GERMAIN-RVT-boite à crépine
SURPRESSION LES BRUYERES ST GERMAIN-RVT-télétransmission
CAPTAGE L'ETANG RADON-RVT-porte
CAPTAGE L'ETANG RADON-RVT-éclairage
CAPTAGE L'ETANG RADON-RVT-radiateur chloration
CAPTAGE L'ETANG RADON-RVT-POMPE 2
CAPTAGE L'ETANG RADON-RVT-Pompe 1
CAPTAGE L'ETANG RADON-RVT-Clapet (*2)
CAPTAGE L'ETANG RADON-RVT-robinet détendeur chlore
CAPTAGE L'ETANG RADON-RVT-chloromètre
CAPTAGE L'ETANG RADON-RVT-électrovanne chlore
CAPTAGE L'ETANG RADON-RVT-Niveau captage
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-3 FENETRES
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-PORTE
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-éclairage
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-Trappe d'accès
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-trappe d'accès
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-Pompe 2
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-Pompe 1
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-Clapet pompe (*2)
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-Robinet chlore
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-NIVEAU FORAGE
RES ECOUVES ALENCON-RVT-échelle palier réservoir 3
RES ECOUVES ALENCON-RVT-passerelle entre réservoir 1
RES ECOUVES ALENCON-RVT-capot accès cuve
RES PERSEIGNE ST PATERNE-RVT-niveau réservoir
SOURCE DE LAUNAY COLOMBIERS-RVT-armoire générale BT
SURPRESSION LA FORTINIERE PACE-RVT-chloromètre
SURPRESSION LA FORTINIERE PACE-RVT-sécurité anti intrusion
SURPRESSION LA FORTINIERE PACE-RVT-hydroéjecteur
SURPRESSION LES VIGNES COLOMBIERS-RVT-Robinet a flotteur source
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Variateur sur pompe de forage

Opération
SURPRESSION LES VIGNES COLOMBIERS-RVT-Renou échelle cuve
SURPRESSION VAUCELLES CONDE / SARTHE-RVT-Rn démarreur p3
RES PERSEIGNE ST PATERNE-RVT-passerelle entre réservoir 1
RES BOIS DE CHAUMONT ST DENIS-RVT-PORTE CHAMBRE A VANNE
RES BOIS DE CHAUMONT ST DENIS-RVT-garde-corps dome
RES BOIS DE CHAUMONT ST DENIS-RVT-échelle accès dome
RES LE CRUCHET COLOMBIERS-RVT-Pompe 1
RES LE CRUCHET COLOMBIERS-RVT-pompe 2
RES LES TERRES NOIRES DAMIGNY-RVT-pompe 2
RES PERSEIGNE ST PATERNE-RVT-passerelle entre réservoir 2
RES PERSEIGNE ST PATERNE-RVT-passerelle entre réservoir 3
RES PERSEIGNE ST PATERNE-RVT-capot accès cuve 1
RES PERSEIGNE ST PATERNE-RVT-capot accès cuve 2
RES PERSEIGNE ST PATERNE-RVT-capot accès cuve 3
RES PERSEIGNE ST PATERNE-RVT-PORTE sortie dome 1
RES PERSEIGNE ST PATERNE-RVT-PORTE sortie dome 2
RES PERSEIGNE ST PATERNE-RVT-PORTE sortie dome 3
PRISE D'EAU LA COUR-RVT-sonde ph redox et sonde conductivité
SURPRESSION LES VIGNES COLOMBIERS-RVT-canalisations
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-compresseur ozone
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-canalisation Perseigne
SURPRESSION VAUCELLES CONDE / SARTHE-RVT-télétransmission vaucelle garenne
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-télétransmission usine ville Ecouves Perseigne
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-clapet pompe reprise 2 cag
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-clapet pompe reprise 3 cag
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-clapet pied pompe
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-vanne motorisée eau brute Filtre D
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-entretien chloration
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-ozoneur3
PRISE D'EAU LA COUR-RVT-pompe prise échantillon
FORAGE DES MARAIS RADON-RVT-hydro éjecteur EV
RES LES TERRES NOIRES DAMIGNY-RVT-ARMOIRE ELECTRIQUE
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-vanne régul FAS F3

Opération
STATION ALERTE CHENAY-RVT-contrôleur de débit
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-variateur pompe reprise *3
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Capteur température eau de lavage
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-Aérotherme (x2)
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-turbidimètre décanteur file 2
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-canalisation Perseigne
SURPRESSION VAUCELLES CONDE / SARTHE-RVT-clapet bâche 200 m³
USINE DE COURTEILLE ALENCON-RVT-pompe atelier
RES BOIS DE CHAUMONT ST DENIS-RVT-débitmètre
CPT E57: SECTO LE BOIS BEULANT VALFRAMBERT-RVT-ls42
CPT E60: SECTO SENTE DES REQUETES ALENCON-RVT-ls42
CPT FR4: SECTO LA PESANTIERE RADON-RVT-ls42
CPT V3 SECTO CAZAULT ALENCON-RVT-ls42
CPT P43 SECTO KOUTALIA 1 ALENCON-RVT-ls42
CPT P42 SECTO KOUTALIA 2 ALENCON-RVT-ls42
CPT V4 SECTO V4 QUAKENBRUCK ALENCON-RVT-électronique siemens
CPT E44 et E45 CLIENT IDEVAL PACE-RVT-ls42
-

4.1.2 La situation sur les canalisations

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

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

Opération
RVT-renouv compteurs secto existants 2015
RVT-Vannes (13) CUA Régie intéressée
RVT-renouv compteurs secto existants 2015
RES VILLE ALENCON-RVT-Compteurs de sectorisatio-Débimètres
RES ECOUVES ALENCON-RVT-renouvellement débitmètre
RES PERSEIGNE ST PATERNE-RVT-renouvellement débitmètre
CPT P43 SECTO KOUTALIA 1 ALENCON-RVT-renouvellement débitmètre
CPT P42 SECTO KOUTALIA 2 ALENCON-RVT-renouvellement débitmètre
RVT-Vannes CUA Régie intéressée purges ventouses
-

7 sondes à insertion ont été remplacées par des débitmètres :

Au 4e trimestre 2017, nos services ont procédé au remplacement des sondes à insertion existant sur les canalisations de sorties des châteaux du périmètre. Celles-ci ont été remplacées par des débitmètres en complément de ceux installés en 2016.

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

Les travaux neufs effectués sur les canalisations par le Délégataire cette année sont les suivants :

Opération
TN-13 compteurs de secto complémentaires
TN-43 pré-localisateurs AVERTIR Courteille/Cerisé
USINE DE COURTEILLE ALENCON-TN-Optimisations usine (Ozonation, CAG, énergie...)
USINE DE COURTEILLE ALENCON-TN-Accroissement taux d'eau de forage
-

TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT DE RESEAU D'EAU POTABLE SUIVANT MARCHE A COMMANDE 2015/020C

Rue Flaubert DAMIGNY – 387ml
Le Rebourcey LA FERRIERE BOCHARD – 1985ml

TRAVAUX DE REPRISE DE BRANCHEMENT

Nous sommes intervenus pour la reprise des branchements sur les canalisations renouvelées par la collectivité, notamment rue de Lancrel à ALENCON (85 branchements)

4.1.3 La situation sur les branchements

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

En 2017, nous avons renouvelé 275 branchements en plomb suivant le planning établi par la collectivité.

Vous trouverez en annexe travaux/réseau le détail par mois, communes et rues de ces renouvellements.

Annexe travaux/réseau – plombs renouvelés CUA 2017

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

Les travaux neufs effectués sur les branchements par le Délégataire cette année sont les suivants :

Dans le cadre du contrat de Régie Intéressée qui nous lie à la collectivité, nous avons réalisé 20 branchements neufs d'eau potable par des clients particuliers ou professionnels.

Cette prestation fait partie des Travaux à Titre Exclusifs, vous en trouverez le détail en annexe :

Annexe Travaux/réseau – TTE branchements neufs AEP

Nous avons également procédé à l'individualisation de 396 compteurs principalement sur 2 opérations financées par le bailleur SAGIM sur les quartiers Perseigne et St Exupery dont détail en annexe :

4.1.4 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

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

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

Plan de renouvellement des compteurs vétustes – cadre contractuel PRC.

Le contrat de Régie Intéressée prévoit pour les 2 premières années une opération importante de renouvellement des compteurs pour vétusté (environ 2600 compteurs sur 2 ans - âge des compteurs supérieur à 15 ans).

Pour l'année 2017, 811 compteurs d'âge supérieur à 15 ans ont été renouvelés :

- 100 dans le cadre du renouvellement des branchements en plomb
- 97 dans le cadre d'interventions d'entretien (compteurs bloqués ou abimés)
- 614 dans le cadre d'une campagne de renouvellement programmée avec prise de RDV auprès des abonnés.

Vous trouverez en annexe le détail par commune et par âge de compteurs :

Annexe Réseau travaux – PRC cadre plomb
Annexe Réseau travaux – PRC cadre entretien
Annexe Réseau travaux – PRC seul

5 | Votre délégataire

SUEZ : une marque unique mondiale pour accélérer son développement et accompagner les enjeux de la ressource.

Le 12 mars 2015, les 40 marques du groupe SUEZ (SITA, Degrémont, Lyonnaise des Eaux, SAFEGE…) se sont fédérées sous la marque unique **SUEZ**. La marque **Lyonnaise des Eaux** est ainsi devenue **SUEZ.** Elle correspond à l'activité **Eau** et au périmètre géographique **France**. La marque SUEZ est déployée sur les supports clients particuliers depuis septembre 2016.

Le 10 octobre 2016, Lyonnaise des Eaux France SAS est devenue SUEZ Eau France SAS, les autres mentions légales (RCS…) restant inchangées.

Le site internet toutsurmoneau.fr a également fait peau neuve et son ergonomie a été optimisée pour mieux répondre aux attentes de nos clients.

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 Nos moyens humains

L'Agence Normandie Sud Secteur Orne

L'Agence Normandie Sud Secteur Orne, basée à Alençon, dispose de moyens techniques et humains étendus pour assurer le service délégué.

Le Secteur Orne compte 45 personnes, répartie sur 3 implantations territoriales : ALENCON, L 'AIGLE et MORTAGNE AU PERCHE.

Le Secteur s'appuie notamment sur des techniciens spécialisés dans les différents domaines nécessaires pour la bonne exploitation des ouvrages et réseaux (spécialistes assainissement, eau potable, électromécanique, hydraulique, automatismes et télétransmissions).

Une astreinte pour assurer la continuité et la qualité du service 365 jours par an.

En dehors des heures habituelles d'intervention de nos équipes, 157 agents d'astreinte sont mobilisables jour et nuit, sur le périmètre de Eaux de Normandie, pour faire face à toute urgence : rupture de canalisation, problème d'alimentation en eau, défaut sur une installation, etc.

Les interventions d'urgence sont déclenchées par appel des clients sur le numéro d'urgence et par les alarmes en provenance des installations auto-surveillées.

Nos équipes de proximité sont composées d'un encadrement et d'agents d'intervention travaux, usines et électromécaniciens, et notamment pour le Secteur de l'Orne :

- 1 cadre d'astreinte,
- 1 centre de permanence téléphonique,
- 1 chef de poste,
- 4 agents d'intervention pour les réseaux,
- 2 électromécaniciens.

5.1.2 Nos moyens matériels

Notre personnel dispose de matériels adaptés à l'exploitation des installations déléguées :

- Appareils de mesures électriques (tension, intensité, puissance, résistance, …) et hydrauliques (débitmètres portatifs, débitmètres pour poteaux d'incendie, manomètres, enregistreurs de pression, …)
- Analyseurs chimiques de laboratoire et de terrain (spectromètres, turbidimètres, …)
- Enregistreurs phoniques pour la pré localisation de fuites, corrélateur acoustique pour la détection de fuites,
- Stocks de pièces détachées sur chacune des implantations, pour tous matériaux et tous diamètres (canalisations et branchements),
- Matériels de chantier (pompes, fusées, scies à sol, marteaux piqueurs, blindages, équipements de sécurité et de signalisation),
- Ordinateurs d'informatique technique et administrative.

Le parc de véhicules et d'engins est également prévu pour répondre aux besoins du service public :

- 31 véhicules légers et 7 véhicules atelier,
- 6 camions benne 3,5 T dont 2 équipés de grues,
- 4 mini pelles avec remorques,
- 1 hydrocureur mixte 19 T et 2 pompes haute pression pour les débouchages et l 'hydrocurage,
- 1 remorque équipée de panneaux de chantier.

5.1.3 Nos moyens logistiques

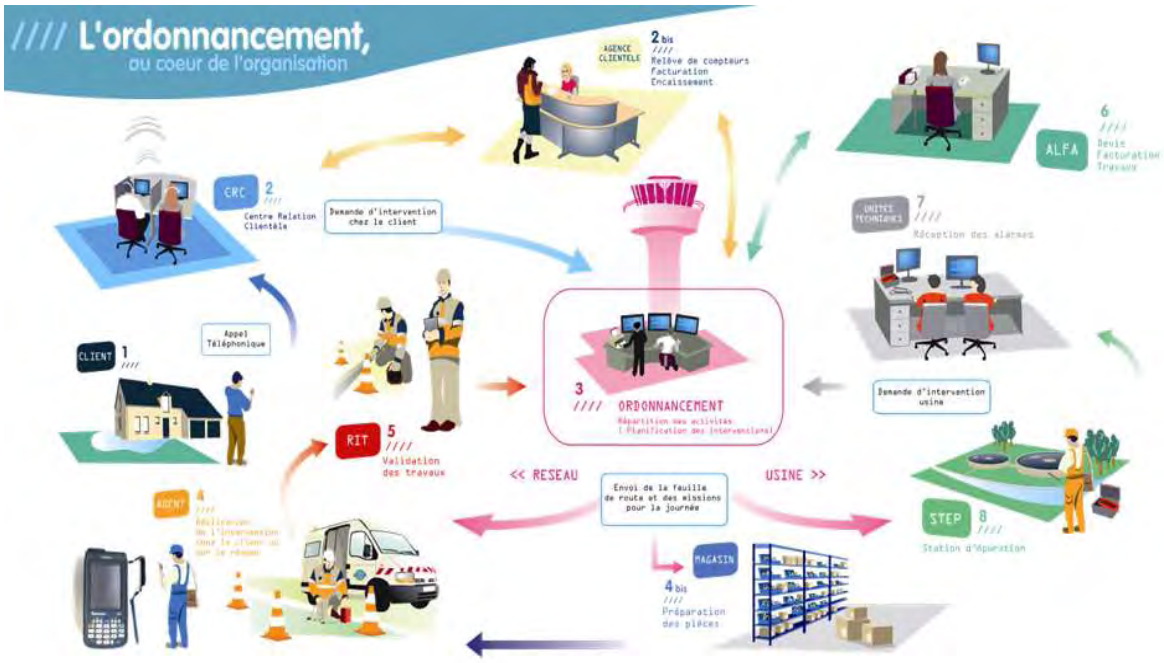
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives…).

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

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

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

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



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

5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de SUEZ Eau France et plus largement du Groupe SUEZ pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles nous pouvons citer :

- missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,
- accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,
- accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels.

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- protection et gestion durable de la ressource en eau,
- recherche de nouvelles ressources,
- amélioration des performances des réseaux,
- maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- prévention des risques environnementaux,
- gestion performante de la relation clientèle.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Le site internet et l'information client

En 2017, Le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 2 738 936 visiteurs uniques, 35% de plus que l'année précédente.

Le site www.toutsurmoneau.fr, accessible en mobilité via un smartphone ou une tablette (responsive design), apporte aux clients consommateurs des informations sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus dans les 5 prochains jours

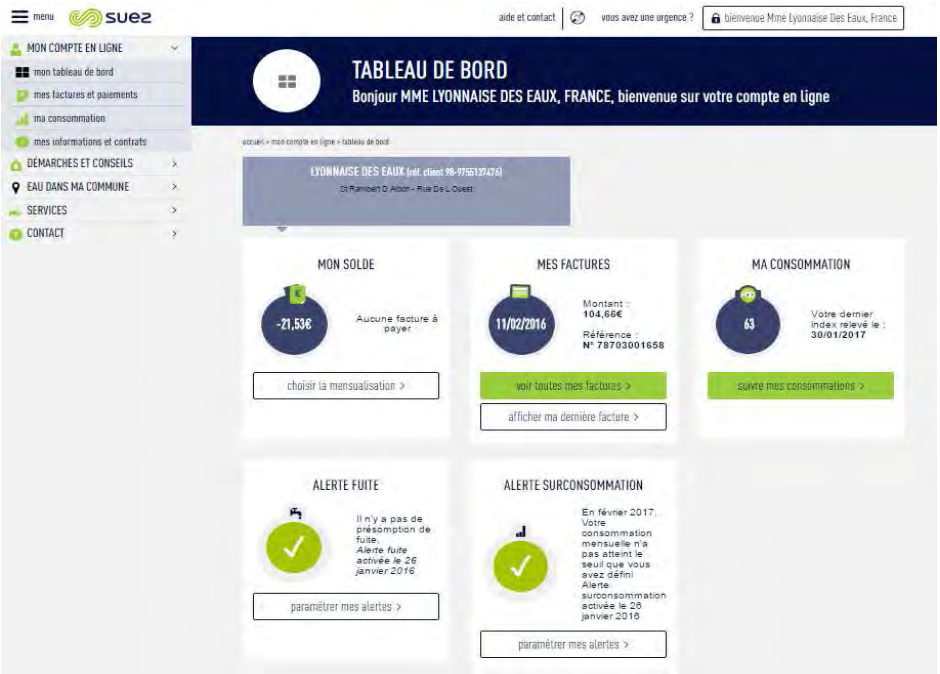
*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)*

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

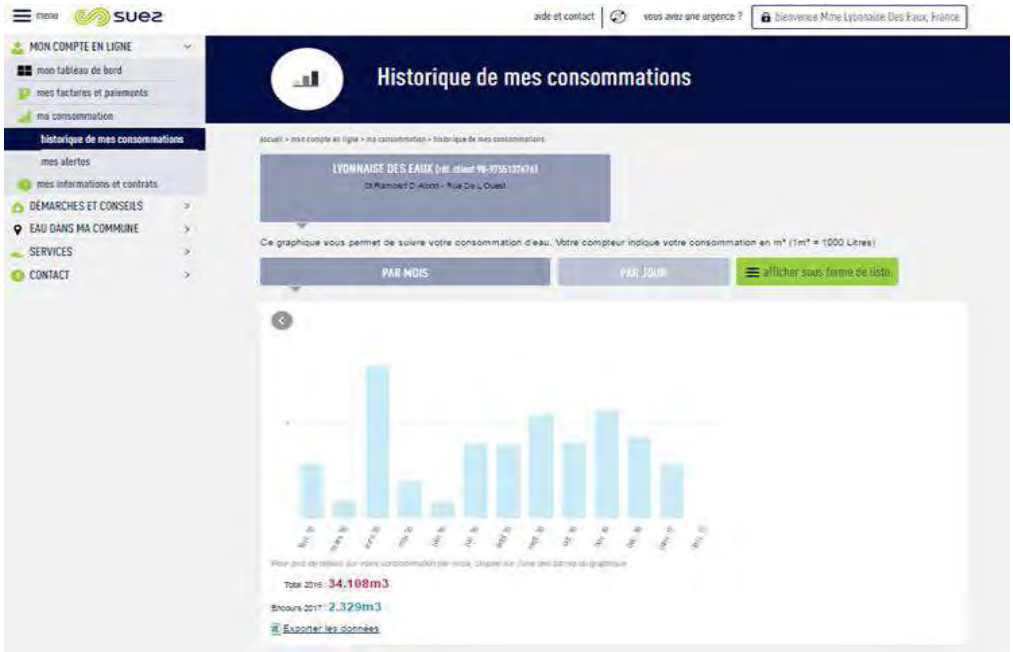
*Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)*

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

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



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



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

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

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),

un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2017, 1 000 122 questions ont été posées au conseiller virtuel Olivier. La réponse proposée par l'avatar correspond à un taux de 75% de compréhension à la question du visiteur. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page, le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.2.2 L'entité de gestion client

L'Agence de Gestion Client (AGC) : en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

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

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

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

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

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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

Lloyd's Register LRQA

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le Système de Management de la Qualité de la société

SUEZ EAU France
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes de Management de la Qualité suivantes

ISO 9001:2008

Le Système de Management de la Qualité concerne:

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

Certificat d'approbation No. RQA 9015316A

Première approbation: 27 Avril 2004
Certificat en cours: 15 Juin 2017
Expiration du certificat: 14 Septembre 2018

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS

NOTRE ORGANISATION

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

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

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

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'accroit en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. Fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

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

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites de 2015 à 2017 pour identifier des gisements de performance.
Chaque Région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

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

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le système de Management de l'Energie couvrant l'ensemble des activités de la société :

SUEZ EAU FRANCE
SIREN : 410 034 607
pour le site
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon la norme de Management de l'Energie suivante :

ISO 50001:2011

Le système de Management de l'Energie concerne :

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

Certificat d'approbation
No. FQA 00153168

Première approbation : 02 Décembre 2013
Certification en cours : 15 Juin 2017
Expiration du certificat : 01 Décembre 2018

Emis par : Lloyd's Register Quality Assurance France SAS
Au nom et pour le compte de LRQA Limited

POUR ALLER PLUS LOIN

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

5.4 Notre démarche développement durable

UNE DEMARCHE PLEINEMENT INTEGREE A LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Dès 2006, SUEZ, pour son activité Eau en France, structurait sa politique de développement durable autour de 3 enjeux : préserver la ressource en eau et respecter l'environnement ; être un partenaire local du développement des territoires ; dialoguer et agir avec tous les publics de l'entreprise.

En septembre 2014, l'activité Eau France de SUEZ a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet www.lyonnaise-des-eaux.com notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Jean Jouzel, climatologue et glaciologue français. Ce comité est composé de représentants institutionnels, associatifs, scientifiques, et de responsables SUEZ.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. Depuis sa création, le programme Agir pour la ressource en eau a reçu pas moins de 240 projets.
Pour l'édition spéciale 2017-2018, l'appel à projets Agir pour la Ressource en Eau porte sur « Des solutions face aux risques climatiques ».

Par ailleurs, depuis 2006, l'activité Eau France de SUEZ fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a été réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :
- la pertinence des orientations de l'entreprise,
- la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations,
- l'effectivité des résultats enregistrés.

En décembre 2015, à l'occasion de la COP21, SUEZ a pris 12 nouveaux engagements, sur la période 2016-2020 faisant de la lutte contre le changement climatique une priorité absolue, ils visent à :

- poursuivre les efforts pour diminuer l'empreinte carbone du Groupe,
- promouvoir le modèle de l'économie circulaire, permettant structurellement de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de protéger les ressources,
- s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique sur l'eau.

Chaque année, l'état d'avancement des 12 engagements est évalué par un tiers indépendant. Les résultats de cette évaluation sont rendus publics.

- **Engagement n°1 :** Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030
- **Engagement n° 2 :** Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020
- **Engagement n° 3 :** Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020
- **Engagement n° 4 :** Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020
- **Engagement n° 5 :** Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique
- **Engagement n° 6 :** Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030
- **Engagement n° 7 :** Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020
- **Engagement n° 8 :** Adopter en 2016 un prix interne du carbone
- **Engagement n°9 :** Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone
- **Engagement n°10 :** S'engager en faveur de l'économie circulaire
- **Engagement n°11 :** Contribuer à la sensibilisation des solutions climat
- **Engagement n°12 :** Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

Cet engagement pour lutter contre le réchauffement climatique, au cœur de l'action de SUEZ, a été distingué début 2018 par Science Based Targets. Cette initiative, soutenue par les organisations gouvernementales, est un programme conjoint du CDP (Carbon Disclosure Project), du Global Compact (Pacte Mondial) des Nations Unies, du World Ressources Institute (WRI) et du WWF qui évalue la conformité des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) des entreprises, par rapport aux recommandations des scientifiques du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC). SUEZ devient la première entreprise de service à l'environnement être distingué.

5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

Depuis plusieurs années, SUEZ Eau France a pris pleinement conscience des enjeux environnementaux. En dialogue avec les collectivités, l'entreprise agit concrètement en faveur de la biodiversité sur certains des sites qu'elle gère, dans une démarche de responsabilité et de réponse aux enjeux liés notamment aux milieux aquatiques, avec un éventail d'actions très diversifiées.

Dans un objectif de structurer et amplifier sa démarche, SUEZ tant au niveau du Groupe que de ses filiales, s'est engagé dans la Stratégie Nationale pour la Biodiversité en 2011. Le projet de plan d'action de l'activité Eau France pour 2014-2017 a été reconnu par le Ministère en charge de l'environnement en octobre 2014. Cette reconnaissance est importante pour l'entreprise, qui s'est engagée à structurer et étendre ses actions pour limiter ses impacts, et pour préserver la biodiversité partout en France et sur tous les milieux (terrestre, aquatique, marin).

Concrètement, cela se traduit notamment par la mise à disposition de ses experts et leur savoir-faire aux entités régionales pour appuyer les initiatives locales. La déclinaison locale De plus, un réseau de "correspondants biodiversité" coordonné par la Direction du Développement Durable, du Marketing et de la Communication permet d'échanger et de partager les connaissances et les initiatives, afin de diffuser les bonnes idées à mettre en œuvre et les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité.

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 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.

Le centre VISIO permet d'obtenir une **vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau**, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

Ainsi, grâce à des capteurs placés sur les installations (réseau et usines), il permet de collecter les données du service de l'eau, de les analyser et d'assurer un pilotage en temps réel. L'optimisation, l'anticipation des conditions d'exploitation quotidiennes et la prévision de l'impact des événements externes (pollution, épisode orageux, etc.) que permettent ces nouvelles installations vont largement profiter à la qualité de l'eau dans la ville. Ces centres vont également faciliter la gestion patrimoniale des usines et des réseaux des collectivités.

La **mise à disposition des données à l'usage des clients particuliers** et des collectivités est la priorité de VISIO, elle se matérialise de différentes façons:

- ouverture des centres VISIO aux visiteurs,
- plateformes Web « Tout sur mon eau » à destination des clients particuliers qui leur donne notamment accès à leur consommation en temps réel,
- « Tout sur mon service » à destination des collectivités qui ont accès en temps réel aux informations et données du service et au suivi des actions de terrain.

Au début de l'année 2018, 11 centres VISIO sont ouverts : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34), Montgeron (91), Biarritz (64), Aix-en-Provence (13), Valenciennes (59) et Le Pecq (78) qui maillent dorénavant l'intégralité du territoire.

SYSTÈMES EXPERTS
- Performance opérationnelle - anticipation et optimisation des conditions d'exploitation.
ORDONNANCEMENT LOGISTIQUE
Optimisation des interventions et réactivité accrue.
TÉLÉCONTRÔLE
Surveillance du cycle de l'eau 24h/24.
VISIO
UNE VISION À 360° DE VOTRE SERVICE
GESTION DES DONNÉES
Partage des données en temps réel avec les collectivités pour aider à la décision.
GESTION DE CRISE
Analyse de la situation de manière coordonnée pour une prise de décision rapide.
TÉLÉRELÈVE
Suivi en temps réel des consommations.
PLATEFORME WEB
Gestion des demandes et accès aux informations par les collectivités et les particuliers.

5.5.2 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 ".

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® Hydraulique et Aquadvanced® Qualité sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes.

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

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- Placée sous le signe de l'innovation et de la mise en valeur des territoires, le **21ème salon des Maires d'Île-de-France** a rassemblé plus de 250 entreprises au service des collectivités territoriales et s'est achevé le 30 mars à Paris après 3 jours de débats. Véritable lieu d'échanges avec nos clients collectivités en Île-de-France, l'AMIF nous a permis de présenter nos nombreuses innovations et plus particulièrement, à l'occasion d'une journée dédiée à la transition écologique des communes, nos bonnes pratiques et nos méthodes à leur disposition pour assurer cette transition.

- **SUEZ s'est engagé lors de la COP23 à Bonn du 6 au 17 novembre** et a pris part à l'initiative internationale pour inscrire l'urgence à agir pour contenir le réchauffement climatique de la planète. Cet événement international a permis au Groupe de rappeler ses engagements « climat » : les 12 engagements pour le climat et la contribution du Groupe aux engagements de l'Accord de Paris signé en 2015.

  Les chiffres clés de la COP23 :
  - 11 jours d'échanges autour du climat
  - 197 "parties" participant à l'événement (196 états + l'Union européenne)
  - Lancement du Partenariat « Ocean pathway », dans le but de faire officiellement reconnaître les liens entre l'océan et le changement climatique. Une problématique sur laquelle SUEZ s'est engagée depuis début 2015 et qu'elle place au cœur de sa nouvelle feuille de route développement durable 2017-2021.

- Le salon des maires et des collectivités est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 20 au 22 novembre, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions de protection de la ressource (REUT, puits de carbones, réalimentation de nappe, gestion du bassin versant…) sur son stand mais aussi au sein de ses 4 conférences et de ses 5 animations.

- **Le Groupe innove en collaboration avec de grands acteurs et des collectivités**. Ainsi, la ville de Dijon a attribué au groupement composé de Bouygues Energies & Services (filiale de Bouygues Construction) et Citelum (filiale du groupe EDF), avec SUEZ et Capgemini, le contrat pour la réalisation et la gestion pendant 12 ans d'un poste de pilotage connecté des équipements de l'espace public des 24 communes de la métropole. Ce contrat innovant, de performance globale de la ville, unique en France en matière d'Open Data, propose aux habitants de nouveaux services publics et une gouvernance urbaine ouverte s'appuyant sur le numérique. Grâce ce dernier, il permettra de coordonner la gestion et la maintenance de la plupart des équipements urbains de la métropole (feux de circulation, éclairages, vidéoprotection, services de voirie, etc.).

- **SUEZ a participé au 3ème Forum Smart City** qui s'est tenu le mercredi 5 décembre à Toulouse. L'occasion pour de nombreux experts internationaux, représentants de grands groupes, startups, élus de collectivités locales ou encore chercheurs, d'échanger sur le thème de l'audace pour partager les visions d'avenir mais aussi, les expériences, les projets et les réalisations afin de construire ensemble les villes du futur.

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

6 | Glossaire

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

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

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

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

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

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

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

B

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

C

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

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

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

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

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

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

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

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

D

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

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

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

E

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

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

H

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

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

I

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

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

L

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

M

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

N

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

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

P

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

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

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

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

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

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

R

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

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

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

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

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

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

S

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

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

V

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7 | Annexes

7.1 La synthèse règlementaire

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
MARCHES PUBLICS
GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT
ASSAINISSEMENT
EAU POTABLE
ENVIRONNEMENT
DROIT PRIVE

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ NOUVEAUX SEUILS DE PASSATION DES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS

>Règlements délégués (UE) de la Commission du 18 décembre 2017 modifiant la directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les seuils d'application pour les procédures de passation des marchés

Les seuils déterminant les procédures de passation des marchés publics et des concessions ont été réévalués et s'appliquent à compter du 1er janvier 2018.

Les seuils sont ainsi portés de :

- 135 000 à 144 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État
- 209 000 à 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales
- 418 000 à 443 000 € HT s'agissant des marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices
- 5 225 000 à 5 548 000 € HT pour les marchés de travaux et les contrats concessions

Les avenants passés en application de l'article 36-6° du décret du 1er février 2016 relatif aux contrats de concessions doivent donc entrainer une modification du montant du contrat inférieure à 10% et à 5 548 000 €.

❖ LISTE DES CERTIFICATS QUE LES CANDIDATS NE SONT PLUS TENUS DE FOURNIR A L'APPUI DE LEUR CANDIDATURE

>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

L'arrêté du 29 mars 2017 fixe 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 de l'Etat et de ses établissements publics.

Cet arrêté est pris dans le cadre des articles 51 et 53 du décret n° 2016-360 relatif aux marchés publics, qui prévoit que les candidats ne sont plus tenus de fournir des documents que « *l'acheteur peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique* ».

Cet arrêté est entré en vigueur le 1er avril 2017, pour toute consultation ou avis d'appel public à la concurrence publiés à partir de cette date.

La Direction des affaires juridiques de Bercy a mis en ligne une fiche explicative de l'arrêté du 29 mars 2017.

❖ MISE EN ŒUVRE DE LA DEMATERIALISATION DES MARCHES PUBLICS ET DES CONTRATS DE CONCESSION

Deux arrêtés en date du 14 avril 2017 précisent le régime applicable à la dématérialisation des marchés publics et des concessions.

> Arrêté du 14 avril 2017 relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs

L'arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs fixe les fonctionnalités devant être offertes par les profils d'acheteurs. Ces fonctionnalités ne font pas obstacle à ce que les profils d'acheteurs en proposent d'autres. Ces dispositions ne s'appliquent pas pour les marchés publics dont le montant est inférieur à 25 000 € HT.

Cet arrêté prévoit ainsi que le profil d'acheteur devra, à partir du 1er octobre 2018, permettre notamment aux collectivités de s'identifier et de s'authentifier, de publier des avis d'appel à la concurrence, de mettre à disposition les documents de la consultation, de réceptionner et conserver des candidatures, de réceptionner et conserver des offres, y compris hors délais, de répondre aux questions soumises par les entreprises, d'obtenir les documents justificatifs et moyens de preuve.

Pour l'entreprise, le profil d'acheteur devra lui permettre notamment, à partir du 1er octobre 2018, de s'identifier et de s'authentifier, de consulter et télécharger en accès gratuit, libre, direct et complet les documents de la consultation, les avis d'appel à la concurrence et leurs éventuelles modifications, d'accéder à un espace permettant de simuler le dépôt de documents, de déposer une candidature, de déposer des offres, de solliciter une assistance ou consulter un support utilisateur permettant d'apporter des réponses aux problématiques techniques, de formuler des questions à l'acheteur.

Une fiche consacrée au profil acheteur a été publiée par Direction des affaires juridiques de Bercy.

>Arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique

L'arrêté du 14 avril 2017 fixe les modalités de publication sur les profils d'acheteurs des données essentielles des marchés publics et des contrats de concession, pour tous les contrats conclus à partir du 1er octobre 2018, excepté pour les marchés publics répondant à un besoin dont la valeur est inférieure à 25 000 euros HT. Ces dispositions pourront être appliquées avant cette date.

Devront notamment être mis en ligne les informations suivantes : la nature du contrat, la procédure, le lieu d'exécution du contrat, la durée en mois, son montant, le nom et l'identifiant du titulaire du contrat.

En cas de modification du contrat de concession, la collectivité devra fournir la date de publication des données relatives aux modifications apportées au contrat, l'objet de la modification du contrat, la durée modifiée du contrat, la valeur globale modifiée en euros du contrat et la date de signature de la modification.

Pour les contrats de concession, devront également être précisées chaque année les informations suivantes : les dépenses d'investissement réalisées par le concessionnaire, les intitulés des principaux tarifs à la charge des usagers, les montants des principaux tarifs à la charge des usagers.

Ces données seront publiées dans les deux mois suivant la notification du marché initial ou avant le début de l'exécution du contrat de concession. En cas de modification du contrat, les données sont publiées dans les deux mois à compter de leur notification pour les marchés publics ou de leur signature pour les concessions.

S'agissant des données relatives à l'exécution des contrats de concession, elles seront mises à disposition au plus tard deux mois à compter de la fin de chaque année d'exécution du contrat.

Enfin, ces données devront être maintenues disponibles sur le profil d'acheteur pendant une durée minimale de cinq ans après la fin de l'exécution du marché public ou du contrat de concession, sauf si elles sont contraires aux intérêts en matière de défense ou de sécurité ou à l'ordre public.

❖ RECOURS DES TIERS EN RESILIATION DU CONTRAT

>CE 30 juin 2017, syndicat mixte de promotion de l'activité transmanche, n° 398445

Le Conseil d'Etat continue la refonte du contentieux contractuel et autorise désormais les tiers à exercer un recours de plein contentieux tendant à la résiliation d'un contrat administratif.
Les juges assortissent ce recours de trois conditions, proches de celles que l'on retrouve dans le recours en contestation de la validité du contrat (recours « Tarn et Garonne ») :

- que le tiers soit lésé d'une façon suffisamment directe et certaine par la décision refusant de faire droit à sa demande de mettre fin à l'exécution du contrat ;
- n'invoquer que des moyens tirés :
  - ✓ de ce que la personne publique contractante était tenue de mettre fin à l'exécution du contrat du fait de dispositions législatives applicables aux contrats en cours ;
  - ✓ de ce que le contrat est entaché d'irrégularités qui sont de nature à faire obstacle à la poursuite de son exécution et que le juge devrait relever d'office ;
  - ✓ de ce que la poursuite de l'exécution du contrat est manifestement contraire à l'intérêt général (ex. : inexécutions d'obligations contractuelles qui, par leur gravité, compromettent manifestement l'intérêt général).

  Nota : les tiers ne pourront en revanche se prévaloir d'aucun autre moyen, notamment pas ceux tenant aux conditions et formes dans lesquelles la décision de refus de résilier a été prise.
- Les moyens invoqués doivent être en rapport direct avec l'intérêt lésé dont le tiers requérant se prévaut.

De la même façon que pour le recours « Tarn et Garonne », cette dernière condition n'est pas applicable aux Préfets ou membres des assemblées délibérantes.

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ PRECISIONS QUANT A LA POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE

> CE, 14 février 2017, Société Sea Invest Bordeaux, n° 405157

Le Conseil d'État, dans une décision du 14 février 2017, précise les conditions dans lesquelles une collectivité peut conclure une délégation de service sans publicité, ni mise en concurrence :

- une situation d'urgence doit être caractérisée ;

- un motif d'intérêt général tenant à la continuité du service doit exister ;

- la durée du contrat conclu doit être brève. Le contrat ainsi conclu est provisoire et ne peut pas excéder la durée nécessaire pour mettre en œuvre une procédure de publicité et de mise en concurrence ou d'organisation d'une reprise en régie.

En l'espèce, l'urgence est caractérisée par les manquements du prestataire et par l'impossibilité pour la collectivité d'assurer la continuité du service public face à aux défaillances du cocontractant.

Le Conseil d'État supprime ainsi la condition tenant au caractère soudain de l'impossibilité de continuer à faire assurer le service évoquée dans sa jurisprudence antérieure (CE, 4 avril 2016, Communauté d'agglomération du centre de la Martinique, n° 396191).

❖ LIMITATION DES OBLIGATIONS DU DELEGATAIRE PAR L'OBJET ET LES STIPULATIONS DU CONTRAT

>CE, 3 mars 2017, Société dhuysienne de chaleur, n°398901

Le Conseil d'Etat, dans un arrêt du 3 mars 2017, précise que les principes de continuité du service public et d'égalité des usagers devant le service public ne s'imposent au délégataire que dans les limites de l'objet du contrat et selon les modalités définies par ses stipulations.

Ainsi le délégataire ne peut être obligé, sauf stipulations contractuelles contraires, d'assurer sa mission au profit des usagers qui cessent de remplir les conditions pour en bénéficier.

Dans ce cadre, le délégataire n'est pas tenu d'exécuter des prestations non prévues dans le contrat. Une collectivité ne peut donc pas faire usage de sanctions coercitives prévues en cas de méconnaissance d'obligations contractuelles, pour forcer le délégataire à accomplir une prestation non prévue dans le contrat.

❖ IMPOSSIBILITE DE CHOISIR UN CANDIDAT SUR LE FONDEMENT D'ELEMENTS ETRANGERS AU CONTRAT

>CE, 24 mai 2017, SAUR, n° 407431

Dans le cadre d'une délégation de service public d'eau potable, le Conseil d'Etat estime qu'une commune ne peut pas demander aux candidats de remettre des offres conditionnelles dans l'hypothèse de l'attribution simultanée de la DSP eau potable avec une DSP assainissement lancée parallèlement par le syndicat intercommunal auquel la commune a transféré sa compétence « assainissement » (offre conditionnelle = prix plus bas si obtention par le même opérateur économique des deux contrats).

La commune ne peut en effet, sans méconnaître l'objet de la concession qu'elle entend conclure et l'obligation de sélectionner la meilleure offre au regard de l'avantage économique global que présente pour elle cette offre, demander aux candidats de lui remettre une offre conditionnelle tenant compte d'une procédure de passation mise en œuvre par une autre autorité concédante ou prendre en compte, pour choisir un délégataire, des éléments étrangers à ce contrat

Le Conseil d'Etat rappelle en outre qu'une autorité concédante ne peut modifier en cours de procédure les éléments d'appréciation des candidatures ou des offres en remettant en cause les conditions de la mise en concurrence initiale.

MARCHES PUBLICS

❖ RESERVATION DES MARCHES PUBLICS AUX PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES LOCALES EN OUTRE-MER

>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

A titre expérimental, pendant cinq ans, l'article 73 de la loi de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer prévoit que les collectivités ultramarines pourront « réserver jusqu'à un tiers de leurs marchés publics aux petites et moyennes entreprises locales ». Pour la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française et les îles Wallis et Futuna, cette possibilité est réservée aux marchés passés par les services et les établissements publics de l'État.

L'ensemble des marchés conclus au titre de cette expérimentation ne peut pas « excéder 15% du montant annuel moyen des marchés du secteur économique concerné conclus par le pouvoir adjudicateur ou l'entité adjudicatrice concernés au cours des trois années précédentes ».

Lorsque le montant du marché est supérieur à 500 000 euros HT, les soumissionnaires doivent présenter un plan de sous-traitance sur les modalités de participation de ces petites et moyennes entreprises.

❖ MODIFICATION DU DECRET « MARCHES PUBLICS »

>Décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique

Le décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique modifie le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, dit décret « Marchés publics », notamment sur les points suivants :

- nouvelle obligation pour l'ensemble des acheteurs soumis à la « loi MOP1 » d'organiser un concours pour la passation de leurs marchés publics de maîtrise d'œuvre ;
- suppression de l'obligation de produire un extrait de casier judiciaire lors des candidatures. Désormais une simple déclaration sur l'honneur suffit ;
- suppression pour les marchés en deçà de 25 000 euros de l'obligation de mise à disposition des données essentielles du marché par voie électronique ;
- suppression de l'obligation pour la collectivité de procéder à une évaluation comparative du mode de réalisation d'un projet dont le montant est supérieur à 100 millions d'euros ;
- précision quant à la possibilité d'organiser une procédure concurrentielle avec négociation ou dialogue compétitif lorsqu'à la suite d'un premier appel d'offres seules des offres irrégulières ou inacceptables ont été présentées.

La DAJ de Bercy a mis sur son site internet une fiche explicative du décret.

❖ CIRCULAIRE SUR LA « CLAUSE MOLIERE »

>Instruction interministérielle relative aux délibérations et actes des collectivités territoriales imposant l'usage du français dans les conditions d'exécution des marchés, 27 avril 2017, NOR : ARCB1710251

Une instruction interministérielle en date du 27 avril 2017 rappelle aux préfets l'illégalité des délibérations et des actes des collectivités imposant l'usage du français aux salariés des candidats aux marchés publics. De même, les délibérations et les actes tendant à interdire le recours aux travailleurs détachés sont illégaux. Cette interdiction concerne également les attestations sur l'honneur du non-recours aux travailleurs détachés.

L'usage du français pourra néanmoins être requis lorsqu'il est en lien avec l'objet du marché et est nécessaire à sa bonne exécution. L'instruction cite comme exemple, l'usage de la maîtrise du français dans le cadre de *« certaines prestations de formation »*.
Enfin, le gouvernement précise qu'une clause obligeant l'usage des langues régionales est également réputée illégale.

❖ VALIDATION DES CLAUSES D'INTERPRETARIAT DANS UN MARCHE PUBLIC

>CE, 4 décembre 2017, n°413366

Dans une décision du 4 décembre 2017, le Conseil d'Etat a validé les clauses d'interprétariat prévues en vue de la passation d'un marché public de travaux.

[1] Loi n° 85-704 du 12 juillet 1985 relative à la maîtrise d'ouvrage publique et à ses rapports avec la maîtrise d'œuvre privée

Ces clauses étaient insérées dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) d'un marché public de travaux relatif à la mise en accessibilité handicaps et à la réfection des cours d'un lycée.

Elles prévoyaient respectivement la présence d'un interprète qualifié permettant d'assurer la bonne compréhension par les travailleurs concernés des règles :

- en matière de protection sociale ;
- relatives à la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs.

Pour valider ces clauses, le Conseil d'Etat relève tout d'abord qu'elles « doivent être appliquées sans occasionner de coûts excessifs au titulaire du marché ». Il estime ensuite que l'une et l'autre présentent un lien suffisant avec le marché. Enfin, il juge que « tant la clause relative à une information sur les droits sociaux des personnes embauchées sur le chantier, qui doit porter sur les droits essentiels, que celle relative à la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs poursuivent un objectif d'intérêt général et qu'elles permettent d'atteindre cet objectif sans aller au-delà de ce qui est nécessaire ».

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

❖ ILLEGALITE DES CONVENTIONS DE FOURNITURE D'EAU GRATUITE

>Cour de Cassation, 8 novembre 2017, n° 16-18859

Après avoir rappelé qu'aux termes de l'article L. 2224-12-1 du code général des collectivités territoriales, toute fourniture d'eau potable, quel qu'en soit le bénéficiaire, fait l'objet d'une facturation au tarif applicable à la catégorie d'usagers correspondante et que les collectivités sont tenues de mettre fin, avant le 1er janvier 2008, à toute disposition ou stipulation contraire, la Cour de Cassation a jugé que ces principes devaient s'appliquer y compris aux conventions signées avant l'entrée en vigueur de la loi.
Toute convention de fourniture d'eau gratuite est donc illégale.

ASSAINISSEMENT

❖ OBLIGATION DE REALISER LES TRAVAUX D'EXTENSION DU RESEAU DANS UN DELAI RAISONNABLE

>CE, 24 novembre 2017, n°396046

Dans une décision du 24 novembre 2017, le Conseil d'Etat a estimé qu'après avoir délimité une zone d'assainissement collectif, les communes, ou les EPCI compétents, sont tenus d'exécuter dans un délai raisonnable les travaux d'extension du réseau d'assainissement collectif pour raccorder les habitations de cette zone et dont les propriétaires en ont fait la demande. Il précise que ce délai doit s'apprécier au regard des contraintes techniques liées à la situation topographique des habitations à raccorder, du coût des travaux à effectuer, du nombre et de l'ancienneté des demandes de raccordement.

❖ CLARIFICATION DU CHAMP DE COMPETENCE « ASSAINISSEMENT » POUR LES BOUCHES D'EGOUT ET LES AVALOIRS

>Réponse du Ministère de l'intérieur publiée dans le JO du 2 mars 2017, p. 903
Une réponse ministérielle du 2 mars 2017 indique que les avaloirs relèvent de la compétence « assainissement », dès lors que cet ouvrage est destiné à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales.
En revanche, les bouches d'égout sont destinées à la collecte, au transport, au traitement et au stockage des eaux pluviales provenant de la voirie. Ainsi l'ouvrage ressort de la compétence « voirie » de la collectivité en charge de cette compétence.

EAU POTABLE

❖ MODIFICATION DES REGLES DE SUIVI SANITAIRE

>Arrêté du 4 août 2017 modifiant plusieurs arrêtés relatifs aux eaux destinées à la consommation humaine pris en application des articles R. 1321-2, R. 1321-3, R. 1321-10, R. 1321-15, R. 1321-16, R. 1321-24, R. 1321-84, R. 1321-91 du code de la santé publique

L'arrêté adapte en droit national certaines dispositions de la Directive (UE) 2015/1787 de la Commission du 6 octobre 2015 modifiant les annexes II et III de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et modifie également les exigences de qualité pour des eaux destinées à la consommation humaine pour le baryum. Les principales modifications sont :

- La possibilité pour l'ARS de supprimer tout ou partie du contrôle sanitaire de certains paramètres. Il s'agit de la transcription restrictive dans le droit français de la directive européenne. En effet, seuls les paramètres chlorures, sulfates et nitrates peuvent être totalement exclus des analyses de type P1. Les principaux points sont :
  - La fréquence des prélèvements et d'analyses peut être réduite pour les analyses de type P1 et D1 si les résultats sont < 60% de la limite paramétrique pendant au moins 3 ans. La réduction de fréquence ne peut dépasser 50% de celle normalement prévue.
  - Les paramètres chlorures, nitrates ou sulfates peuvent être supprimés des analyses P1 si les résultats sont tous < 30% de leur limite paramétrique pendant au moins 3 ans
  - Le retrait doit être fondé sur les résultats de l'évaluation des risques (« aucun facteur pouvant être raisonnablement anticipé n'est susceptible d'altérer la qualité des eaux »)
  - L'auto surveillance doit être réalisée par un laboratoire agréé par le Ministère ou accrédité COFRAC. Le préleveur doit être formé. Les résultats doivent être transmis mensuellement à l'ARS.

- Baryum : la limite réglementaire à 0,70 mg/l qui était une « limite de qualité » devient une « référence de qualité »

❖ METHODE D'ANALYSE – CONTROLE SANITAIRE DES EAUX

>Arrêté du 19 octobre 2017 relatif aux méthodes d'analyse utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux

L'arrêté détermine les méthodes d'analyse et leurs caractéristiques de performance que doivent respecter les agences régionales de santé et les laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux.

Ces méthodes sont utilisées pour l'analyse des échantillons provenant des trois types d'eaux suivants :

- les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exception des eaux minérales naturelles ;
- les eaux brutes utilisées pour la production d'eaux destinées à la consommation humaine ;
- les eaux de baignade.

❖ ORSEC EAU POTABLE

>Instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC-Eau potable)

Un guide d'aide à l'élaboration du dispositif ORSEC Eau potable, a été introduit par l'instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC Eau potable).
Ce guide a vocation à être décliné dans chaque département afin de trouver des solutions d'alimentation de substitution adaptées en cas de ruptures qualitatives ou quantitatives de l'approvisionnement des populations et des autres usagers en eau destinée à la consommation humaine.
L'instruction et le guide qu'elle introduit visent à définir les principes d'organisation de l'approvisionnement en eau potable des populations, en pourvoyant à ses besoins prioritaires.

L'instruction actualise et remplace la circulaire NOR INTE8800341C du 27 septembre 1988 relative aux perturbations importantes sur un réseau de distribution d'eau potable entraînant l'impossibilité d'une consommation d'eau issue du réseau d'adduction public par les usagers.

ENVIRONNEMENT

❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

>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

Le décret modifie les 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, en application 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.
Sont concernées les décisions, autres que les décisions individuelles, « des autorités publiques » ayant une incidence sur l'environnement lorsque celles-ci ne sont pas soumises, par les dispositions législatives qui leur sont applicables, à une procédure particulière organisant la participation du public à leur élaboration.
Le décret prévoit notamment la mise en place d'un débat public pour les plans et programmes de niveau national faisant l'objet d'une évaluation environnementale.
Il détaille la procédure de conciliation en cas de conflit entre le maître d'ouvrage et un ou plusieurs associations agréées.
Est également détaillée, la mise en œuvre du droit d'initiative citoyenne afin demander une concertation préalable au préfet.
Le décret généralise la dématérialisation de l'enquête publique.

❖ ACTION DE GROUPE EN ENVIRONNEMENT : DES PRECISIONS UTILES

Décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 relatif à l'action de groupe et à l'action en reconnaissance de droits prévues aux titres V et VI de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIè siècle (JO 10 mai 2017, texte n° 110).
S'agissant de l'action de groupe en matière environnementale, ce décret fixe les conditions d'agrément des associations susceptibles d'intervenir en matière d'action de groupe. Il est entré en vigueur le 11 mai 2017.

❖ EXPERIMENTATION TERRITORIALE D'UN DROIT DE DEROGATION ACCORDE AUX PREFETS :

>Décret n° 2017-1845 du 29 décembre 2017 relatif à l'expérimentation territoriale d'un droit de dérogation reconnu au préfet

Sont concernés les préfets des régions et des départements de Pays de la Loire, de Bourgogne-Franche-Comté et de Mayotte, les préfets de département du Lot, du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Creuse ainsi que le représentant de l'Etat à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin et, par délégation, le préfet délégué dans les collectivités de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin.
Ce décret autorise, par la voie d'une expérimentation sur quelques territoires et pendant deux ans, le représentant de l'Etat à prendre des décisions dérogeant à la réglementation dans certaines matières (dont l'environnement et l'urbanisme), dans le but d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques.
La dérogation doit toutefois répondre à certaines conditions : être justifiée par un motif d'intérêt général et l'existence de circonstances locales, être compatible avec les engagements européens et internationaux de la France et ne pas porter atteinte aux intérêts de la défense ou à la sécurité des

personnes et des biens, ni une atteinte disproportionnée aux objectifs poursuivis par les dispositions auxquelles il est dérogé.

❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

FIXATION DES LIMITES DE QUANTIFICATION DES COUPLES PARAMETRE-MATRICE PAR LE DIRECTEUR DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE

> Avis du 11 février 2017 relatif aux limites de quantification des couples «paramètre-matrice» de l'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques, JORF n° 0036.

L'avis du directeur de l'eau et de la biodiversité fixe les limites de quantification des couples « paramètre-matrice » pour l'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. Ces couples permettent de mesurer la qualité de l'eau en fonction de chaque substance chimique, indices biologiques ou éléments physicochimique. L'avis du 11 février 2017 fixe ainsi, pour chaque couple, le seuil permettant la délivrance de l'agrément relatif à la qualité de l'eau.

>Note technique du 19 septembre 2017 relative à la mise à jour des états des lieux du troisième cycle de gestion de la directive-cadre sur l'eau

Cette note explique les points essentiels relatifs à la mise à jour en 2019 des états des lieux de la directive cadre sur l'eau (2000/60/CE) qui impose aux États membres de réaliser un état des lieux dans chacun des bassins au début de chaque cycle de gestion et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

❖ GEMAPI

>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

Cette loi vise à assouplir les conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des Etablissements publics de coopération intercommunale imposé par la loi MAPTAM (n° 2014-58 du 27 janvier 2014).

Elle prévoit que les départements et les régions pourront continuer leur action GEMAPI au-delà du 1er janvier 2020 et que les régions peuvent participer au financement des projets d'intérêt régional.

Elle autorise par ailleurs la sécabilité interne des missions de GEMAPI en permettant le transfert ou la délégation partielle de chacune des quatre missions constitutives de la compétence GEMAPI à un EPAGE (Etablissement public d'aménagement et de gestion de l'eau) ou un EPTB (Etablissement public territorial de bassin). Sont concernés :

1° L'aménagement d'un bassin ou d'une fraction de bassin hydrographique ;

2° L'entretien et l'aménagement d'un cours d'eau, canal, lac ou plan d'eau, y compris les accès à ce cours d'eau, à ce canal, à ce lac ou à ce plan d'eau ;

5° La défense contre les inondations et contre la mer ;

8° La protection et la restauration des sites, des écosystèmes aquatiques et des zones humides ainsi que des formations boisées riveraines (article L. 211-7 de l'environnement).

A noter par ailleurs : le gouvernement devra remettre au Parlement dans un délai de deux mois à compter de l'entrée en vigueur de la loi, un rapport sur la maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement

aux fins de prévention des inondations. Dans ce rapport, le Gouvernement indiquera les modifications législatives ou réglementaires afin de :

« 1° Préciser la répartition des compétences en la matière entre les collectivités territoriales et leurs groupements ;

2° Clarifier l'articulation entre la mission de maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement et de lutte contre l'érosion des sols mentionnée au 4° du I de l'article L. 211-7 du code de l'environnement, le service public administratif de gestion des eaux pluviales urbaines mentionné à l'article L. 2226-1 du code général des collectivités territoriales, et la compétence en matière d'assainissement mentionnée à l'article L. 2224-8 du même code ;

3° Améliorer le financement des opérations et équipements concourant à la prévention des inondations par la maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement. »

❖ BIODIVERSITE

>BIODIVERSITE : Modalités de désinscription des sites inscrits existants

- **Instruction du 10 avril 2017 relative à la désinscription de sites inscrits existants prévue à l'article 168 de la loi n° 2016- 1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages**

La loi sur la biodiversité (article 168) a introduit un dispositif tendant à effectuer un tri sur les 4800 sites en les répartissant en trois groupes, faisant l'objet d'un régime différent.
Cette instruction indique la méthode à suivre pour effectuer cette classification, qui doit être faite par les services compétents au niveau départemental, avant le 1er janvier 2026.
Elle définit la méthode à utiliser pour l'élaboration de la liste départementale de sites à désinscrire.

❖ INSTALLATIONS CLASSEES : FORMULAIRE CERFA

> Arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement

L'arrêté prévoit la mise en place d'un formulaire pour les demandes d'enregistrement des installations classées. Ce formulaire est homologué CERFA et est obligatoire à compter du 16 mai 2017.

DROIT PRIVE

❖ MODIFICATION DU TAUX D'INTERET LEGAL

>Arrêté du 28 décembre 2017 relatif à la fixation du taux de l'intérêt légal

Un arrêté publié au journal officiel du 30 décembre 2017, a modifié le taux de l'intérêt légal applicable pour le premier semestre 2018, qui atteint 0,89%. Ainsi, lorsque le marché fait référence au taux légal, le taux d'intérêt moratoire passe à 2,89%. En revanche, lorsque le marché fait référence au taux appliqué par la BCE, il est de 7%.

Nota : pour les créances des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, le taux d'intérêt légal passe à 3,73 %

❖ EXTENSION DU REGIME DE LA GARANTIE DECENNALE

>Cour de Cassation, 14 septembre 2017 n°16-17323

Dans un arrêt du 14 septembre 2017 la Cour de Cassation a confirmé un arrêt du 15 juin dernier (Cour de Cassation, 15 juin 2017, n°16-19640) jugeant que les désordres affectant des éléments d'équipement, dissociables ou non, d'origine ou installés sur existant, relèvent de la responsabilité décennale lorsqu'ils rendent l'ouvrage dans son ensemble impropre à sa destination.
La seule différence entre les dommages sur les éléments d'origine ou installés sur l'existant concerne la personne tenue à garantie, qui reste le constructeur d'origine lorsque l'élément d'équipement impropre est d'origine, et est l'installateur de cet élément sur existant. Il appartiendra à tous les corps de métier concernés de souscrire à l'assurance obligatoire, même lorsque leur intervention sera limitée à l'installation d'un élément d'équipement dissociable.
Un élément d'équipement dissociable de l'ouvrage et qui serait installé par la suite sur un ouvrage existant suit le régime de l'ouvrage existant (à savoir qu'il pourrait être soumis à responsabilité décennale) et ceci même s'il ne s'agit pas d'un ouvrage.

Les annexes suivantes sont consultables sur le CD joint au rapport.

7.2 Attestation des commissaires aux comptes

7.3 Tarification du service

7.4 Description des installations

7.5 Plans de situation

7.6 Détail des canalisations

7.7 Analyses

7.8 Comptes rendus de nettoyage des reservoirs

Prêts pour la révolution de la ressource

061-246100663-20180710-20180628-077-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/07/2018
Affichage : 06/07/2018

Pour l'autorité compétente par délégation

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DÉPARTEMENT DE L'ORNE

Communauté Urbaine d'Alençon

COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON

Extrait du registre des DÉLIBÉRATIONS du Conseil de Communauté

SEANCE DU 28 JUIN 2018

L'an deux mille dix-huit, le vingt-huit juin, à dix-huit heures trente minutes, le Conseil de Communauté Urbaine d'Alençon, sur convocation adressée le **22 juin 2018** et sous la présidence de **Monsieur Ahamada DIBO**, s'est réuni en séance publique à la Halle aux Toiles d'Alençon.

ÉTAIENT PRÉSENTS Mesdames et Messieurs les Conseillers en exercice, sauf :

Mme Christine THIPHAGNE qui a donné pouvoir à Mme Catherine DESMOTS.
M. Michel JULIEN qui a donné pouvoir à M. Ahamada DIBO.
M. Jérôme LARCHEVEQUE qui a donné pouvoir à M. Jean-Patrick LEROUX.
M. Patrick COUSIN qui a donné pouvoir à M. Alain LENORMAND.
Mme Nathalie-Pascale ASSIER qui a donné pouvoir à M. Armand KAYA.
Mme Annie DUPERON qui a donné pouvoir à M. Gérard LURÇON.
M. Thierry MATHIEU qui a donné pouvoir à M. Dominique ARTOIS.
M. Emmanuel ROGER qui a donné pouvoir à M. Gérard LEMOINE.
M. Claude FRADET qui a donné pouvoir à M. André TROTTET.
Mme Martine LINQUETTE qui a donné pouvoir à Mme Dominique CANTE.
M. Jacques ESNAULT qui a donné pouvoir à Mme Anne-Sophie LEMEE.
M. Alain MEYER qui a donné pouvoir à M. Sylvain LAUNAY.
M. Patrick LINDET qui a donné pouvoir à M. Ludovic ASSIER à partir de la question n° 20180628-051.
M. Francis AIVAR qui a donné pouvoir à M. Denis LAUNAY à partir de la question n° 20180628-060.
Mme Sophie DOUVRY excusée jusqu'à la question n° 20180628-024.

Mmes Mireille CHEVALLIER, Lucienne FORVEILLE, Anne-Laure LELIEVRE, Mrs Michel GENOIS, Joseph LAMBERT, Georges LETARD, Philippe MONNIER, Laurent YVARD, Jean-Pierre RUSSEAU, excusés.

Monsieur Pierre-Marie LECIRE est nommé **secrétaire de séance.**

Le procès-verbal de la dernière réunion du **29 mars 2018** est adopté à l'unanimité.

N° 20180628-077

ASSAINISSEMENT

RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC D'ASSAINISSEMENT - ANNÉE 2017

Département Patrimoine Public
OR/GC/MbM

Conformément à l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, le Président de l'Etablissement Public de Coopération Intercommunale présente à son assemblée délibérante un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'assainissement destiné notamment à l'information des usagers.

Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)
Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)

Ce rapport est présenté au plus tard dans les neuf mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné.

Un exemplaire de ce rapport doit également être transmis aux communes adhérentes pour être présenté à leur Conseil Municipal dans les douze mois suivant la clôture de l'exercice.

Le présent rapport est public et permet d'informer les usagers du service, notamment par une mise en ligne sur le site de l'Observatoire National des Services Publics de l'Eau et de l'Assainissement (www.services.eaufrance.fr).

Vu l'avis favorable du Bureau consultatif, réuni le 20 juin 2018,

le Conseil, après en avoir délibéré, à l'unanimité :

➢ **APPROUVE** le rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'assainissement 2017, tel que présenté en annexe,

➢ **DECIDE** de mettre en ligne le rapport annuel validé sur le site www.services.eaufrance.fr. conformément à l'arrêté du 26 juillet 2010 approuvant le Schéma National des Données sur l'Eau (SNDE),

➢ **AUTORISE** Monsieur le Président ou son délégué à signer tous documents utiles relatifs à ce dossier.

Reçue en Préfecture le : 10 JUIL. 2018

Affichée le :

- 6 JUIL. 2018

COMMUNAUTÉ URBAINE CUA D'ALENÇON

Pour extrait conforme,
Pour le Président,
Le Conseiller délégué,

François TOLLOT

Rwl. 201 524 Berger-Levrault (1809)

061-246100663-20180710-20180628-077-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/07/2018
Affichage : 06/07/2018

Pour l'autorité compétente par délégation

Vu pour être annexé à la délibération n° 20180628-077
du Conseil de Communauté du 28 juin 2018
Le Conseiller délégué,

François TOLLOT

COMMUNAUTÉ URBAINE CUA D'ALENÇON

CUA Communauté Urbaine d'Alençon

Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service public de l'assainissement collectif

Année 2017

Rapport annuel relatif au prix et à la qualité du service public de l'assainissement collectif pour l'exercice 2017 présenté conformément à l'article L2224 - 5 du code général des collectivités territoriales et au décret du 2 mai 2007.

Table des matières

1. Caractérisation technique du service 3
1.1. Présentation du territoire desservi 3
1.2. Mode de gestion du service 3
1.3. Estimation de la population desservie (D201.0) 3
1.4. Nombre d'abonnés 3
1.5. Volumes facturés 4
1.6. Linéaire de réseaux de collecte (hors branchements) et/ou transfert 4
1.7. Ouvrages d'épuration des eaux usées 4
2. Tarification de l'assainissement et recettes du service 5
2.1. Modalités de tarification 5
2.2. Facture d'assainissement type (D204.0) 6
2.3. Recettes 6
3. Financement des investissements 7
3.1. Durée d'extinction de la dette de la collectivité (P256.2) 7
3.2. Montants financiers 7
3.3. Etat de la dette du service 7
3.4. Amortissements 7
3.5. Présentation des projets à l'étude 7
4. Abandons de créances ou versements à un fond de solidarité (P207.0) 8
5. Tableau récapitulatif des indicateurs 8
6. Points marquant l'activité du service ..... **Erreur ! Signet non défini.**

1. Caractérisation technique du service

1.1. Présentation du territoire desservi

Le Service de l'Assainissement Collectif de la Communauté Urbaine d'Alençon assure la collecte et le traitement des eaux usées sur l'ensemble de son territoire, à savoir :

- Alençon
- Arçonnay
- Cerisé
- Champfleur
- Chenay
- Ciral
- Colombiers
- Condé sur Sarthe
- Cuissai
- Damigny
- Ecouves (Forges, Radon, Vingt-Hanaps)
- La Ferrière Bochard
- Fontenai les Louvets
- Gandelain
- Hesloup
- La Lacelle
- Larré
- Lonrai
- Mieuxcé
- Pacé
- La Roche Mabile
- St Céneri le Gérei
- St Denis sur Sarthon
- St Ellier les Bois
- St Germain du Corbéis
- St Nicolas des Bois
- St Paterne - Le Chevain
- Semallé
- Valframbert
- Villeneuve en Perseigne

- Existence d'une CCSPL ☒ Oui ☐ Non
- Existence d'un zonage ☒ Oui, date d'approbation : révision en décembre 2008 ☐ Non
- Existence d'un règlement de service ☒ Oui, date d'approbation : 24/11/14 ☐ Non

1.2. Mode de gestion du service

Ce service est confié à la société Eaux de Normandie par un contrat de type régie intéressée qui a pris effet au 1er juillet 2015 pour une durée de 12 ans.

Le contrat de régie intéressée a été modifié par 5 avenants :

- Avenant n°1 du 7 juillet 2015 ayant pour objet de procéder à des ajustements concernant la mise en œuvre de la régie intéressée et à réviser le périmètre d'exploitation concernant le système d'assainissement de Gandelain et l'intégration de trois nouveaux postes de relèvement et de la commune de Larré.
- Avenant n°2 du 10 juillet 2015 ayant pour objet de corriger une erreur sur la rémunération de base du Délégataire.
- Avenant n°3 du 23 décembre 2015 ayant pour objet l'intégration d'un poste de relèvement supplémentaire sur la commune de Lonrai, l'intégration de la commune de Vingt-Hanaps et l'intégration d'une prestation supplémentaire au Bordereau des Prix Unitaires.
- Avenant n°4 du 2 août 2016 ayant pour objet la modification du suivi du Gros Entretien et Renouvellement (GER), et de préciser les aspects financiers.
- Avenant n°5 du 30 décembre 2016 ayant pour but d'intégrer au périmètre délégué la commune nouvelle de Villeneuve en Perseigne au 1er janvier 2017.

1.3. Estimation de la population desservie (D201.0)

Le service public d'assainissement collectif dessert 55 901 habitants au 31/12/2017 (55 766 au 31/12/2016).

1.4. Nombre d'abonnés

Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'Agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau

d'origine domestique en application de l'article L213-10-3 du Code de l'environnement.

Le service public d'assainissement collectif dessert 19 865 abonnés au 31/12/2017 (19 152 au 31/12/2016).

La répartition des abonnés par commune est la suivante

Commune	Nombre total d'abonnés au 31/12/2017
ALENCON	9557
ARCONNAY	891
CERISE	407
CHAMPFLEUR	490
CHENAY	87
CIRAL	69
COLOMBIERS	91
CONDE-SUR-SARTHE	1106
CUISSAI	163
DAMIGNY	1217
ECOUVES	539
LA FERRIERE-BOCHARD	140
FONTENAI LES LOUVETS	24
GANDELAIN	45
HESLOUP	349
LA LACELLE	35

Commune	Nombre total d'abonnés au 31/12/2017
LARRE	16
LONRAI	443
MIEUXCE	141
PACE	83
LA ROCHE MABILE	58
SAINT-CENERI-LE-GEREI	60
SAINT DENIS SUR SARTHON	364
SAINT ELLIER LES BOIS	25
SAINT-GERMAIN-DU-CORBEIS	1648
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	40
SAINT-PATERNE – LE CHEVAIN	244+678
SEMALLE	43
VALFRAMBERT	516
VILLENEUVE EN PERSEIGNE	176
Total	**19865**

1.5. Volumes facturés

	Volumes facturés durant l'exercice 2016 en m^3	Volumes facturés durant l'exercice 2017 en m^3	Variation en %
Total des volumes facturés aux abonnés	2 709 734	2 403 417	-11,3

La répartition abonnés domestiques / abonnées non domestiques n'est pas connue.

1.6. Linéaire de réseaux de collecte (hors branchements) et/ou transfert

Le réseau de collecte et/ou transfert du service public d'assainissement collectif est constitué de 411 km de réseau séparatif d'eaux usées hors branchements (403 km au 31/12/2016).

1.7. Ouvrages d'épuration des eaux usées

Le service gère 33 Stations de Traitement des Eaux Usées (STEU).

2. Tarification de l'assainissement et recettes du service

2.1. Modalités de tarification

Les tarifs applicables aux 01/01/2017 et 01/01/2018 sont les suivants :

Tarifs		Au 01/01/2017	Au 01/01/2018
	Part de la collectivité		
Part fixe (€ HT/an)	Alençon, Arçonnay, Cerisé, Champfleur, Colombiers, Condé sur Sarthe, Cuissai, Damigny, La Ferrière Bochard, Hesloup, Larré, Lonrai, Mieuxcé, Pacé, St Céneri le Gérei, St Germain du Corbéis, St Nicolas des Bois, St Paterne - Le Chevain, Valframbert	26,43	26,96
	Ciral, Ecouves (Forges), Saint Denis sur Sarthon, Saint Ellier les Bois	48,56	41,72
	Chenay, Ecouves (Radon)	33,56	31,72
	Ecouves (Vingt-Hanaps)	59,51	49,02
	Fontenai les Louvets, Gandelain, La Lacelle, La Roche Mabile, Semallé	80,51	63,02
	Villeneuve en Perseigne - La Fresnaye sur Chedouet	41,78	37,20
	Villeneuve en Perseigne - Saint Rigomer des Bois	55,61	46,42
	Villeneuve en Perseigne - Lignières la Carelle	70,01	56,02
	Villeneuve en Perseigne – Roullée	60,00	49,35
Part proportionnelle – (€ HT/m^3)	Alençon, Arçonnay, Cerisé, Champfleur, Le Chevain, Colombiers, Condé sur Sarthe, Cuissai, Damigny, Ecouves (Vingt-Hanaps), La Ferrière Bochard, Hesloup, Larré, Lonrai, Mieuxcé, Pacé, Saint Céneri le Gérei, Saint Germain du Corbéis, Saint Nicolas des Bois, Saint Paterne, Valframbert, Vingt-Hanaps		
	Tranche 1 : 0 à 6 000 m^3	1,562	1,593
	Tranche 2 : 6 001 à 12 000 m^3	1,272	1,297
	Tranche 3 : 12 001 à 24 000 m^3	0,972	0,991
	Tranche 4 : 24 001 à 48 000 m^3	0,822	0,838
	Tranche 5 : 48 001 à 75 000 m^3	0,723	0,737
	Tranche 6 : > à 75 000 m^3	0,647	0,660
Part proportionnelle – Nouvelles communes (€ HT/m^3)	Ciral, Ecouves (Forges), Saint Denis sur Sarthon, Saint Ellier les Bois	1,58	1,593
	Ecouves (Radon)	1,517	1,578
	Fontenai les Louvets, Gandelain, La Lacelle, La Roche Mabile, Semallé	2,13	1,96
	Chenay	1,548	1,587
	Villeneuve en Perseigne - La Fresnaye sur Chedouet	0,71	0,97
	Villeneuve en Perseigne - Saint Rigomer des Bois	1,10	1,28
	Villeneuve en Perseigne - Lignières la Carelle	1,09	1,28
	Villeneuve en Perseigne – Roullée	1,10	1,27

Part du délégataire			
Sans objet			
Taxes et redevances			
Taxe	Taux de TVA	10 %	10 %
Redevances (Agence de l'Eau)	Modernisation des réseaux de collecte	0,18 €/m^3	0,18 €/m^3

La taxe de raccordement est instaurée sur la CUA depuis le 1er janvier 2013.

- Participation aux Frais de Branchement (PFB) : 400 €
- Participation au Financement de l'Assainissement Collectif (PFAC) : 100 € si PFB applicable, 500 € sinon.

La délibération fixant les tarifs du service d'assainissement pour l'exercice 2018 date du 16/11/2017 et est effective à compter du 01/01/2018.

2.2. Facture d'assainissement type (D204.0)

Les tarifs applicables sur le périmètre CUA 2012 au 01/01/2017 et au 01/01/2018 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m^3/an) sont :

Facture type	Au 01/01/2017 en €	Au 01/01/2018 en €	Variation en %
Part de la collectivité			
Part fixe annuelle	26,43	26,96	2,0%
Part proportionnelle	187,44	191,16	2,0%
Part du délégataire			
Sans objet			
Taxes et redevances			
Redevance de modernisation des réseaux de collecte (Agence de l'Eau)	21,60	21,60	0,0%
TVA	23,55	23,97	1,8%
Total TTC pour 120 m^3	**259,02**	**263,69**	1,8%
Prix TTC au m^3	**2,16**	**2,20**	1,8%

2.3. Recettes

Recettes de la collectivité :

Type de recette	Exercice 2016 en €	Exercice 2017 en €	Variation en %
Abonnement	565 652 €	564 988 €	-0,1%
Consommation	3 611 177 €	4 020 225 €	11,3%
Traitement des matières de vidange et de curage	7740 €	-	
Frais clientèle	5 731 €	9 547 €	66,6%
TOTAL	4 190 299 €	4 594 760 €	9,7%

Recettes de l'exploitant :

Type de recette	Exercice 2016 en €	Exercice 2017 en €	Variation en %
Rémunération de base (RB), hors GER	1 817 634 €	1 857 339,79 €	2,2 %
Solde de la RB, hors GER	86 859 €	Non validé à ce jour	
Intéressement	427 94 €	Non validé à ce jour	
Recettes liées aux travaux	116 884 €	Non validé à ce jour	
Total des recettes	**2 015 379**		

3. Financement des investissements

3.1. Durée d'extinction de la dette de la collectivité (P256.2)

	Exercice 2016	Exercice 2017
Encours de la dette en €	7 818 766 €	9 375 483
Épargne brute annuelle en €	2 999 919 €	1 651 143
Durée d'extinction de la dette en années	2,60	5,67

3.2. Montants financiers

	Exercice 2016	Exercice 2017
Montants financier HT des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire	437 541 €	1 439 354
Montants des subventions en € (travaux hors DSP)	207 508 €	59 567

3.3. État de la dette du service

L'état de la dette au 31 décembre 2014 fait apparaître les valeurs suivantes :

		Exercice 2016	Exercice 2017
Encours de la dette au 31 décembre 2013 (montant restant dû en €)		7 818 766 €	9 375 483
Montant remboursé durant l'exercice en €	en capital	346 785 €	384 313
	en intérêts	262 092 €	265 995

3.4. Amortissements

Pour l'exercice 2017, la dotation aux amortissements a été de 487 005 € (487 005 € en 2016).

3.5. Présentation des projets à l'étude

Projets à l'étude	Montants prévisionnels en € HT
Révision du zonage d'assainissement collectif	-
Modification du réseau en aval de la step de St Paterne – rejet eaux traitées vers la Sarthe (dysfonctionnements récurrents)	Plusieurs scénarii envisageables
Renouvellement du réseau EU Rue Lallemant-Jullien-Marguerite de Navarre	Enveloppe ≈ 700 000
Schéma directeur d'assainissement eaux usées	300 000 €
Mise en place d'un programme de réhabilitation de réseaux	Maxi : 550 000 €/an

4. Abandons de créances ou versements à un fond de solidarité (P207.0)

En 2017, le délégataire a reçu 24 demandes de dossiers FSL et en a accordées 16.
49,02 €TTC ont été abandonnés et/ou versés à un fond de solidarité.

5. Tableau récapitulatif des indicateurs

		Valeur 2016	Valeur 2017
	Indicateurs descriptifs des services		
D201.0	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	55 766	55 901
D202.0	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	8	11
D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	1 889	1 485
D204.0	Prix TTC du service au m^3 pour 120 m^3	2,16	2,20
	Indicateurs de performance		
P201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	99,3 %	97,4 %
P202.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	30	30
P203.3	Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié par le décret du 2 mai 2006	100 %	100 %
P204.3	Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié par le décret du 2 mai 2006	100 %	100 %
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100 %	100 %
P207.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité (€/m^3)	0	0
P251.1	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers (°/₀₀)	0,03	0,05
P252.2	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau	6*	Non validé à ce jour
P253.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	0	0
P254.3	Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	100 %	100 %
P255.3	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	80 %	80 %
P256.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	2,6 ans	5,7 ans
P257.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,15 %	1,13 %
P258.1	Taux de réclamations	0,53	0,27

* Le mode de calcul utilisé par le Délégataire ne correspond à celui de l'indicateur national. Un travail interne est en cours pour avoir les données nécessaires au calcul.

061-246100663-20180710-20180628-078-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/07/2018
Affichage : 06/07/2018

Pour l'autorité compétente par délégation

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DÉPARTEMENT DE L'ORNE

Communauté Urbaine d'Alençon

COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON

Extrait du registre des DÉLIBÉRATIONS du Conseil de Communauté

SEANCE DU 28 JUIN 2018

L'an deux mille dix-huit, le vingt-huit juin, à dix-huit heures trente minutes, le Conseil de Communauté Urbaine d'Alençon, sur convocation adressée le **22 juin 2018** et sous la présidence de **Monsieur Ahamada DIBO**, s'est réuni en séance publique à la Halle aux Toiles d'Alençon.

ÉTAIENT PRÉSENTS Mesdames et Messieurs les Conseillers en exercice, sauf :

Mme Christine THIPHAGNE qui a donné pouvoir à Mme Catherine DESMOTS.
M. Michel JULIEN qui a donné pouvoir à M. Ahamada DIBO.
M. Jérôme LARCHEVEQUE qui a donné pouvoir à M. Jean-Patrick LEROUX.
M. Patrick COUSIN qui a donné pouvoir à M. Alain LENORMAND.
Mme Nathalie-Pascale ASSIER qui a donné pouvoir à M. Armand KAYA.
Mme Annie DUPERON qui a donné pouvoir à M. Gérard LURÇON.
M. Thierry MATHIEU qui a donné pouvoir à M. Dominique ARTOIS.
M. Emmanuel ROGER qui a donné pouvoir à M. Gérard LEMOINE.
M. Claude FRADET qui a donné pouvoir à M. André TROTTET.
Mme Martine LINQUETTE qui a donné pouvoir à Mme Dominique CANTE.
M. Jacques ESNAULT qui a donné pouvoir à Mme Anne-Sophie LEMEE.
M. Alain MEYER qui a donné pouvoir à M. Sylvain LAUNAY.
M. Patrick LINDET qui a donné pouvoir à M. Ludovic ASSIER à partir de la question n° 20180628-051.
M. Francis AIVAR qui a donné pouvoir à M. Denis LAUNAY à partir de la question n° 20180628-060.
Mme Sophie DOUVRY excusée jusqu'à la question n° 20180628-024.

Mmes Mireille CHEVALLIER, Lucienne FORVEILLE, Anne-Laure LELIEVRE, Mrs Michel GENOIS, Joseph LAMBERT, Georges LETARD, Philippe MONNIER, Laurent YVARD, Jean-Pierre RUSSEAU, excusés.

Monsieur Pierre-Marie LECIRE est nommé **secrétaire de séance.**

Le procès-verbal de la dernière réunion du **29 mars 2018** est adopté à l'unanimité.

N° 20180628-078

ASSAINISSEMENT

DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT - PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2017 DE EAUX DE NORMANDIE

Département Patrimoine Public
OR/GC/MbM

Conformément à l'article L1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire produit à l'autorité délégante, chaque année avant le 1er juin, un rapport comportant notamment les comptes et retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public et une analyse de la qualité du service de l'année écoulée.

Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)
Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)

Ainsi, le rapport d'activité du délégataire Eaux de Normandie, concernant le service d'assainissement collectif est communiqué à l'assemblée délibérante.

Vu l'avis favorable du Bureau consultatif, réuni le 20 juin 2018,

Vu l'avis favorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux, réunie le 25 juin 2018,

le Conseil :

- **PREND ACTE** du rapport d'activité de la Délégation de Service Public d'assainissement collectif produit par le délégataire Eaux de Normandie au titre de l'exercice 2017,

- **AUTORISE** Monsieur le Président ou son délégué à signer tous documents utiles relatifs à ce dossier.

Reçue en Préfecture le : 10 JUIL. 2018

Affichée le :

- 6 JUIL. 2018

COMMUNAUTÉ URBAINE CUA D'ALENÇON

Pour extrait conforme,
Pour le Président,
Le Conseiller délégué,

François TOLLOT

Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)

061-246100663-20180710-20180628-078-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 10/07/2018
Affichage : 06/07/2018
Pour l'autorité compétente ... délégation

service de l'assainissement

eaux de Normandie

Rapport annuel du délégataire 2017

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

COMMUNAUTÉ URBAINE CUA D'ALENÇON

Vu pour être annexé à la délibération
n° 20180628-078 du Conseil
de Communauté du 28 juin 2018
Pour le Président,
Le Conseiller délégué,

François TOLLOT

CUA Communauté Urbaine d'Alençon

CU D'ALENÇON ASST

Copyright : William Daniels

prêts pour la révolution de la ressource

suez

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les chiffres clés 10
1.3 Les indicateurs de performance 11
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 13
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 14
1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat 15
1.5 Les évolutions réglementaires 16
1.6 Les perspectives 18

2 | Présentation du service 23

2.1 Le contrat 25
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat 26
1.1 Notre organisation 26
1.1.1 L'entreprise régionale 26
2.2.1 La gestion de crise 28
2.2.2 La relation clientèle 28
2.3 L'inventaire du patrimoine 30
2.3.1 Le système d'assainissement 30
2.3.2 Les biens de retour 31

3 | Qualité du service 39

3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte 41
3.1.1 La pluviométrie 41
3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte 42
3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement 46
3.1.4 La conformité du système de collecte 46
3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement 47
3.2.1 Le fonctionnement hydraulique 47
3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement 48
3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration 57
3.2.4 La conformité des rejets du système de traitement 64
3.3 Le bilan clientèle 77
3.3.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle 77
3.3.2 Le nombre de clients assainissement collectif 77
3.3.3 Les statistiques clients 85
3.3.4 Les volumes assujettis à l'assainissement 85
3.3.5 La typologie des contacts clients 85
3.3.6 Les principaux motifs de dossiers clients 86
3.3.7 L'activité de gestion clients 86
3.3.8 La relation clients 87
3.3.9 L'encaissement et le recouvrement 90
3.3.10 Le fonds de solidarité 91
3.3.11 Les dégrèvements pour fuite 91
3.3.12 La mesure de la satisfaction client 91
3.3.13 Le prix du service de l'assainissement 94

4 | Comptes de la délégation 97

4.1 La situation des biens et des immobilisations 99
4.1.1 La situation sur les installations 99
4.1.2 La situation sur les canalisations ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.1.3 La situation sur les branchements 105

5 | Votre délégataire 107

5.1 Notre organisation 110
5.1.1 Nos moyens humains 110
5.1.2 Nos moyens matériels 111
5.1.3 Nos moyens logistiques 112
5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale 113
5.2 La relation clientèle 114
5.2.1 Le site internet et l'information client 114
5.2.2 L'entité de gestion client 116
5.3 Notre système de management 117
5.4 Notre démarche développement durable 120
5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité 122
5.5 Nos offres innovantes 123
5.5.1 Notre organisation VISIO 123
5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation 125
5.6 Nos actions de communication 126
5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ Eau France 126

6 | Glossaire 127

7 | Annexes 139

7.1 La synthèse règlementaire 141
7.2 Attestation des commissaires aux comptes 152
7.3 Tarification du service 152
7.4 : Inventaire des installations réseaux 152
7.5 Bilan de fonctionnement et bilans analytiques des STEP 152
7.6 Bilan du suivi agronomique des STEP 152

1 | Synthèse de l'année

1.1 L'essentiel de l'année

En 2017, les communes de Villeneuve En Perseigne (commune nouvelle regroupant La Fresnaye sur Chédouet, Lignières la Carelle, Roullée, Chassé et Montigny) a été intégré au contrat de Régie Intéressée entrainant une extension du linéaire à entretenir.

Entretien du réseau d'assainissement

- Nos agents ont réalisé 541 interventions sur les 186 postes de relèvement et STEP de la Communauté Urbaine, 460 ont été effectués dans le cadre de l'entretien préventif, 81 dans un cadre curatif (vidange du poste pour intervention sur pompe, trop plein …). Ces interventions sont détaillées par installations et communes au *chapitre 3.1.4*.

- 122 interventions de désobstructions ont été réalisées en 2017 sur les réseaux publics, il en ressort 10 « points noirs » par 100km de réseaux entretenus. Une baisse sensible due aux 2 curages à blanc réalisés sur la rue des Sainfoins (problème ARIAKE).

  La mise en service de la station de traitement privée chez ARIAKE fin 2017 devrait amoindrir l'encrassement du réseau existant rue des Sainfoins

  - Deux campagnes de curage contractuelles (12.5% du linéaire gravitaire) ont eu lieu. Ces prestations sont planifiées au cours de l'année, elles sont programmées auprès des collectivités concernées et font l'objet de permission de circulation pour chantier mobile. Ainsi, l'entreprise JAN a curé 23047ml de réseau principalement sur ALENCON, en amont du passage de l'inspection télévisée. Ces campagnes sont réalisées par quartiers en opération « coup de poings » par bassins versants pour optimiser au maximum la prestation. Nos agents font de même avec le véhicule hydrocureuse sur les communes avoisinantes, ainsi ils ont curé 19286ml de réseau. Soit un total de 42333 ml.

- Inspection télévisée des réseaux : comme convenu ont été regroupées les années 2015 -2016 et 2017 soit 8865ml de réseau inspecté sur le bassin versant du PR de la Juiverie à ALENCON. Ce quartier a été ciblé suite au rapport de DIAg Perm mettant en exergue des entrées d'eaux parasites importantes.

- Tests à la fumée : 3675ml de tests à la fumée ont été réalisés en 2017 suite aux résultats du diag perm pour les réseaux du PR Nissan et du PR la Source (inondation d'un riverain), et en amont des travaux de voirie pour le quartier de Bellevue à DAMIGNY.

- 6 campagnes de dératisation ont été réalisées par une entreprise spécialisée *Normandie Dératisation :*
-

  En mars rue P Jouhanny et Bld de la République à ALENCON
  En aout rues Cazault, des Marcheries, Bld Mézeray et Bld de Strasbourg à ALENCON
  En septembre Commune de St Paterne au complet
  En octobre le bourg complet d'Arconnay
  En novembre rues Jullien, M de Navarre, Lallemand, de Bretagne, aux Sieurs, de la cave au Boeufs, de la Briante, Grande Rue, du Bercail, de Perseigne et Victor Hugo à ALENCON
  En décembre, rue St Blaise à ALENCON

- 1 sinistre suite à une obstruction du réseau principal a fait l'objet d'une déclaration auprès de notre assurance. Un débordement au 54 rue Cazault pour lequel nous avons procéder au remboursement de 225€ pour dommages en partie privée.

- 46 tampons de regards existants sur le périmètre ont été renouvelés au cours de l'année 2017. Ces tampons sont renouvelés par priorité quand leur état est jugé dangereux pour la circulation ou les piétons (ST DENIS SUR SARTHON), s'ils sont bruyants et sur une voie passagère (rue Labillardière).

- *15 boite de branchement ont été remise à niveau soit dans le cadre de la reprise des branchements en plomb ou travaux de canalisation, soit ponctuellement pour des problèmes techniques.*

Entretien des branchements d'assainissement

- L'investigation prioritaire est le contrôle de conformité des branchements raccordés l'assainissement collectif. Dans ce cadre, il est stipulé au contrat de procéder au contrôle complet des habitations avec l'établissement d'un rapport dans le cas de ventes, de branchements neufs, de demande de la CUA (1% du parc existant) ou de problèmes récurrents sur l'installation (bouchages, odeurs…). 1020 propriétés ont été contrôlées en 2017, 296 raccordements étaient non conformes. Ces non conformités entrainent une demande de mise en conformité par nos soins (courrier) suivies par une mise en demeure de la collectivité si ces demandes restent sans suite (contre visite) pendant plus de 6 mois.
-

  A noter : hormis les contrôles réalisés dans le cadre des ventes de biens immobiliers, 2 importantes campagnes ont été réalisés en prévision des travaux de réseaux et voirie sur les zones de la rue de Lancrel et du centre ville soit le contrôle de 416 branchements.

- 120 interventions de débouchage ont été réalisées sur les branchements d'eaux usées, ces interventions sont réparties entre l'entretien en jours ouvrés et les interventions d'astreinte.

Travaux neufs assainissement

- 10 branchements d'assainissement (TTE) ont été créés à la demande de particuliers ou d'entreprises. Ces prestations sont soumises au délai des TTE du contrat mais ne sont pas une prestation exclusive.
- La collectivité a fait le choix de procéder à la mise à niveau des boites de branchements pour les rendre visitables lorsque nous procédons aux travaux de reprise des branchements d'eau potable en plomb dans les rues.

Divers

Nous n'avons pas réalisé d'écoutes nocturnes prévues au contrat (2 par an) sur l'année 2017 de façon à pouvoir réaliser une écoute d'amplitude (4 à 5 nuits) sur le secteur de ST GERMAIN DU CORBEIS PR Leclerc pour étudier le phénomène important d'eaux parasites mis en exergue par le Diag Perm.

Au cours d'une intervention d'entretien sur le réseau de Vingt Hanap's, nous avons mis à jour une lagune dangereuse dans le lotissement communal (sans barrière de sécurité). En accord avec la collectivité, celle-ci a été mise en sécurité avec des barrières HERAS en solution provisoire.

Renouvellements sur les usines

- Renouvellement des paliers/roulements Biodisque STEU Saint Ceneri
- Renouvellement des paliers/roulements Biodisque STEU Les Landes
- Révision 27 000 heures sur les deux centrifugeuses STEU Saint Paterne

1.2 Les chiffres clés

19 865 clients assainissement collectif

2 403 417 m³ d'eau assujettis

2,20 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

410,7 km de réseau total d'assainissement

33 stations de traitement des eaux usées

153 postes de refoulement

1 484,63 TMS de boues évacuées

120 désobstructions de branchement

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"
  - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnements, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
  - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les 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 \ Le prix du service de l'assainissement"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour / L'analyse du patrimoine".
  - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - 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"
  - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs

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.

associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

- 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"

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué 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.

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.

Thème	Indicateur	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif	55 766	55 901	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 – Nombre d'autorisations de déversement	8	11	Nombre	
Caractéristique technique	Nombre d'abonnés	19 244	19 865	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif hors refoulement	320,66	327,63	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	1 889,4	1 484,63	TMS	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	2,16	2,20	€ TTC/m³	
Indicateur de performance	P201.1Taux de desserte par des réseaux de collecte	99,34	97,43	%	
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	30	30	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P203.3 – Conformité de la collecte aux prescriptions	100	100	%	
Indicateur de performance	P204.3 – Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions	100	100	%	
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P206.3 – Taux de boues évacuées selon des filières conformes	100	100	%	
Indicateur de performance	P207.0 – Montant des abandons de créance solidarité	0	0	€/M3	
Indicateur de performance	P254.3 - Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	100	100	%	A
Indicateur de performance	P251.1 – Taux de débordement dans les locaux des usagers	0.03	0,05	⁰/₀₀	A
Indicateur de performance	P252 – 2 Nombre de points noirs par 100 km	11	10	Nombre	
Indicateur de performance	P255.3 – Indice de connaissance des rejets au milieu naturel	80	80	%	
Indicateur de performance	P257.0 – Taux d'impayé sur les factures de l'année n-1	1,15	1,13	%	
Indicateur de performance	P258.1 – Taux de réclamation	0,53	0,27	%	

1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs de la FP2E				
Thème	**Indicateur**	**2017**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

Indicateurs complémentaires				
Indicateur	**2016**	**2017**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Nombre de communes desservies par le service	30	31	Nombre	A
Volume facturés	2 709 733	2 403 417	m^3	A
Volume moyen facturé par usager	141	121	m^3/an	A
Capacité nominale des stations d'épuration en service	82 435	83 985	EH	
Taux de conformité des rejets d'épuration (% des bilans conformes)	100	100	%	

1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat

Les indicateurs de la Régie Intéressée

INTITULÉ DE L'INTÉRESSEMENT		INDICATEUR	ENGAGEMENT	BONUS	MALUS	Valeur 2017
Intéressement financier	IF	RB - Charges directes constatées année N		<= 10% RB	100%	/
Intéressement relatif aux relations avec les usagers	IU					
Taux de respect du délai d'exécution des travaux de branchement neuf		IP3	100%	Pas de bonus possible	30 € par 0,1 % en moins	50%
Taux d'impayé sur les factures d'eau de l'année précédente		IP4 (P257)	0,005	90 € par 0,01 point impayés en moins	90 € par 0,01 point impayés en plus	1,13%
Travaux de raccordement		TTA	12% du CA		Pas de malus possible	/
Intéressement relatif à la qualité sanitaire du service	IS					
Conformité des performances des équipements d'épuration au regard de l'acte individuel		IP5 (254.3)	100,00%	Pas de bonus possible	100 € par 0,1% en moins	100,0%
Rendement épuratoire		IP6	DBO5 98%	100 € par 0,1% en plus pour chacun des paramètres	100 € HT par 0,1% en moins pour chacun des paramètres	98,8%
			DCO 95%			96,3%
			MES 98%			98,7%
			NTK 95%			96,5%
			N-NH4 95%			98,8%
			NGL 90%			92,8%
			PT 95%			92,4%
Taux de boues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementa		IP8 (P206.3)	100,00%	0	Prise en charge du surcoût en cas de non-conformité imputable à l'exploitant	100%
Siccité des boues (step de St Paterne)		IPB	30,00%	7000 € HT par % de siccité en plus	7000 € HT par % de siccité en moins	30,3%
Intéressement relatif à la qualité de service en matière de rés	IQ					
Nombre de désobstructions sur réseau		IP10	93	100 € par intervention de désobstruction réalisée en moins	100 € par intervention de désobstruction réalisée en plus	122
Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 1		IP13 (P252.2)	12	1000 € par point noir en moins	1000 € par point noir en plus	10

1.5 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, …) est jointe en annexe.

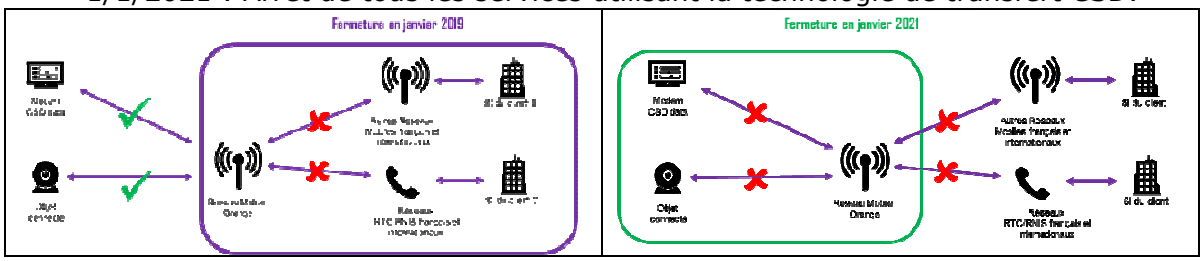
Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant la norme GSM

L'opérateur de télécommunications Orange a annoncé, au mois de novembre 2017, l'arrêt des services de transport de données basés sur la technologie de transfert « Circuit Switch Data » (CSD) utilisant la norme GSM de téléphonie mobile. Cette technologie est principalement utilisée pour les communications utilisant les réseaux mobiles dits 2G.

L'arrêt de ce service interviendra en deux étapes :

- 1/1/2019 : Arrêt des services permettant la communication entre sites connectés au réseau mobile 2G d'Orange et sites utilisant des lignes de téléphonie fixe RTC ou connectés aux réseaux mobiles des autres opérateurs.

- 1/1/2021 : Arrêt de tous les services utilisant la technologie de transfert CSD.



L'opérateur SFR a fait une annonce similaire. Et si Bouygues Telecom, troisième opérateur détenteur d'une licence GSM n'a pas encore fait d'annonce équivalente, 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).

Ces évolutions auront des incidences variables sur les équipements de télégestion des services d'eau et d'assainissement, en fonction de leurs caractéristiques (date de fabrication, technologies utilisées, éligibilité du raccordement aux réseaux des opérateurs).

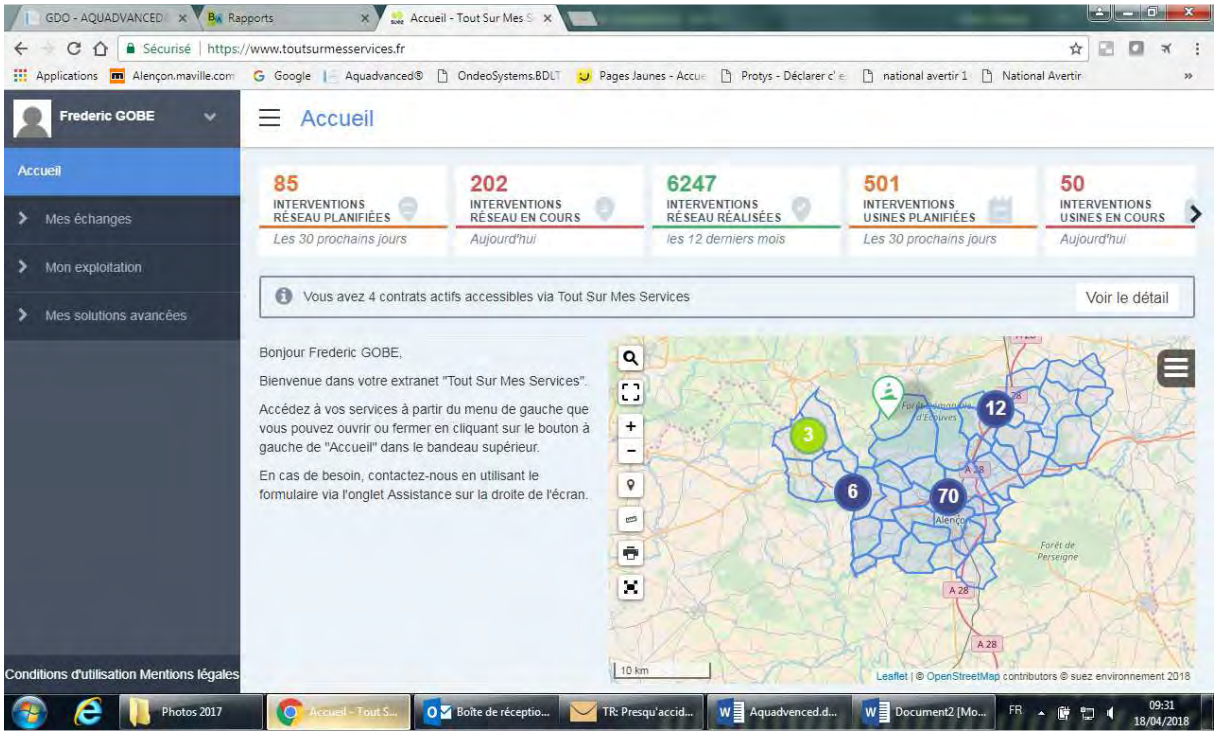
L'impact de ces évolutions sur les installations du service vous sera présenté par Suez Eau France au cours des prochains mois.

1.6 Les perspectives

Par l'avenant n° 6, nous intègrerons au 1er janvier 2018 un poste de relèvement sur la commune de ST RIGOMER DES BOIS et la STEP de Roullée.

TSMS

L'outil permet à la collectivité et à l'agence de suivre en temps réel (12h) l'ensemble des activités terrain réalisées sur le périmètre (interventions débouchages, curage préventif, passage caméra, maintenance usine, RDV clients devis, …)



VICR

Enregistrement de l'ensemble des interventions hydrocureuse (débouchage, curage, fumigation, ITV) sur le plan SIG pour formalisation des linéaires par année et par collecteurs ou branchements.

DIVERS

Il est prévu de curer l'ensemble des nouveaux réseaux intégrés (Villeneuve et Vingt hanp's) et de procéder au relevé des ouvrages pour insertion dans le SIG.

Nos agents doivent être former pour intervention sur les réseaux assainissement contenant de l'amiante.

Une campagne nocturne pour écoute des arrivées d'effluents sera réalisée sur le secteur du PR Leclerc à ST GERMAIN DU CORBEIS.

Un assainissement efficace

La Communauté Urbaine d'Alençon dispose d'outils efficaces qui assurent correctement la dépollution des eaux usées.

Un réseau de collecte à surveiller…

Eaux parasites

Les premiers résultats du Diagperm, en cours de déploiement sur le bassin versant de la STEP de Saint Paterne, ont révélé de nombreux secteurs influencés:

- soit par les eaux parasites permanentes (liées à la hauteur d'eau de la nappe) : PR Sénate – Cerisé, PR Blanchisserie -Arçonnay, PR Mairie Moulin – Le Chevain;

- Soit par les eaux claires météoriques (eaux pluviales): PR Leclerc – St Germain ou PR les Fonderies – Arçonnay

L'historique des mesures du Diagperm permettra d'orienter les ITV et tests à la fumée dont les résultats détermineront les travaux à engager

H2S dans les réseaux

Sept enregistreurs en continu de taux en H2S ont été installés sur le réseau de la CUA :

- Entrée STEU Saint-Paterne
- Refoulement PR Vaucelles
- Refoulement PR Fourneaux + Haute Vallée
- Refoulement PR CFA
- PR 3 Cheminées
- Refoulement PR Semallé / PR EST
- PR Lonrai Bourg / Refoulement PR Sainfoins

En Juillet 2017, nous avons choisis de modifier l'emplacement de deux des sondes. Celle du refoulement du PR Semallé a été implanté sur le PR EST, pour coupler les valeurs avec celle du PR 3 Cheminées. Pour rappel, le refoulement de ces deux postes est l'entrée de la STEU de Saint-Paterne. D'après les valeurs obtenues, nous pouvons conclure que le gaz H2S mesurée par la sonde « Entrée de STEU » n'est pas créé dans les postes EST et 3 Cheminées, mais dans le refoulement. Celle du PR Lonrai Bourg a été implanté au refoulement du PR des Sainfoins.

Les deux sites les plus problématiques en 2017 sont le refoulement du PR Semallé et le refoulement du PR CFA. Ces sites représentent un danger non seulement pour le personnel d'exploitation mais également pour les équipements.

- Le refoulement du PR Semallé. Même avec des températures basses, aucune des moyennes mensuelles n'est inférieure à la V.L.E (Valeur Limite d'Exposition, fixée à 10 ppm par l'INRS). La moyenne semestrielle est de 26 ppm (Janvier à Juin). Une solution a été proposé pour ce site l'année dernière.

- Le refoulement du PR CFA. On observe que la moyenne annuelle, égale à 16 ppm, est supérieure à la V.L.E. Pour le mois d'Août on mesure des valeurs encore plus alarmantes, la moyenne mensuelle dépassant le seuil de dangerosité (50 ppm). Pour 2018, nous allons prévoir une étude plus poussée du PR CFA, en intégrant un deuxième capteur sur ce tronçon.

Le refoulement PR Vaucelles, le refoulement PR Fourneaux + Haute Vallée, le refoulement PR Sainfoins et l'entrée de la STEU de Saint-Paterne présentent des concentrations moyennes très élevées, ainsi que des pics de concentrations en H2S supérieurs aux seuils létaux.

Réhabilitation de réseaux à prévoir…

En raison de problèmes hydrauliques (contre pente) du réseau de collecte de la commune d'Alençon: rue Julien, rue Marguerite de Navarre et rue Balzac, il convient de renouveler ces canalisations d'eau usées en sachant que leur sur profondeur est un obstacle aux travaux urbains.

Rue Julien – Alençon

Problématique rejets Entreprise ARIAKE

L'entreprise FPNI Ariake est spécialisée dans la fabrication de fond de soupe à base de viande. Elle possède un dégrilleur actuellement hors service et un dégraisseur statique pour ses effluents. Des travaux ont été effectués pour améliorer le rejet au réseau. Depuis nous pouvons observer une amélioration de celui-ci ainsi qu'une baisse significative de la charge en entrée de la station de Saint Paterne.

Renouvellement 2018

-Vidange et remplacement des diffuseurs du bassin d'aération de la station de Saint Paterne

-Remplacement des automates sur la station de Saint Paterne et des 4 postes majeurs d'Alençon

Engagements du nouveau contrat de Régie Intéressée

Les nouveaux engagements sont les suivants :

- suivi des flux d'eaux usées, maîtrise des eaux parasites :

Tableau de bord informatisé de suivi des flux d'eaux usées

- Recherche et suppression des intrusions d'eaux parasites : « permanentes » : 2 campagnes d'investigation nocturnes par an :

« pluviales » : Tests à la fumée de 3,5 km de réseau par an de réseau.

- Entretien et connaissance du réseau de collecte : Curage préventif de 12,5 % des réseaux gravitaires chaque année,

- Contrôle par inspections télévisées de 3,1 km de réseau par an,

- Mesure de volume de Trop-Plein ; équipements de lames déversantes pour mesure de TP sur PR « Guéramé » et « Pont de Fresnes »,

- Suivi H2S ; fourniture et pose de 7 analyseurs en continu.

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 :

La Communauté Urbaine d'Alençon a confié à Eaux-de-Normandie la collecte et le traitement des eaux usées sur son territoire par contrat de délégation à compter du 01/01/2003 pour 12 ans (échéance 31/12/2014).

A compter du 01/07/2015 un nouveau contrat sous forme de Régie Intéressée a été signé pour 12 ans jusqu'au 30/06/2027. Ce contrat a été modifié par cinq avenants

Le contrat et ses avenants			
Désignation	**Date de prise d'effet**	**Date d'échéance**	**Objet**
Contrat	01/07/2015	30/06/2027	Régie Intéressée
Avenant n°01	10/07/2015	30/06/2027	Ajustement concernant la mise en œuvre de la Régie Intéressée, modification du périmètre d'exploitation concernant le système d'assainissement de Gandelain et intégration de 3 nouveaux postes de relèvement et de la commune de Larré.
Avenant n°02	10/07/2015	30/06/2027	Modification montant rémunération de base
Avenant n°03	01/01/2016	30/06/2027	Intégration d'un poste de relèvement supplémentaire situé sur la commune de Lonrai, intégration de la commune de Vingt-Hanaps suite à la dissolution du SIVU de Vingt-Hanaps/Saint Gervais du Perron et l'intégration d'une prestation supplémentaire au bordereau des prix unitaires pour la réalisation de contre-visites au titre des contrôles de conformité des branchements.
Avenant n°04	01/09/2016	30/06/2027	Modification du suivi du Gros Entretien et Renouvellement et Précisions sur les aspects financiers
Avenant n°05	01/01/2017	30/06/2027	Intégration au 1 er janvier 2017 de la commune nouvelle de Villeneuve en Perseigne.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

1.1 Notre organisation

1.1.1 L'entreprise régionale

LA REGION GRAND OUEST

Notre organisation décentralisée, a pour vocation de vous assurer proximité et réactivité. Nos équipes, réparties sur 4 agences, vous garantissent un service de qualité 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

Tous les moyens matériels et humains sont mis en œuvre pour assurer un service et une relation de proximité auprès des collectivités locales et des industriels. Notre organisation permet de mutualiser ingénieurs et techniciens : expertise technique eau et assainissement, démarche qualité/environnement, contrôle de gestion, prévention des risques.

Eaux de Normandie
met l'ensemble de ses talents au service de l'eau, des habitants
et de l'environnement

Laurent Besse
Président
Eaux de Normandie

Parce que notre engagement est de réaliser notre mission au-delà de vos attentes :

- nous plaçons l'innovation au cœur de nos métiers,
- nous vous faisons bénéficier des technologies les plus récentes au service du grand cycle de l'eau,
- nous déployons une politique de développement durable respectueuse des enjeux environnementaux, humains et économique de notre région,
- nous menons une gouvernance ouverte à la société civile,
- nous offrons à nos clients des services modernes,
- nous jouons notre rôle de partenaire de l'eau auprès des collectivités normandes, des industriels, des associations et des habitants, dans l'éthique et la performance attendues.

Eaux de Normandie est constituée d'hommes et de femmes de notre région, engagés à mes côtés pour livrer plus qu'une eau de qualité irréprochable : un service public de l'eau résolument moderne, dédié à chacun comme à la Normandie... **un service public riche en talents.**

Marc CHAPIN
Directeur Général
Délégué Eaux de Normandie

2.2.1 La gestion de crise

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

- Unités mobiles de traitement,
- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Une organisation préétablie du management de la crise,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- Une détection et une alerte rapides,
- La réalisation d'exercices de crise.

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

2.2.2 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, le Centre de Relation Clientèle permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

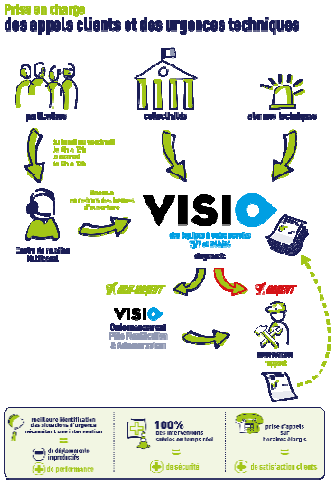
Pour toute demande ou réclamation : 09 69 36 52 65

Pour toutes les urgences techniques : 09 69 36 62 66

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

7 Boulevard Duchamp - 61000 ALENCON
du lundi au vendredi de 08h30 à 12h et de 14h à 16h00

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



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

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

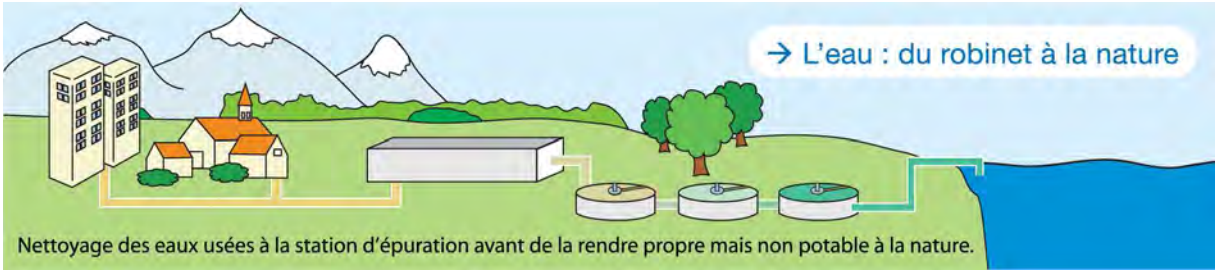
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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.

2.3.1 Le système d'assainissement



Dans un système d'assainissement, on distingue les réseaux de type unitaire et les réseaux de types séparatifs :

- un réseau qualifié de « unitaire » est conçu pour véhiculer à la fois les eaux usées (EU) et les eaux pluviales (EP). Par temps de pluie, le débit dans les collecteurs augmente fortement, gonflé par la venue d'eau de ruissellement.
- Dans le cas d'un réseau de type séparatif, les eaux usées sont raccordées à un collecteur d'eaux usées. Les eaux pluviales sont évacuées dans un collecteur d'eaux pluviales. Il y a donc deux réseaux distincts qui ne doivent pas avoir d'interconnexion. Chaque habitation est munie de deux branchements de raccordement distincts.

Les réseaux de transport (ou de transfert) sont des réseaux constitués de canalisations généralement de diamètres supérieurs à ceux des réseaux de collecte, qui peuvent être en charge ou à écoulement libre. Les réseaux de transport ont pour objectif l'acheminement de l'effluent collecté par le réseau de collecte jusqu'à un réseau en aval ou à la station de traitement des eaux usées.

2.3.2 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, 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 ou réalisés par l'exploitant.

- **LES RESEAUX PAR TYPE**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)

Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	320 664	327 626	1,3%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	81 212	83 065	1,1%
Linéaire total (ml)	**402 815**	**410 691**	**1,2%**

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)

Commune	Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
ALENÇON	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	106 372,4	106 372,4	0,0%
ARÇONNAY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	16 648,7	16 648,7	0,0%
CERISÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	8 544,4	8 544,4	0,0%
CHAMPFLEUR	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	8 377,4	8 375,6	0,0%
CHENAY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	3 415,1	3 415,1	0,0%
CHÉRISAY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	327,2	327,2	0,0%
CIRAL	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	2 261,9	2 261,9	0,0%
COLOMBIERS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	2 460	2 460	0,0%
CONDÉ-SUR-SARTHE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	19 356,3	19 356,3	0,0%
CUISSAI	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	4 338,3	4 338,3	0,0%
DAMIGNY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	18 428	18 428	0,0%
ECOUVES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	14 058,6	14 058,6	0,0%
FONTENAI-LES-LOUVETS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	539,1	539,1	0,0%
FORGES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	2 635,4	2 635,4	0,0%
GANDELAIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	1 466,8	1 466,8	0,0%
HÉLOUP	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	10 138,6	10 138,6	0,0%
LA FERRIÈRE-BOCHARD	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	4 416	4 416	0,0%
LA ROCHE-MABILE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	1 304,3	1 304,3	0,0%

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)				
Commune	**Désignation**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
LALACELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	1 410,6	1 410,6	0,0%
LARRÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	184,4	184,4	0,0%
LE CHEVAIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	5 154,4	5 154,4	0,0%
LIGNIÈRES-LA-CARELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	0	2 119,4	0,0%
LONRAI	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	10 020,7	10 020,7	0,0%
MIEUXCÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	5 407,2	5 407,2	0,0%
PACÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	2 643,6	2 643,6	0,0%
RAVIGNY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	73,3	73,3	0,0%
SAINT-CÉNERI-LE-GÉREI	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	1 775,1	1 775,1	0,0%
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	9 398,4	9 398,4	0,0%
SAINT-ELLIER-LES-BOIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	1 232,6	1 232,6	0,0%
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	24 270,8	24 270,8	0,0%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	2 579,9	2 579,9	0,0%
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	14 194,3	14 194,3	0,0%
SAINT-RIGOMER-DES-BOIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	0	553,8	0,0%
SEMALLÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	1 595,3	1 595,3	0,0%
VALFRAMBERT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	15 635,5	15 644,8	0,1%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	0	4 281,2	0,0%
VINGT-HANAPS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	2 681,8	2 681,8	- 100,0%
ALENÇON	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	5 394,7	5 394,7	0,0%
ARÇONNAY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	5 680,6	5 680,6	0,0%
CERISÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	4 333,1	4 333,1	0,0%
CHAMPFLEUR	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	3 349	3 349	0,0%
CHENAY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 471,2	1 471,2	0,0%
COLOMBIERS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	3 305,9	3 305,9	0,0%
CONDÉ-SUR-SARTHE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	5 336,2	5 336,2	0,0%
CUISSAI	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	2 611,5	2 611,5	0,0%
DAMIGNY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 111,5	1 111,5	0,0%
ECOUVES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	2 687,7	2 687,7	0,0%
FONTENAI-LES-LOUVETS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	404,7	404,7	0,0%
FORGES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	894,5	894,5	0,0%
GANDELAIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	556,3	556,3	0,0%

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)				
Commune	**Désignation**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
HÉLOUP	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	3 448,5	3 448,5	0,0%
LA FERRIÈRE-BOCHARD	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 251,7	1 251,7	0,0%
LA ROCHE-MABILE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 344,6	1 344,6	0,0%
LE CHEVAIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 106,1	1 106,1	0,0%
LONRAI	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	7 412,7	7 412,7	0,0%
MIEUXCÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 618,7	1 618,7	0,0%
PACÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 590,4	1 590,4	0,0%
SAINT-CÉNERI-LE-GÉREI	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	105	105	0,0%
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	3 290,9	3 290,9	0,0%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	494,2	494,2	0,0%
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	14 321,3	14 321,3	0,0%
SAINT-RIGOMER-DES-BOIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	0	466	0,0%
SEMALLÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	2 297,4	2 297,4	0,0%
VALFRAMBERT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	6 732,4	6 732,4	0,0%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	0	447,9	0,0%
RAVIGNY	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	73,3	-	- 100,0%
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	155,1	-	- 100,0%
Linéaire total (ml)		**402 815**	**410 691**	**1,2%**

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type (EU/EP/Unitaire). 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.

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	**ml EP**	**ml EU**	**ml Unitaire**
Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	402 815	-
Régularisations de plans	0	8 000	0
Situation actuelle	**0**	**410 691**	**0**
Linéaire de canalisation déposé	-	124	-

Cf en annexe le suivi des évolutions sur l'année d'exercice – Réseaux par commune.

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

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	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Avaloirs	62	62	0,0%
Branchements publics eaux usées	16 855	17 498	3,8%
Ouvrages de prétraitement réseau	2	2	0,0%
Regards réseau	9 913	10 030	1,2%
Vannes	32	32	0,0%

- **LES POSTES DE RELEVEMENT**

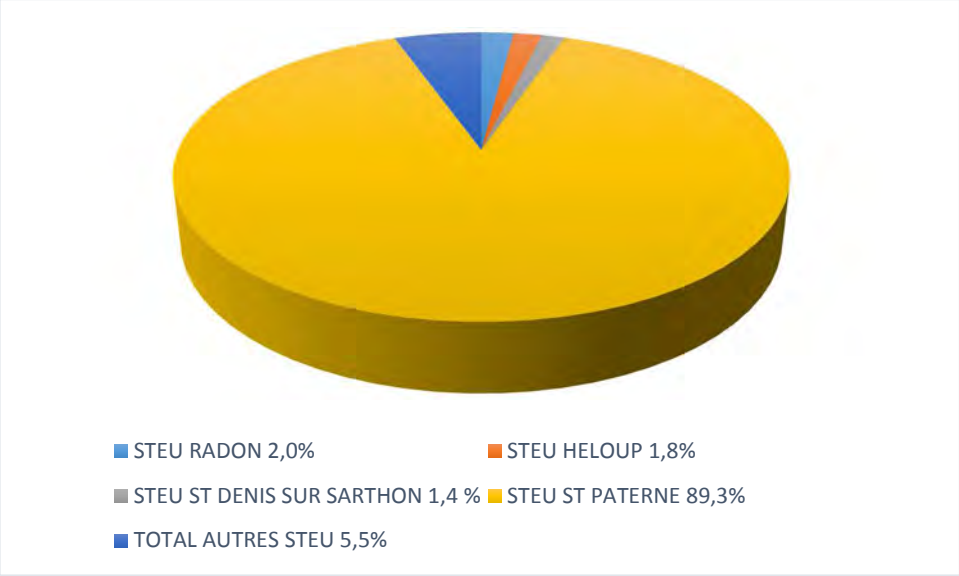
Cf en annexe l'inventaire des installations de relevage.

- **LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT**

Les installations de traitement des effluents et des boues disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Capacité de traitement (Eq. hab)**	**FILIERES DE TRAITEMENT**
CHAMPFLEUR	STEU GARENCIERE CHAMPFLEUR	2011	30	RHIZOFILTRATION
CHENAY	STEU CHENAY	2004	180	RHIZOFILTRATION
CHÉRISAY	LAGUNE CHAMPFLEUR	1983		LAGUNAGE
CIRAL	STEU CIRAL	2006	250	LAGUNAGE
COLOMBIERS	STEU LES LANDES COLOMBIERS	2004	70	BIODISQUE
CONDÉ-SUR-SARTHE	STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	2004	70	BIODISQUE
ECOUVES	STEU RADON	2000	1 700	BOUES ACTIVEES
ECOUVES	STEU VINGT HANAPS	2005	450	LAGUNAGE + DISPERSION
FONTENAI-LES-LOUVETS	STEU FONTENAI LES LOUVETS	2013	120	RHIZOFILTRATION
GANDELAIN	STEU GANDELAIN	2016	250	RHIZOFILTRATION

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Capacité de traitement (Eq. hab)**	**FILIERES DE TRAITEMENT**
HÉLOUP	STEU HELOUP	1973	1 500	LAGUNAGE
LA ROCHE-MABILE	STEU LA ROCHE MABILE	2013	240	RHIZOFILTRATION
LALACELLE	STEU LA LACELLE	2014	210	BIODISQUE + LITS D'INFILTRATION
LARRÉ	STEU LARRE			FOSSE TOUTES EAUX
LE CHEVAIN	STEU LES BROSSES LE CHEVAIN	2003	100	BIOTYS
LONRAI	STEU GUE AU CHEVAL LONRAI	2014	195	RHIZOFILTRATION
LONRAI	STEU LE FLECHET LONRAI	2015	110	BIODISQUE + LITS D'INFILTRATION
MIEUXCÉ	STEU FRESNAYE MIEUXCE	2012	90	BIODISQUE
MIEUXCÉ	STEU LES AULNAYS MIEUXCE	2009	60	RHIZOFILTRATION
SAINT-CÉNERI-LE-GÉREI	STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	2007	300	BIODISQUE
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	STEU ST DENIS SUR SARTHON	1994	1 200	BOUES ACTIVEES
SAINT-ELLIER-LES-BOIS	STEU ST ELLIER LES BOIS	1993	100	FILTRE A SABLE
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	STEU SAINT BARTHELEMY ST GERMAIN DU CORBEIS	2015	120	RHIZOFILTRATION
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU BOURG ST NICOLAS DES BOIS	2008	60	BIODISQUE
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU LES VIGNES ST NICOLAS DES BOIS	2008	50	BIODISQUE
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU PINCHEVRE ST NICOLAS DES BOIS	2008	50	FILTRE A TOURBE
SAINT-PATERNE	STEU ST PATERNE	2004	75 000	BOUES ACTIVEES
VALFRAMBERT	STEU LA SAGERIE VALFRAMBERT	2004	30	FILTRE A TOURBE
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LA FRESNAYE SUR CHEDOUET	1987	600	LAGUNAGE
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LE BUISSON ST RIGOMER DES BOIS	2014	170	BIODISQUE
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LIGNIERES LA CARELLE	2007	350	RHIZOFILTRATION
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU ROULLEE	2017	130	BIODISQUE
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU SAINT RIGOMER DES BOIS	2007	200	RHIZOFILTRATION


STEU RADON 2,0%
STEU HELOUP 1,8%
STEU ST DENIS SUR SARTHON 1,4 %
STEU ST PATERNE 89,3%
TOTAL AUTRES STEU 5,5%

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	**Descriptif**	**2017**
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - 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.254 - 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.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
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)	15
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	10
Partie C : Autres	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	**Descriptif**	**2017**
éléments de connaissance et de gestion des réseaux		
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)	20
TOTAL (indicateur P202.2B)	**Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées**	**30**

3 | Qualité du service

3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

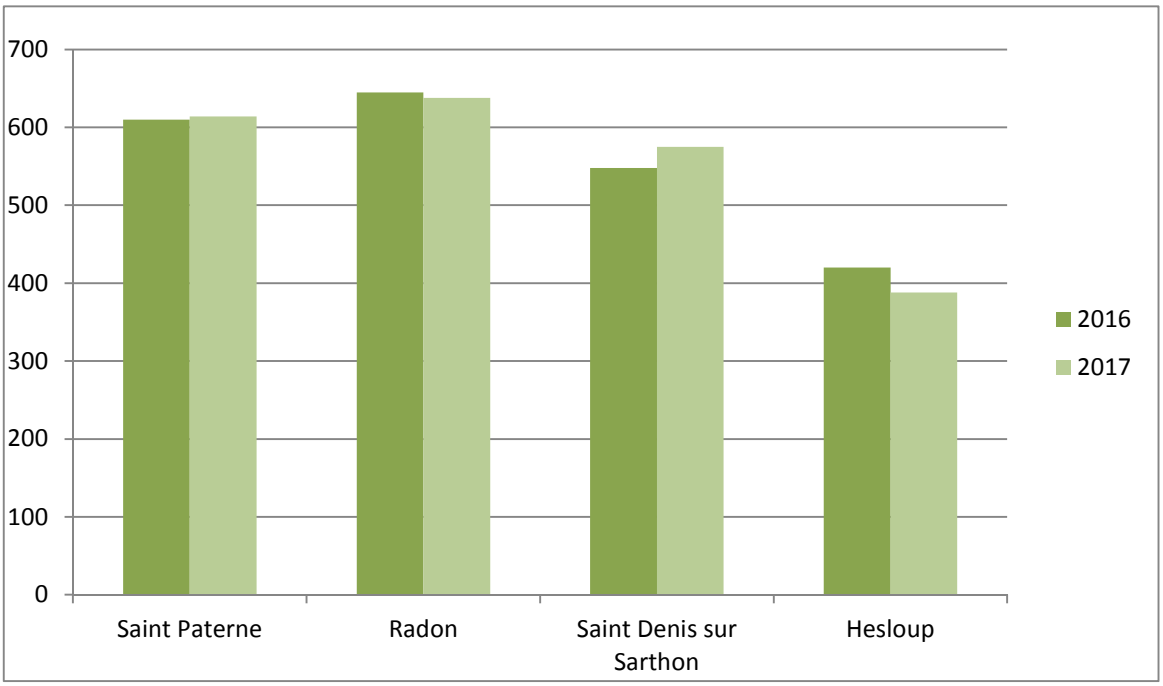
Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, …) : curage, désobstructions, inspections télévisées, … Elle présente également le bilan des consommations électriques.

3.1.1 La pluviométrie

Les tableaux suivants détaillent l'évolution de la pluviométrie observée en précipitations annuelles et mensuelles. La pluviométrie a un impact important sur les volumes collectés et épurés et peut expliquer certains faits d'exploitation tels que les déversements.

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

Pluviométrie annuelle par sites (mm)			
	2016	2017	N/N-1 (%)
Saint Paterne	610	614	0,7%
Radon	645	638	1,1%
Saint Denis sur Sarthon	548	575	4,9%
Hesloup	420	388	-7,6%



3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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

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

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

Nos Actions
En amont du traitement des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux, SUEZ Eau France s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

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

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

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

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

- **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

Comme évoqué précédemment en bilan de l'année, il a été choisi en accord avec la collectivité de ne pas réaliser les 3.5 km/par an d'inspection télévisée prévus au contrat.

Ces prestations en attente seront lissées sur les années à venir en fonction des propositions EDN au vu des résultats du Diag Perm dans le but d'optimiser, sur les secteurs les plus critiques, les recherches d'intrusion d'eaux parasites.

- **LE CURAGE**

Le tableau suivant détaille les opérations de curage réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau (avaloirs, dessableurs).

Curage préventif Réseau				
	2015	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	13 262,33	35 675	42333	+18%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	13 262,33	35 675	42333	+18 %
Taux de curage préventif (%)	3,3%	8,8%	11.90%	+1.35 %

Curage curatif				
	2015	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	3 344,65	3 440,38	2350	- 31.68%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	3 344,65	3 440,38	2350	- 31.68%

Les campagnes de curage préventives permettent de réduire les interventions curatives de bouchages des réseaux.

Le taux de curage de 12.5% du nouveau contrat s'applique sur les réseaux de collecte gravitaires et permettent d'avoir un réseau entretenu et donc moins d'interventions curatives.

Vous trouverez en annexe, le détail des campagnes de curage (rapports hydrocurages) réalisées par nos soins ou par l'entreprise de sous traitance JAN.

Annexes Travaux/Réseau – Comptes rendus curage JAN
Annexes Travaux/Réseau – Comptes rendus curage EDN

La partie curage curatif prend en compte le curage réalisé au cours des interventions pour les obstructions de réseau. Il convient de considérer un curage d'environ 20ml par intervention de désobstruction sur les réseaux.

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

Les opérations de désobstructions sont des opérations réalisées sur le réseau, les branchements et les avaloirs pour rétablir le bon écoulement des eaux usées. Les tableaux suivants détaillent ces opérations.

Désobstructions				
	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	129	142	45	- 68,3%
Désobstructions sur branchements	201	172	50	- 70,9%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,32	0,35	0,11	- 68,7%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0,01	0,01	0	- 71,8%

Le taux de désobstruction subit le même effet, le nombre de sinistre suite à des obstructions diminue également.

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

Les enquêtes de conformité des branchements sont réalisées afin de vérifier le raccordement des habitations aux réseaux d'assainissement. On distingue les enquêtes de conformité pour vente et celles hors vente (dans le cadre contractuel). Les tableaux suivants présentent le nombre d'enquêtes réalisées.

Enquêtes de Conformité Branchements				
	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de contrôle raccordement pour vente	270	653	540	- 18 %
Nombre de contrôles raccordement hors vente	71	247	416	91.7%
Nombre d'enquêtes sur branchement	68	123	64	- 48,0%
Total enquêtes et contrôles branchements	409	1 023	1 020	5,7%

Le contrat de Régie Intéressée prévoit le contrôle des conformités de raccordement au réseau collectif pour les propriétés raccordées. Ils ont pour objectif de limiter les rejets d'eaux non conformes au réseau public et leur traitement inutile en station d'épuration.

Ces contrôles sont obligatoires dans le cadre des cessions (rapport annexé à l'acte notarié). La conformité est établie pour 3 ans sans modification du bien.

Des contrôles sont réalisés également dans le cadre de la mise en service de nouveau réseau sur la communauté urbaine entrainant en parallèle le suivi des surtaxes.

Il est procédé à des contrôles groupés de périmètre établi par la CUA en fonction de travaux futurs ou de suspicion d'intrusion d'eaux parasites importantes. Pour l'année 2017, les investigations ont été orientées sur les périmètres de la rue de Lancrel à Alençon et du centre ville à ALENCON en prévision du renouvellement des réseaux principaux.

Certains raccordements sont contrôlés en cas d'anomalies récurrentes (Bouchages, odeurs..)

L'ensemble de ces contrôles a permis de constater 296 raccordements non conformes (eaux usées dans eaux pluviales, eaux pluviales dans eaux usées, absence de clapet…).

Ces non conformités font l'objet d'une demande de mise en conformité par nos soins (courrier), 97 ont eu une suite favorable avec constat par contre visite et établissement du rapport conforme.

Passé un délai de 6 mois, la collectivité prend en charge le suivi et mise en demeure de ces non conformités.

- **LES REPARATIONS**

Les réparations effectuées sur les canalisations, branchements et ouvrages sont détaillées dans le tableau suivant.

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)				
Groupe	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Nombre de branchements réparés	5	5	6	20,0%
Nombre de canalisations réparées	1	3	1	- 66,7%
Nombre d'ouvrages réparés	3	2	3	50,0%

- **LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de collecte 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	**2016**	**2017**	**Variation N/N-1**
Les interventions sur le réseau	94	75	-20,2%

Il convient de noter que pour les interventions réalisées en astreinte, sont prises en compte sans différence les interventions sur réseau et celles sur branchements.

3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement

- **LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT**

Vous trouverez en annexe les interventions réalisées pour l'entretien des postes de relèvement sur le périmètre de la CUA.

Ce tableau reprend les interventions programmées de curage préventif (à blanc) et les interventions pour remise en service des installations nécessitant une vidange du poste : pompes à renouveler, accessoires autres à renouveler, problèmes de trop plein.

Annexes réseau travaux – interventions sur postes de relèvement

Quatre postes de relèvement (la Juiverie – les 3 cheminées – PR Ouest 1 et PR Ouest 2) nécessitent une intervention de curage de nuit. En effet, ces postes recevant un débit important d'effluents en journée, il est nécessaire d'intervenir de nuit (entre 23h et 4h) afin d'avoir une arrivée d'effluents minimum et de travailler dans des conditions optimales.
Ces curages ont été réalisés en septembre 2017. Les équipes intervenantes sont habilitées pour travailler en espaces confinés et équipées de détecteurs pour se protéger contre l'H2S.

3.1.4 La conformité du système de collecte

- **LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS**

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels. Le premier tableau ci-dessous précise les principaux industriels (ICPE notamment le cas échéant) raccordés au système de collecte du présent contrat qui ont obtenu à ce jour l'autorisation.
Cette autorisation peut être accompagnée d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration).
Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée. Le second tableau détaille les industriels qui ont signé une convention.

- **LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE**

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux				
Indicateur	**Unité**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Valeur de 0 à 120	30	30	0,0%

3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

Typologie des points de mesure réglementaires SANDRE :

Code Sandre du type de point réglementaire	Libellé du type de point réglementaire	Ouvrage concerné	Nombre de points possibles au sein de l'ouvrage concerné	Nature du support concerné
A2	Déversoir en tête de station	Station d'épuration	0 à 1	Eau
A3	Entrée Station	Station d'épuration	1	Eau
A4	Sortie Station	Station d'épuration	1	Eau
A5	By-pass	Station d'épuration	0 à 1	Eau

3.2.1 Le fonctionnement hydraulique

- **LES VOLUMES TRAITES (A4)**

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes traités et rejetés au milieu naturel.

Volumes traités (en m³)					
Commune	**Site**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
ECOUVES	STEU RADON	62 680	67 274	50 849	- 24,4%
HÉLOUP	STEU HESLOUP	58 749	75 002	39 493	- 47,3%
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	STEU ST DENIS SUR SARTHON	48 806	51 254	43 247	- 15,6%
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	3 017 534	3 205 119	2 858 087	- 10,8%
Total		3 187 769	3 398 649	2 991 676	- 12,0%

3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions sur le réseau de collecte et les ouvrages de traitement, les charges et concentrations entrantes au niveau des stations de traitement, les apports extérieurs, les consommations de réactifs et d'énergie, …

- **LES CHARGES ENTRANTES**

Le tableau suivant détaille l'évolution des concentrations et charges en entrée de station.

Charges entrantes (kg/j)				
STEU CIRAL	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
DBO5	7,2	5,3	1,8	- 66,9%
DCO	14	12,6	4,5	- 64,2%
MeS	6,7	5,7	1,4	- 75,4%

STEU GANDELAIN	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	-	-	1,1	0,0%
DCO	-	-	2,8	0,0%
MeS	-	-	0,6	0,0%

STEU HESLOUP	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	36,8	54,5	19,6	- 64,1%
DCO	161,9	147,3	48,5	- 67,1%
MeS	81	67	18,8	- 72,0%

STEU LA FRESNAYE SUR CHEDOUET	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	-	-	24	0,0%
DCO	-	-	87,7	0,0%
MeS	-	-	37,9	0,0%

STEU LA LACELLE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	1,1	-	2,9	0,0%
DCO	3,5	-	7,8	0,0%
MeS	0,9	-	4	0,0%

STEU LA ROCHE MABILE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	3,3	-	1,8	0,0%
DCO	8,3	-	3,5	0,0%
MeS	2,1	-	1	0,0%

STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	6,9	1,9	0,9	- 54,7%
DCO	18	9	2,7	- 70,5%
MeS	19,5	3,9	1,3	- 67,4%

STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	-	2,1	1,9	- 9,9%
DCO	-	3,7	6,9	85,3%
MeS	-	2,2	1,5	- 31,7%

STEU LIGNIERES LA CARELLE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	-	-	5	0,0%
DCO	-	-	11	0,0%
MeS	-	-	2,4	0,0%

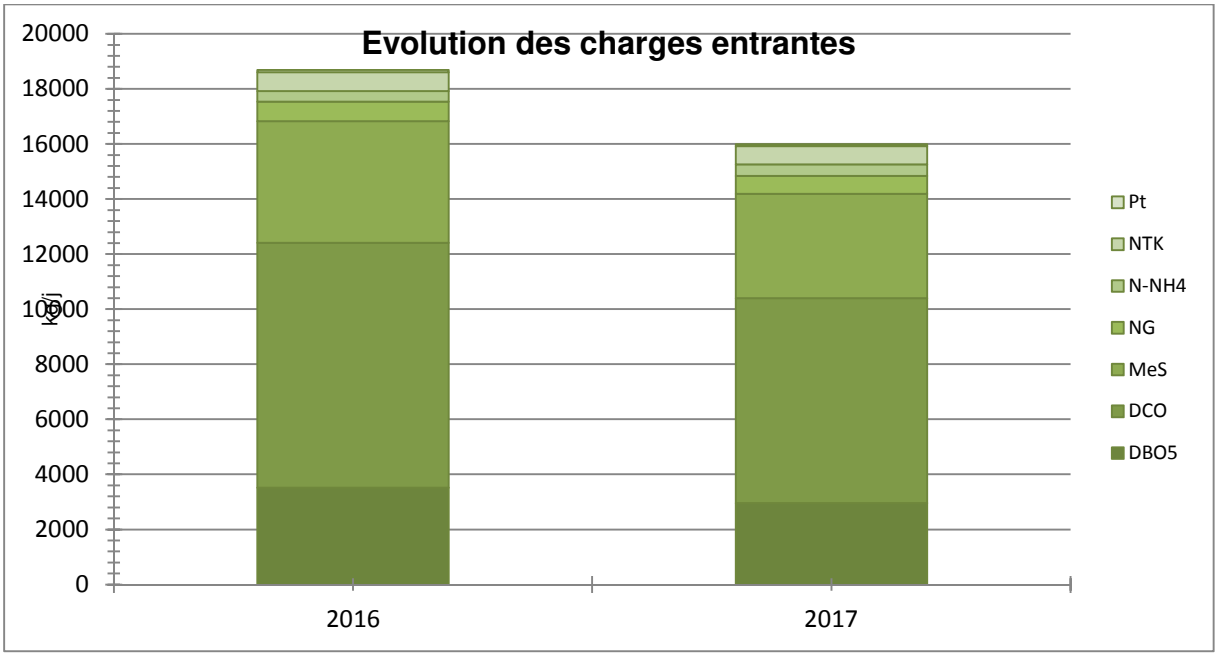
STEU RADON	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	88,1	35,2	29,3	- 16,8%
DCO	180	101	91,1	- 9,8%
MeS	65,8	45,9	56	22,1%

STEU ST DENIS SUR SARTHON	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	34,6	45,1	34,3	- 24,1%
DCO	127,5	176,5	95,3	- 46,0%
MeS	61,3	40,4	24,7	- 39,0%

STEU ST PATERNE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	3 564,3	3 373,1	2 810,7	- 16,7%
DCO	8 611,1	8 437,6	7 031,9	- 16,7%
MeS	4 197,9	4 261,6	3 631,6	- 14,8%

STEU ST PATERNE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
NG	693,4	684,1	651,2	- 4,8%
N-NH4	398,2	387	413,5	6,9%
NTK	688,3	670,5	646,8	- 3,5%
Pt	82,6	76,6	70,8	- 7,7%

STEU VINGT HANAPS	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	-	-	23,5	0,0%
DCO	-	-	46,2	0,0%
MeS	-	-	7,2	0,0%



- **LES APPORTS EXTERIEURS**

Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative des apports extérieurs (hors réseau de collecte) : graisses, matières de vidange, matières de curage, …

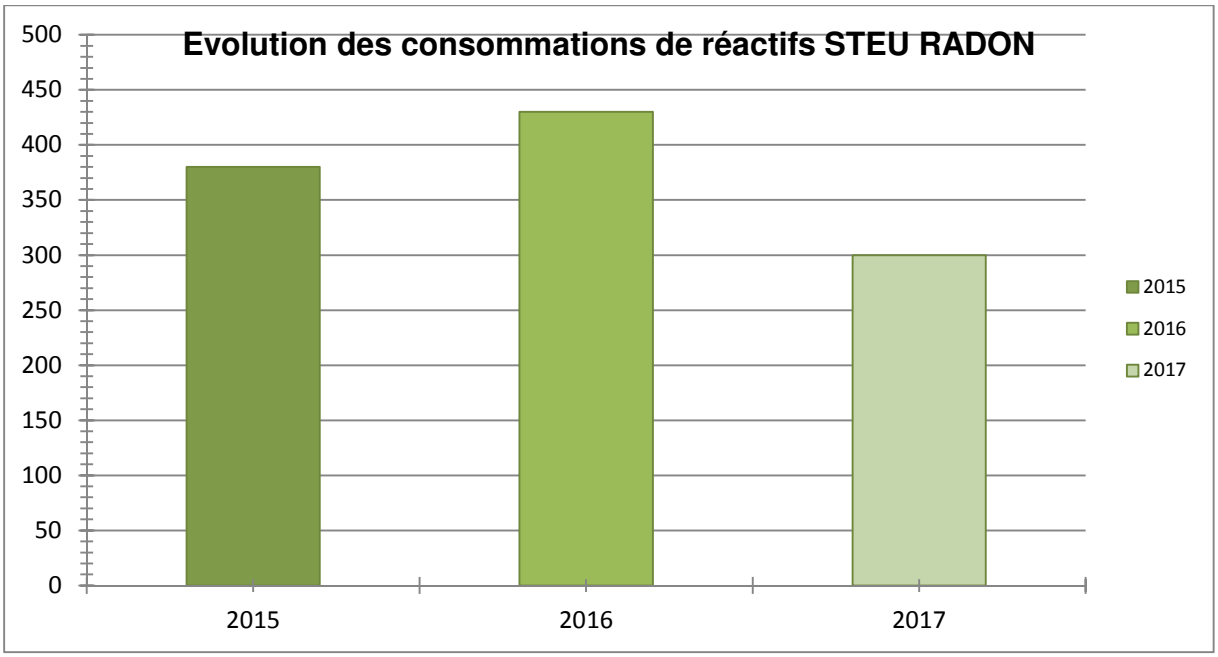
Apports extérieurs			
STEP ST PATERNE	**Nature**	**2016**	**2017**
Boues	Masse (T)	246	333
Graisses	Masse (T)	208	217
Matières de vidanges	Masse (T)	961	753
Matières de curages (Réseaux + PR)	Masse (T)	453	524

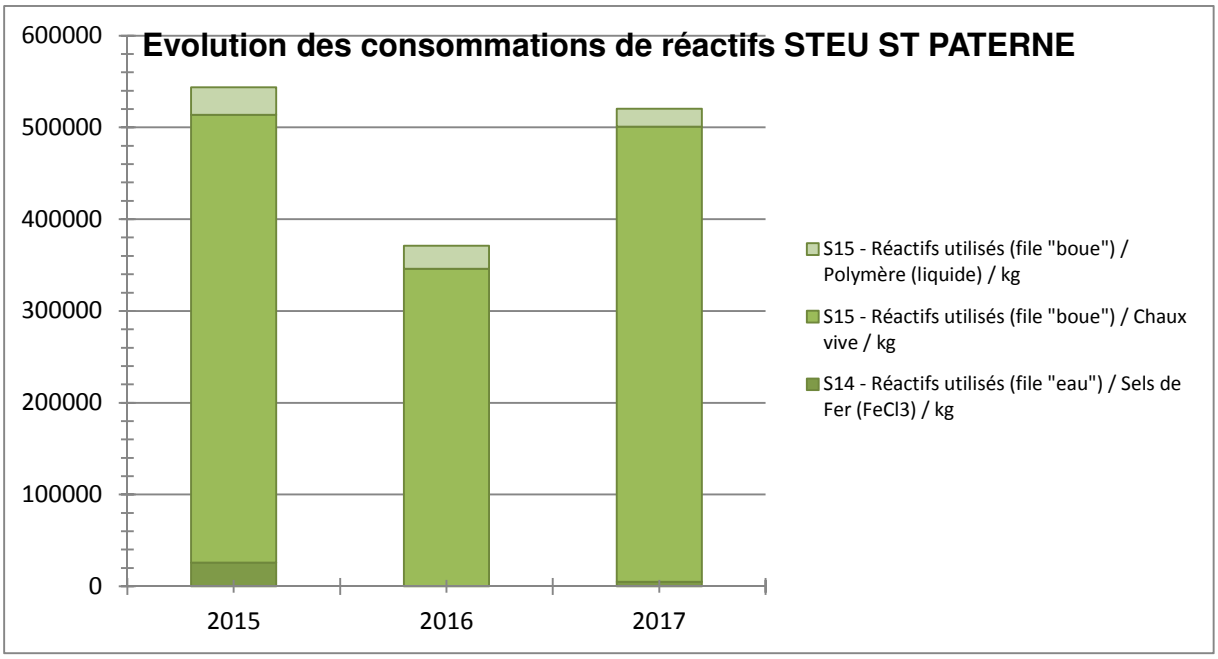
- **LES CONSOMMATIONS DE REACTIFS**

Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative de la consommation d'eau potable et non potable ainsi que celle des réactifs utilisés dans le cadre de l'exploitation des stations de traitement.

Consommation de réactifs						
STEU RADON	**Nature**	**Unité**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Polymère (liquide)	kg	380	430	300	- 30,2%

STEU ST PATERNE	Nature	Unité	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S14 - Réactifs utilisés (file "eau")	Sels de Fer (FeCl3)	kg	25 776	0	5 012	0,0%
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Chaux vive	kg	488 100	346 090	495 680	43,2%
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Polymère (liquide)	kg	29 991	24 867	19 713	- 20,7%





- **LA FILIERE BOUE**

La production de boues

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des boues produites en station d'épuration.

Production des boues				
STEU RADON	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
MS boues (T)	17,8	19,6	7,7	- 60,5%
Production (m³/an)	3 131	3 319	4 184	26,1%
Siccité moyenne (%)	0,6	0,6	0,5	- 16,4%

STEU ST DENIS SUR SARTHON	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
MS boues (T)	6,7	9,7	10,5	8,1%
Production (m³/an)	1 278	2 010	2 340	16,4%
Siccité moyenne (%)	0,6	0,5	0,4	- 15,3%

STEU ST PATERNE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
MS boues (T)	1 707,8	1 388,9	1 092,2	- 21,4%
Production (m³/an)	147 669	92 693	86 170	- 7,0%
Siccité moyenne (%)	1,2	1,7	1,4	- 15,1%

L'évacuation de boues

La quantité de boue évacuée est détaillée dans le tableau suivant.
Les boues évacuées sans traitement (S17) sont transférées à la STEP de Saint Paterne pour traitement.

Evacuation des boues						
STEU BOURG ST NICOLAS DES BOIS	**Nature**	**Filière**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
S17 - Boues évacuées sans traitement	Masse Boue (kg)	STEP	3 220	7 600	15 800	107,9%
S17 - Boues évacuées sans traitement	MS boues (kg)	STEP	33	92	136	47,8%

STEU CHENAY	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	-	20 020	-	- 100,0%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	-	4 264	-	- 100,0%

STEU FRESNAYE MIEUXCE	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S17 - Boues évacuées sans traitement	Masse Boue (kg)	STEP	-	4 340	11 060	154,8%
S17 - Boues évacuées sans traitement	MS boues (kg)	STEP	-	49	116	136,7%

STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S17 - Boues évacuées sans traitement	Masse Boue (kg)	STEP	65 280	49 700	87 340	75,7%
S17 - Boues évacuées sans traitement	MS boues (kg)	STEP	934	636	1 118	75,8%

STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S17 - Boues évacuées sans traitement	Masse Boue (kg)	STEP	3 800	4 240	4 000	- 5,7%
S17 - Boues évacuées sans traitement	MS boues (kg)	STEP	44	55	56	1,8%

STEU LES BROSSES LE CHEVAIN	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S17 - Boues évacuées sans traitement	Masse Boue (kg)	STEP	18 080	16 860	29 100	72,6%
S17 - Boues évacuées sans traitement	MS boues (kg)	STEP	259	211	463	119,4%

STEU LES LANDES COLOMBIERS	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S17 - Boues évacuées sans traitement	Masse Boue (kg)	STEP	16 780	10 860	13 660	25,8%
S17 - Boues évacuées sans traitement	MS boues (kg)	STEP	248	140	209	49,3%

STEU LES VIGNES ST NICOLAS DES BOIS	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S17 - Boues évacuées sans traitement	Masse Boue (kg)	STEP	11 260	3 940	8 300	110,7%
S17 - Boues évacuées sans traitement	MS boues (kg)	STEP	96	37	80	116,2%

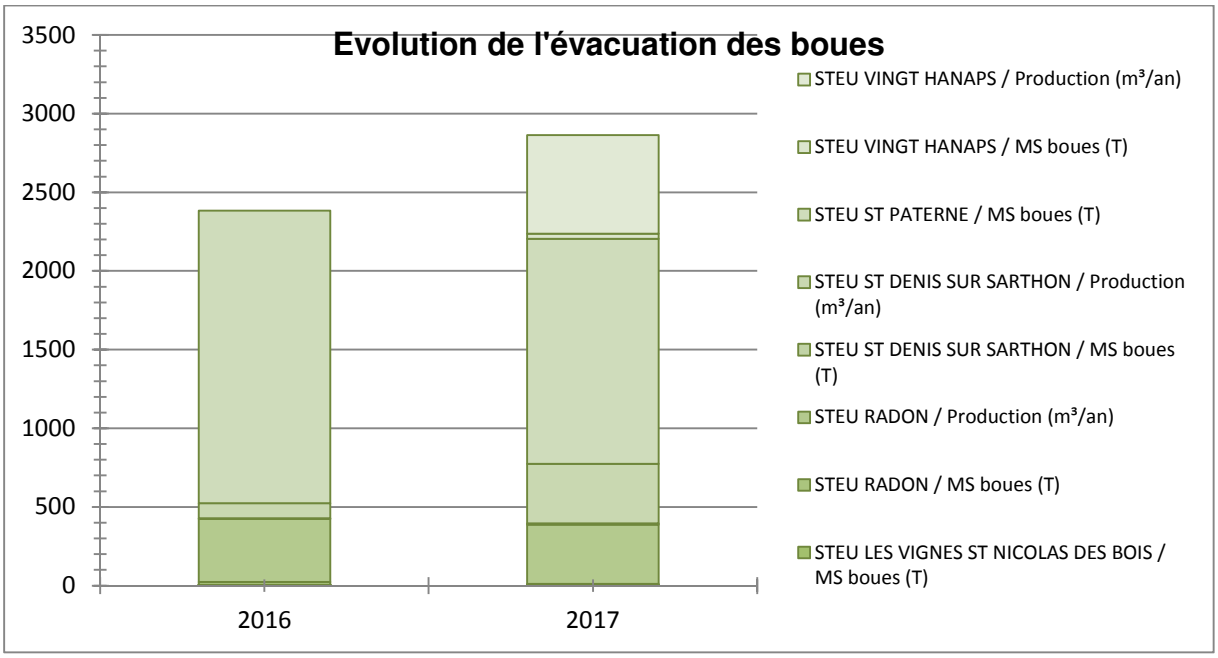
STEU RADON	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S17 - Boues évacuées sans traitement	Masse Boue (kg)	STEP	28 560	42 240	40 960	- 3,0%
S17 - Boues évacuées sans traitement	MS boues (kg)	STEP	417	659	586	- 11,1%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Epandage	9 570	18 000	8 963	- 50,2%
S6 - Boues évacuées après traitement	Production (m³/an)	Epandage	342	400	375	- 6,3%

STEU ST DENIS SUR SARTHON	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S17 - Boues évacuées sans traitement	Masse Boue (kg)	STEP	16 120	39 280	48 000	22,2%
S17 - Boues évacuées sans traitement	MS boues (kg)	STEP	293	664	749	12,8%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Epandage	7 100	4 408	8 532	93,6%
S6 - Boues évacuées après traitement	Production (m³/an)	Epandage	234	95	378	297,9%

STEU ST PATERNE	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Epandage	6 074 000	6 112 950	4 714 760	- 22,9%

STEU ST PATERNE	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Epandage	1 712 000	1 860 010	1 430 817	- 23,1%

STEU VINGT HANAPS	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S17 - Boues évacuées sans traitement	MS boues (kg)	Epandage	-	-	32 800	0,0%
S17 - Boues évacuées sans traitement	Production (m³/an)	Epandage	-	-	625	0,0%



- **LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

Bilan sous produits évacués						
STEU HESLOUP	**Nature**	**Filière**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	STEP	480	480	480	0,0%

STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	-	720	0,0%

STEU RADON	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	STEP	-	1 800	1 800	0,0%

STEU ST DENIS SUR SARTHON	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	STEP	540	540	855	58,3%

STEU ST PATERNE	Nature	Filière	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S10 - Sable produit	Poids (kg)	Transit	27 000	37 000	35 760	- 3,4%
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	65 860	69 610	74 020	6,3%

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh)				
Site	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
STEU BOURG ST NICOLAS DES BOIS	2 469	2 477	2 543	2.7%
STEU FRESNAYE MIEUXCE	2 494	2 421	2 562	5.8%
STEU GANDELAIN		362	546	50.8%
STEU GARENCIERE CHAMPFLEUR	208	292	224	-23.3%
STEU HELOUP	41 173	50 090	65 224	30.2%
STEU LA LACELLE	6 185	6 581	6 423	-2.4%
STEU LA SAGERIE VALFRAMBERT	406	402	416	3.5%
STEU LARRE		379	389	2.6%
STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	14 930	15 393	14 357	-6.7%
STEU LE FLECHET LONRAI	6 728	4 092	3 947	-3.5%
STEU LES AULNAYS MIEUXCE	94	110	84	-23.6%
STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	2 672	2 736	2 765	1.1%
STEU LES BROSSES LE CHEVAIN	5 960	6 021	6 094	1.2%
STEU LES LANDES COLOMBIERS	3 064	3 231	3 210	-0.7%
STEU LES VIGNES ST NICOLAS DES BOIS	2 863	2 899	3 059	5.5%
STEU PINCHEVRE ST NICOLAS DES BOIS	219	227	248	9.3%
STEU RADON	59 754	59 318	64 966	9.5%
STEU ST DENIS SUR SARTHON	44 519	44 348	43 175	-0.4%
STEU ST PATERNE	2 752 819	2 703 774	2 736 738	1.2%
STEU LIGNIERE LA CARELLE			1209	

La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh)				
Site	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
STEU LE BUISSON			3911	
ENSEMBLE DES PR	95 0270	98 5371	809 696	-17.8%
Total	3 896 827	3 890 526	3 771 786	-3.1%

3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration

Les interventions réalisées sur les stations d'épuration sont détaillées dans le tableau suivant.

Les Interventions sur les stations d'épuration							
Commune	**Site**	**Type ITV**	**Groupe**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
CHAMPFLEUR	STEU GARENCIERE CHAMPFLEUR	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	1	2	100,00%
CHENAY	STEU CHENAY	Tache de maintenance sur usine	Corrective	1	1	2	100,00%
CIRAL	STEU CIRAL	Tache de maintenance sur usine	Corrective	2	1	-	-100,00%
COLOMBIERS	STEU LES LANDES COLOMBIERS	Tache de maintenance sur usine	Corrective	6	8	6	-25,00%
CONDÉ-SUR-SARTHE	STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	Tache de maintenance sur usine	Corrective	4	-	-	0,00%
ECOUVES	STEU RADON	Tache de maintenance sur usine	Corrective	32	55	23	-58,18%
FONTENAI-LES-LOUVETS	STEU FONTENAI LES LOUVETS	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	1	-	-100,00%
GANDELAIN	STEU GANDELAIN	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	12	7	-41,67%
HÉLOUP	STEU HESLOUP	Tache de maintenance sur usine	Corrective	17	18	11	-38,89%
LA ROCHE-MABILE	STEU LA ROCHE MABILE	Tache de maintenance sur usine	Corrective	2	-	-	0,00%
LALACELLE	STEU LA LACELLE	Tache de maintenance sur usine	Corrective	4	3	-	-100,00%
LARRÉ	STEU LARRE	Tache de maintenance sur usine	Corrective	2	2	1	-50,00%
LE CHEVAIN	STEU LES BROSSES LE CHEVAIN	Tache de maintenance sur usine	Corrective	5	3	1	-66,67%
LONRAI	STEU GUE AU CHEVAL LONRAI	Tache de maintenance sur usine	Corrective	2	2	-	-100,00%
LONRAI	STEU LE FLECHET LONRAI	Tache de maintenance sur usine	Corrective	2	-	-	0,00%
LONRAI	STEU LE FLECHET LONRAI	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	4	1	-75,00%

Les Interventions sur les stations d'épuration							
Commune	**Site**	**Type ITV**	**Groupe**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
MIEUXCÉ	STEU FRESNAYE MIEUXCE	Tache de maintenance sur usine	Corrective	2	1	-	-100,00%
MIEUXCÉ	STEU LES AULNAYS MIEUXCE	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	5	3	-40,00%
SAINT-CÉNERI-LE-GÉREI	STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	Tache de maintenance sur usine	Corrective	9	14	4	-71,43%
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	STEU ST DENIS SUR SARTHON	Tache de maintenance sur usine	Corrective	15	20	17	-15,00%
SAINT-ELLIER-LES-BOIS	STEU ST ELLIER LES BOIS	Tache de maintenance sur usine	Corrective	1	-	-	0,00%
SAINT-ELLIER-LES-BOIS	STEU ST ELLIER LES BOIS	Tache d'exploitation sur usine	Total	306	316	264	-16,46%
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	STEU SAINT BARTHELEMY ST GERMAIN DU CORBEIS	Tache d'exploitation sur usine	Total	-	174	214	22,99%
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	STEU ST BARTHELEMY ST GERMAIN	Astreinte sur usine	Total	1	-	-	0,00%
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	STEU ST BARTHELEMY ST GERMAIN	Tache de maintenance sur usine	Corrective	1	-	-	0,00%
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	STEU ST BARTHELEMY ST GERMAIN	Tache de maintenance sur usine	Préventive	-	-	-	0,00%
SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	STEU ST BARTHELEMY ST GERMAIN	Tache d'exploitation sur usine	Total	371	88	-	-100,00%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU BOURG ST NICOLAS DES BOIS	Astreinte sur usine	Total	1	-	-	0,00%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU BOURG ST NICOLAS DES BOIS	Tache de maintenance sur usine	Corrective	5	-	-	0,00%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU BOURG ST NICOLAS DES BOIS	Tache de maintenance sur usine	Préventive	2	3	2	-33,33%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU BOURG ST NICOLAS DES BOIS	Tache d'exploitation sur usine	Total	385	384	310	-19,27%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU LES VIGNES ST NICOLAS DES BOIS	Tache de maintenance sur usine	Corrective	6	1	-	-100,00%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU LES VIGNES ST NICOLAS DES BOIS	Tache de maintenance sur usine	Préventive	2	3	2	-33,33%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU LES VIGNES ST NICOLAS DES BOIS	Tache d'exploitation sur usine	Total	447	444	361	-18,69%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU PINCHEVRE ST NICOLAS DES BOIS	Astreinte sur usine	Total	-	-	-	0,00%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU PINCHEVRE ST NICOLAS DES BOIS	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	1	1	0,00%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU PINCHEVRE ST NICOLAS DES BOIS	Tache de maintenance sur usine	Préventive	1	1	1	0,00%
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU PINCHEVRE ST NICOLAS DES BOIS	Tache d'exploitation sur usine	Total	378	367	312	-14,99%
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Astreinte sur usine	Total	20	11	8	-27,27%
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Tache de maintenance sur usine	Corrective	149	84	46	-45,24%

Les Interventions sur les stations d'épuration							
Commune	**Site**	**Type ITV**	**Groupe**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Tache de maintenance sur usine	Préventive	178	237	82	-65,40%
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Tache d'exploitation sur usine	Total	1 146	1 487	1 709	14,93%
VALFRAMBERT	STEU LA SAGERIE VALFRAMBERT	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	4	3	-25,00%
VALFRAMBERT	STEU LA SAGERIE VALFRAMBERT	Tache de maintenance sur usine	Préventive	1	2	1	-50,00%
VALFRAMBERT	STEU LA SAGERIE VALFRAMBERT	Tache d'exploitation sur usine	Total	386	371	376	1,35%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LA FRESNAYE SUR CHEDOUET	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	-	1	0,00%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LA FRESNAYE SUR CHEDOUET	Tache d'exploitation sur usine	Total	-	-	92	0,00%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LE BUISSON ST RIGOMER DES BOIS	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	-	5	0,00%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LE BUISSON ST RIGOMER DES BOIS	Tache de maintenance sur usine	Préventive	-	-	1	0,00%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LE BUISSON ST RIGOMER DES BOIS	Tache d'exploitation sur usine	Total	-	-	218	0,00%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LIGNIERES LA CARELLE	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	-	28	0,00%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LIGNIERES LA CARELLE	Tache de maintenance sur usine	Préventive	-	-	1	0,00%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LIGNIERES LA CARELLE	Tache d'exploitation sur usine	Total	-	-	281	0,00%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU ROULLEE	Tache d'exploitation sur usine	Total	-	-	6	0,00%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU SAINT RIGOMER DES BOIS	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	-	3	0,00%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU SAINT RIGOMER DES BOIS	Tache de maintenance sur usine	Préventive	-	-	2	0,00%
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU SAINT RIGOMER DES BOIS	Tache d'exploitation sur usine	Total	-	-	224	0,00%
VINGT-HANAPS	STEU VINGT HANAPS	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	5	1	-80,00%
VINGT-HANAPS	STEU VINGT HANAPS	Tache de maintenance sur usine	Préventive	-	1	1	0,00%
VINGT-HANAPS	STEU VINGT HANAPS	Tache d'exploitation sur usine	Total	-	58	96	65,52%

- **LES CONTROLES REGLEMENTAIRES**

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

Les contrôles réglementaires sur les stations d'épuration				
Commune	**Site**	**Type de contrôle**	**Libellé équipement**	**Date intervention**
CHAMPFLEUR	STEU GARENCIERE CHAMPFLEUR	Equipement électrique des STEP	Armoire électrique	19/10/2017
COLOMBIERS	STEU LES LANDES COLOMBIERS	Equipement électrique des STEP	armoire générale BT	20/10/2017
CONDÉ-SUR-SARTHE	STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	Equipement électrique des STEP		18/09/2017
ECOUVES	STEU RADON	Equipement électrique des STEP	Armoire PR	27/09/2017
ECOUVES	STEU RADON	Equipement électrique des STEP	Armoire table égouttage	27/09/2017
ECOUVES	STEU RADON	Equipement électrique des STEP	Armoire STEP	27/09/2017
FONTENAI-LES-LOUVETS	STEU FONTENAI LES LOUVETS	Systeme d'aération des STEP		24/10/2017
HÉLOUP	STEU HESLOUP	Equipement électrique des STEP	armoire générale BT	17/10/2017
LALACELLE	STEU LA LACELLE	Equipement électrique des STEP	Armoire électrique	04/09/2017
LE CHEVAIN	STEU LES BROSSES LE CHEVAIN	Equipement électrique des STEP	armoire générale BT	19/09/2017
LONRAI	STEU LE FLECHET LONRAI	Equipement électrique des STEP	Armoire générale BT	18/09/2017
MIEUXCÉ	STEU FRESNAYE MIEUXCE	Equipement électrique des STEP	Armoire électrique	16/10/2017
MIEUXCÉ	STEU LES AULNAYS MIEUXCE	Equipement électrique des STEP	armoire électrique	16/10/2017
SAINT-CÉNERI-LE-GÉREI	STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	Equipement électrique des STEP	armoire générale BT	06/11/2017
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	STEU ST DENIS SUR SARTHON	Equipement électrique des STEP	armoire générale BT	23/10/2017
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU BOURG ST NICOLAS DES BOIS	Equipement électrique des STEP	armoire générale BT	15/09/2017
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU LES VIGNES ST NICOLAS DES BOIS	Equipement électrique des STEP	armoire générale BT	15/09/2017
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	STEU PINCHEVRE ST NICOLAS DES BOIS	Equipement électrique des STEP	armoire générale BT	15/09/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	cellule	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	transformateur	10/10/2017

Les contrôles réglementaires sur les stations d'épuration				
Commune	**Site**	**Type de contrôle**	**Libellé équipement**	**Date intervention**
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	armoire générale TGBT	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	Armoire Biologique	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	armoire matière de vidange	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	armoire boues	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	armore bat exploitation	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	Coffret électrique grappin Trommel	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	Coffret électrique laveur de sable	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	Coffret électrique clarif Ouest	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	Coffret électrique clarif Est	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	04APO01 Coffret pompe pneu reprise des graisses A	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	04BPO01 Coffret pompe pneu reprise des graisses B	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	Coffret élec préparation polymère	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	Coffret élec CTA traitement boues	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	Coffret élec CTA silo a boues	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	coffret élec filtre eau indus	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	coffret élec surpresseurs eau indus	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	coffret élec éclairage/PC boues	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Equipement électrique des STEP	Coffret élec éclairage/PC biologie	10/10/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L066 Monorail atelier	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	4781L016 Lève palette	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	Elingue 4m 3000kg	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L154 Elingue PMS 4m 5000kg	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L157 Elingue PMS 4m 5000kg	05/12/2017

Les contrôles réglementaires sur les stations d'épuration				
Commune	**Site**	**Type de contrôle**	**Libellé équipement**	**Date intervention**
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L159 Elingue acier	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	Palan électrique Atelier 1000kg	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L068 Chariot atelier	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L069 Portique mobile	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L070 Chariot sur portique mobile	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L071 Potence	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L072 Potence	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L073 Potence	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L074 Potence	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L075 Potence	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L160 Potence	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L079 Palan Verlinde en stock	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L081 Treuil en Stock	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L083 Palan BEMA Ancien fourgon	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L084 Palan BEMA en stock ancien fourgon Renault	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L085 Monorail CASTEX en stock ancien fourgon Renault	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L062 Atelier chariot élévateur	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L065 Atelier Grue d'atelier SIEPA	05/12/2017
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Moyen de levage des STEP	50536L077 Atelier Grue d'atelier AC HYDRAULIC	05/12/2017
VALFRAMBERT	STEU LA SAGERIE VALFRAMBERT	Equipement électrique des STEP	armoire de commande	08/11/2017
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LE BUISSON ST RIGOMER DES BOIS	Equipement électrique des STEP	Armoire générale BT	10/10/2017
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LIGNIERES LA CARELLE	Equipement électrique des STEP	Armoire général BT	10/10/2017
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU SAINT RIGOMER DES BOIS	Equipement électrique des STEP		15/11/2017

Les contrôles réglementaires sur les stations d'épuration				
Commune	**Site**	**Type de contrôle**	**Libellé équipement**	**Date intervention**
VINGT-HANAPS	STEU VINGT HANAPS	Equipement électrique des STEP		15/11/2017

3.2.4 La conformité des rejets du système de traitement

- **L'ARRETE PREFECTORAL**

Le principal texte réglementaire régissant l'auto-surveillance est l'arrêté du 21 juillet 2015, dont certains points comme la conformité du système de collecte ont été précisés dans la note du 7 septembre 2015. En février 2017 l'administration a diffusé un commentaire technique dont la partie 2 est consacrée à l'autosurveillance des systèmes d'assainissement collectifs.

Synthèse de l'arrêté							
Site	**Nom de l'autorisation de rejet**	**Nom de la période de l'autorisation de rejet**	**Paramètre**	**Conc. Moy. Jour. (mg/l)**	**Conc. Rédhib.**	**Op.**	**Rdt. Moy. Jour (%)**
STEU BOURG ST NICOLAS DES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU BOURG ST NICOLAS DES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU BOURG ST NICOLAS DES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU CHENAY	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	10.26	35	70	OU	60
STEU CHENAY	AR 21/07/2015	Normale	DCO	21.6	200	400	OU	60
STEU CHENAY	AR 21/07/2015	Normale	MeS	16.2		150		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU CIRAL	07/04/05 et 21/07/15	Normal	DBO5	35	70	OU	60
STEU CIRAL	07/04/05 et 21/07/15	Normal	DCO	200	400	OU	60
STEU CIRAL	07/04/05 et 21/07/15	Normal	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU FONTENAI LES LOUVETS	21/07/2015	Normale	DBO5	7.2	35	70	OU	60
STEU FONTENAI LES LOUVETS	21/07/2015	Normale	DCO	14.4	200	400	OU	60
STEU FONTENAI LES LOUVETS	21/07/2015	Normale	MeS	10.8		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU FRESNAYE MIEUXCE	21/07/2015	Normal	DBO5	35		70	OU	60
STEU FRESNAYE MIEUXCE	21/07/2015	Normal	DCO	200		400	OU	60
STEU FRESNAYE MIEUXCE	21/07/2015	Normal	MeS			150		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU GANDELAIN	04/09/12 et 21/07/15	NORMALE	DBO5	0.75	25	70	OU	60
STEU GANDELAIN	04/09/12 et 21/07/15	NORMALE	DCO	2.7	90	400	OU	60
STEU GANDELAIN	04/09/12 et 21/07/15	NORMALE	MeS	0.9	30	85	OU	50
STEU GANDELAIN	04/09/12 et 21/07/15	NORMALE	NTK	0.6	20			
STEU GANDELAIN	04/09/12 et 21/07/15	NORMALE	Pt	0.3	10			

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU GARENCIERE CHAMPFLEUR	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU GARENCIERE CHAMPFLEUR	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU GARENCIERE CHAMPFLEUR	AR 21/07/2015	Normale	MeS		150		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU GUE AU CHEVAL LONRAI	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU GUE AU CHEVAL LONRAI	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU GUE AU CHEVAL LONRAI	AR 21/07/2015	Normale	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU HESLOUP	21/07/2015	Normale	DBO5	4.05	35	70	OU	60
STEU HESLOUP	21/07/2015	Normale	DCO	12.2	200	400	OU	60
STEU HESLOUP	21/07/2015	Normale	MeS	5.4		150		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU LA FRESNAYE SUR CHEDOUET	21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU LA FRESNAYE SUR CHEDOUET	21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU LA FRESNAYE SUR CHEDOUET	21/07/2015	Normale	MeS		85	OU	50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU LA LACELLE	21/07/15	Normal	DBO5	35	70	OU	60
STEU LA LACELLE	21/07/15	Normal	DCO	200	400		60
STEU LA LACELLE	21/07/15	Normal	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU LA ROCHE MABILE	27/06/11 et 21/07/15	Normal	DBO5	35	70	OU	60
STEU LA ROCHE MABILE	27/06/11 et 21/07/15	Normal	DCO	200	400	OU	60
STEU LA ROCHE MABILE	27/06/11 et 21/07/15	Normal	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU LA SAGERIE VALFRAMBERT	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU LA SAGERIE VALFRAMBERT	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU LA SAGERIE VALFRAMBERT	AR 21/07/2015	Normale	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Flux Moy. Jour	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	21/06/96 et 21/07/15	Normal	DBO5	35	70	OU	1.575	OU	60
STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	21/06/96 et 21/07/15	Normal	DCO	125	400	OU	5.625	OU	60
STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	21/06/96 et 21/07/15	Normal	MeS	30	85	OU	1.35	OU	50
STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	21/06/96 et 21/07/15	Normal	NTK	20		ET	0.9		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU LE FLECHET LONRAI	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU LE FLECHET LONRAI	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU LE FLECHET LONRAI	AR 21/07/2015	Normale	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU LES AULNAYS MIEUXCE	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU LES AULNAYS MIEUXCE	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU LES AULNAYS MIEUXCE	AR 21/07/2015	Normale	MeS		150		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	18/03/03 et 21/07/2015	normal	DBO5	3.6	25	70	OU	60
STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	18/03/03 et 21/07/2015	normal	DCO		125	400	OU	60
STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	18/03/03 et 21/07/2015	normal	MeS			85		50
STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	18/03/03 et 21/07/2015	normal	NTK					60

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU LES BROSSES LE CHEVAIN	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU LES BROSSES LE CHEVAIN	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU LES BROSSES LE CHEVAIN	AR 21/07/2015	Normale	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU LES LANDES COLOMBIERS	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU LES LANDES COLOMBIERS	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU LES LANDES COLOMBIERS	AR 21/07/2015	Normale	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU LES VIGNES ST NICOLAS DES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU LES VIGNES ST NICOLAS DES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU LES VIGNES ST NICOLAS DES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU LIGNIERES LA CARELLE	21/07/2015	NORMALE	DBO5	35	70	OU	60
STEU LIGNIERES LA CARELLE	21/07/2015	NORMALE	DCO	200	400	OU	60
STEU LIGNIERES LA CARELLE	21/07/2015	NORMALE	MeS		85	OU	50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU PINCHEVRE ST NICOLAS DES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU PINCHEVRE ST NICOLAS DES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU PINCHEVRE ST NICOLAS DES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU RADON	21/07/2015	Normal	DBO5	102	35	70	OU	60
STEU RADON	21/07/2015	Normal	DCO		200	400	OU	60
STEU RADON	21/07/2015	Normal	MeS			85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU ST BARTHELEMY ST GERMAIN	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU ST BARTHELEMY ST GERMAIN	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU ST BARTHELEMY ST GERMAIN	AR 21/07/2015	Normale	MeS		150		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU ST DENIS SUR SARTHON	04/02/1994 et 21/07/15	Normal	DBO5	30	70	OU	60
STEU ST DENIS SUR SARTHON	04/02/1994 et 21/07/15	Normal	DCO	90	400	OU	60
STEU ST DENIS SUR SARTHON	04/02/1994 et 21/07/15	Normal	MeS		85	OU	50
STEU ST DENIS SUR SARTHON	04/02/1994 et 21/07/15	Normal	NG	20			
STEU ST DENIS SUR SARTHON	04/02/1994 et 21/07/15	Normal	NTK	10			

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU ST ELLIER LES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	DBO5	35	70	OU	60
STEU ST ELLIER LES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	DCO	200	400	OU	60
STEU ST ELLIER LES BOIS	AR 21/07/2015	Normale	MeS		85		50

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Flux Moy. Jour	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU ST PATERNE	30/01/2003	BASSES EAUX	NG		10				OU	70
STEU ST PATERNE	30/01/2003	BASSES EAUX	N-NH4		2					
STEU ST PATERNE	30/01/2003	BASSES EAUX	NTK	957	5		ET	60		
STEU ST PATERNE	30/01/2003	Normal	N-NH4		2					
STEU ST PATERNE	30/01/2003	Normal	NTK	957	5		ET	60		
STEU ST PATERNE	30/01/2003	Normal	Pt	170					OU	80
STEU ST PATERNE	30/01/2003	NORMAL BIS	NTK	957	5		ET	60		
STEU ST PATERNE	30/01/2003	NORMAL BIS	Pt	170					OU	80
STEU ST PATERNE	30/01/2003	NORMAL BIS	NG		10				OU	70
STEU ST PATERNE	30/01/2003	NORMAL BIS	N-NH4		2					
STEU ST PATERNE	30/01/2003	Normal	NG		10				OU	70
STEU ST PATERNE	30/01/2003	BASSES EAUX	Pt	170	1.5				OU	80
STEU ST PATERNE	30/01/2003	NORMAL BIS	DBO5	4 549	15	50	ET	181	OU	80
STEU ST PATERNE	30/01/2003	BASSES EAUX	DBO5	4 549	15	25	ET	181	OU	80
STEU ST PATERNE	30/01/2003	Normal	DBO5	4 549	15	50	ET	181	OU	80
STEU ST PATERNE	30/01/2003	BASSES EAUX	MeS	5 214	30	35	ET	365	OU	90

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Flux Moy. Jour	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU ST PATERNE	30/01/2003	Normal	MeS	5 214	30	85	ET	365	OU	90
STEU ST PATERNE	30/01/2003	NORMAL BIS	MeS	5 214	30	85	ET	365	OU	90
STEU ST PATERNE	30/01/2003	BASSES EAUX	DCO	9 144	85	125	ET	1 028	OU	75
STEU ST PATERNE	30/01/2003	NORMAL BIS	DCO	9 144	85	250	ET	1 028	OU	75
STEU ST PATERNE	30/01/2003	Normal	DCO	9 144	85	250	ET	1 028	OU	75

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEU VINGT HANAPS	12/08/03 et 21/07/15	NORMALE	DBO5	200	400	OU	60
STEU VINGT HANAPS	12/08/03 et 21/07/15	NORMALE	DCO	35	70	OU	60
STEU VINGT HANAPS	12/08/03 et 21/07/15	NORMALE	MeS		85	OU	50

- **LA CONFORMITE DES FREQUENCES D'ANALYSE**

Le respect du nombre d'analyses retenues par rapport au nombre prévu par l'arrêté est synthétisé dans le tableau suivant :

Conformité du planning d'analyses					
STEU CIRAL	**Paramètres**	**A réaliser**	**Réalisées**	**Retenues**	**Taux de conformité**
07/04/05 et 21/07/15	DBO5	2	2	2	100,0%
07/04/05 et 21/07/15	DCO	2	2	2	100,0%
07/04/05 et 21/07/15	MeS	2	2	2	100,0%

STEU GANDELAIN	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
04/09/12 et 21/07/15	DBO5	1	1	1	100,0%
04/09/12 et 21/07/15	DCO	1	1	1	100,0%
04/09/12 et 21/07/15	MeS	1	1	1	100,0%
04/09/12 et 21/07/15	NTK	1	1	1	100,0%
04/09/12 et 21/07/15	Pt	1	1	1	100,0%

STEU HESLOUP	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	2	2	2	100,0%
21/07/2015	DCO	2	2	2	100,0%
21/07/2015	MeS	2	2	2	100,0%

STEU LA FRESNAYE SUR CHEDOUET	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	2	2	2	100,0%
21/07/2015	DCO	2	2	2	100,0%
21/07/2015	MeS	2	2	2	100,0%

STEU LA LACELLE	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/15	DBO5	1	1	1	100,0%
21/07/15	DCO	1	1	1	100,0%
21/07/15	MeS	1	1	1	100,0%

STEU LA ROCHE MABILE	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
27/06/11 et 21/07/15	DBO5	1	1	1	100,0%

STEU LA ROCHE MABILE	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
27/06/11 et 21/07/15	DCO	1	1	1	100,0%
27/06/11 et 21/07/15	MeS	1	1	1	100,0%

STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/06/96 et 21/07/15	DBO5	1	1	1	100,0%
21/06/96 et 21/07/15	DCO	1	1	1	100,0%
21/06/96 et 21/07/15	MeS	1	1	1	100,0%
21/06/96 et 21/07/15	NTK	1	1	1	100,0%

STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
18/03/03 et 21/07/2015	DBO5	1	1	1	100,0%
18/03/03 et 21/07/2015	DCO	1	1	1	100,0%
18/03/03 et 21/07/2015	MeS	1	1	1	100,0%
18/03/03 et 21/07/2015	NTK	1	1	1	100,0%

STEU LIGNIERES LA CARELLE	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	1	1	1	100,0%
21/07/2015	DCO	1	1	1	100,0%
21/07/2015	MeS	1	1	1	100,0%

STEU RADON	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	2	2	2	100,0%
21/07/2015	DCO	2	2	2	100,0%
21/07/2015	MeS	2	2	2	100,0%

STEU ST DENIS SUR SARTHON	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
04/02/1994 et 21/07/15	DBO5	2	2	2	100,0%
04/02/1994 et 21/07/15	DCO	2	2	2	100,0%
04/02/1994 et 21/07/15	MeS	2	2	2	100,0%
04/02/1994 et 21/07/15	NG	2	2	2	100,0%
04/02/1994 et 21/07/15	NTK	2	2	2	100,0%

STEU ST PATERNE	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
30/01/2003	DBO5	52	108	108	207,7%
30/01/2003	DCO	104	108	108	103,8%
30/01/2003	MeS	104	108	108	103,8%
30/01/2003	NG	52	55	55	105,8%
30/01/2003	N-NH4	52	55	55	105,8%
30/01/2003	NTK	52	55	55	105,8%
30/01/2003	Pt	52	55	55	105,8%

STEU VINGT HANAPS	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
12/08/03 et 21/07/15	DBO5	1	1	1	100,0%
12/08/03 et 21/07/15	DCO	1	1	1	100,0%
12/08/03 et 21/07/15	MeS	1	1	1	100,0%

- **LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre									
STEU CIRAL	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
07/04/05 et 21/07/15	DBO5	1,76	18,43	0,2	89	0	0	0	Oui
07/04/05 et 21/07/15	DCO	4,53	118,44	1,26	72	0	0	0	Oui
07/04/05 et 21/07/15	MeS	1,39	52,17	0,55	60	0	0	0	Oui

STEU GANDELAIN	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
04/09/12 et 21/07/15	DBO5	1,13	11	0,04	97	0	0	0	Oui
04/09/12 et 21/07/15	DCO	2,8	64	0,23	92	0	0	0	Oui
04/09/12 et 21/07/15	MeS	0,64	10	0,04	94	0	0	0	Oui
04/09/12 et 21/07/15	NTK	0,35	32	0,11	67	1	0	0	Non
04/09/12 et 21/07/15	Pt	0,04	8,9	0,03	11	0	0	0	Oui

STEU HESLOUP	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
21/07/2015	DBO5	19,59	10	0,8	96	0	0	0	Oui
21/07/2015	DCO	48,54	53,08	4,22	91	0	0	0	Oui
21/07/2015	MeS	18,77	13	1,03	94	0	0	0	Oui

STEU LA FRESNAYE SUR CHEDOUET	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
21/07/2015	DBO5	24,01	4	0,28	95	0	0	0	Oui
21/07/2015	DCO	87,73	72	5,1	89	0	0	0	Oui
21/07/2015	MeS	37,94	28	1,99	92	0	0	0	Oui

STEU LA LACELLE	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
21/07/15	DBO5	2,87	6	0,03	99	0	0	0	Oui
21/07/15	DCO	7,8	89	0,42	95	0	0	0	Oui
21/07/15	MeS	3,95	12	0,06	99	0	0	0	Oui

STEU LA ROCHE MABILE	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
27/06/11 et 21/07/15	DBO5	1,77	6	0,04	98	0	0	0	Oui
27/06/11 et 21/07/15	DCO	3,49	49	0,3	91	0	0	0	Oui
27/06/11 et 21/07/15	MeS	1,04	7,8	0,05	95	0	0	0	Oui

STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
21/06/96 et 21/07/15	DBO5	0,87	4	0,02	98	0	0	0	Oui
21/06/96 et 21/07/15	DCO	2,65	52	0,26	90	0	0	0	Oui
21/06/96 et 21/07/15	MeS	1,27	8,2	0,04	97	0	0	0	Oui
21/06/96 et 21/07/15	NTK	0,13	3,7	0,02	86	0	0	0	Oui

STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
18/03/03 et 21/07/2015	DBO5	1,92	-	-	-	0	0	0	Oui
18/03/03 et 21/07/2015	DCO	6,91	-	-	-	0	0	0	Oui

STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
18/03/03 et 21/07/2015	MeS	1,53	-	-	-	0	0	0	Oui
18/03/03 et 21/07/2015	NTK	2,36	-	-	-	0	0	0	Oui

STEU LIGNIERES LA CARELLE	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
21/07/2015	DBO5	5,04	3	0,07	99	0	0	0	Oui
21/07/2015	DCO	11,02	31	0,68	94	0	0	0	Oui
21/07/2015	MeS	2,41	5,2	0,11	95	0	0	0	Oui

STEU RADON	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
21/07/2015	DBO5	29,27	3	0,9	97	0	0	0	Oui
21/07/2015	DCO	91,1	23,94	7,22	92	0	0	0	Oui
21/07/2015	MeS	56,02	3,16	0,95	98	0	0	0	Oui

STEU ST DENIS SUR SARTHON	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
04/02/1994 et 21/07/15	DBO5	34,26	18	2,2	91	0	0	0	Oui
04/02/1994 et 21/07/15	DCO	95,27	69	8,42	88	0	0	0	Oui
04/02/1994 et 21/07/15	MeS	24,65	15	1,83	89	0	0	0	Oui
04/02/1994 et 21/07/15	NG	9,33	7,8	0,95	88	0	0	0	Oui
04/02/1994 et 21/07/15	NTK	8,96	5,4	0,66	91	0	0	0	Oui

STEU ST PATERNE	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
30/01/2003	DBO5	2 810,73	3,95	30,47	99	0	9	0	Oui
30/01/2003	DCO	7 031,94	31,54	243,54	97	0	9	0	Oui
30/01/2003	MeS	3 631,55	5,46	42,18	99	0	9	0	Oui
30/01/2003	NG	651,2	6,19	46,43	93	0	6	0	Oui
30/01/2003	N-NH4	413,51	0,64	4,76	99	0	6	0	Oui
30/01/2003	NTK	646,77	2,97	22,27	97	0	6	0	Oui
30/01/2003	Pt	70,76	0,73	5,37	92	0	6	0	Oui

STEU VINGT HANAPS	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
12/08/03 et 21/07/15	DBO5	23,51	64	4,18	82	0	0	0	Oui
12/08/03 et 21/07/15	DCO	46,17	309	20,18	56	0	0	1	Non
12/08/03 et 21/07/15	MeS	7,18	270	17,63	- 145	0	0	1	Non

- **LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE**

Une station est dite conforme si et seulement si elle est globalement conforme sur l'ensemble de ses paramètres.

Conformité annuelle globale				
Commune	**Site**	**2015**	**2016**	**2017**
CIRAL	STEU CIRAL	Oui	Oui	Oui
CONDÉ-SUR-SARTHE	STEU LES BROSSES CONDE / SARTHE	-	Oui	Oui
ECOUVES	STEU RADON	Oui	Oui	Oui
GANDELAIN	STEU GANDELAIN	-	-	Non
HÉLOUP	STEU HESLOUP	Oui	Oui	Oui
LA ROCHE-MABILE	STEU LA ROCHE MABILE	Oui	-	Oui
LALACELLE	STEU LA LACELLE	Oui	-	Oui
SAINT-CÉNERI-LE-GÉREI	STEU LE BOURG ST CENERI LE GEREI	Oui	Oui	Oui
SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	STEU ST DENIS SUR SARTHON	Oui	Oui	Oui
SAINT-PATERNE - LE CHEVAIN	STEU ST PATERNE	Oui	Oui	Oui
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LA FRESNAYE SUR CHEDOUET	-	-	Oui
VILLENEUVE-EN-PERSEIGNE	STEU LIGNIERES LA CARELLE	-	-	Oui
VINGT-HANAPS	STEU VINGT HANAPS	-	-	Non

3.3 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.

3.3.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle

Eau France

Fin décembre 2016, le dernier transfert des données des contrats de nos clients a eu lieu, marquant la fin du déploiement du nouvel outil de gestion clientèle de l'activité Eau France de SUEZ. Ce dernier permet aux services client de SUEZ :

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- de disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure maitrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

Le passage à notre nouveau Système d'Information Clientèle a permis de faire évoluer la présentation de certains tableaux d'information et/ou d'indicateurs dans ce RAD. Dans le cas où certaines évolutions apporteraient des modifications sensibles des résultats, des explications vous seront fournies.

Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires relatives à l'évolution de notre nouveau Système d'Information Clientèle.

3.3.2 Le nombre de clients assainissement collectif

Le nombre de clients assainissement collectif est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients assainissement collectif				
Désignation	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Particuliers	17 237	17 853	18 433	3,2%
Collectivités	268	270	286	5,9%
Professionnels	1 112	1 121	1 146	2,2%
Total	18 617	19 244	19 865	3,2%

ALENÇON	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	7 728	8 092	8 537	5,5%
Collectivités	153	153	153	0,0%
Professionnels	822	824	867	5,2%
Total	8 703	9 069	9 557	5,4%

ARÇONNAY	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	828	853	854	0,1%
Collectivités	19	19	18	- 5,3%
Professionnels	20	20	19	- 5,0%
Total	867	892	891	- 0,1%

CERISÉ	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	364	371	375	1,1%
Collectivités	4	4	4	0,0%
Professionnels	28	28	28	0,0%
Total	396	403	407	1,0%

CHAMPFLEUR	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	483	486	485	- 0,2%
Collectivités	6	6	2	- 66,7%
Professionnels	3	3	3	0,0%
Total	492	495	490	- 1,0%

CHENAY	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	85	88	84	- 4,5%
Collectivités	1	1	1	0,0%
Professionnels	2	2	2	0,0%
Total	88	91	87	- 4,4%

CIRAL	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	62	70	66	- 5,7%
Collectivités	3	3	3	0,0%
Professionnels	0	0	0	0,0%
Total	65	73	69	- 5,5%

COLOMBIERS	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	86	83	84	1,2%
Collectivités	2	2	2	0,0%
Professionnels	5	6	5	- 16,7%
Total	93	91	91	0,0%

CONDÉ-SUR-SARTHE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	1 046	1 054	1 060	0,6%
Collectivités	5	5	5	0,0%
Professionnels	41	42	41	- 2,4%
Total	1 092	1 101	1 106	0,5%

CUISSAI	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	149	153	154	0,7%
Collectivités	3	3	3	0,0%
Professionnels	6	6	6	0,0%
Total	158	162	163	0,6%

DAMIGNY	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	1 164	1 161	1 173	1,0%
Collectivités	9	9	14	55,6%
Professionnels	33	35	30	- 14,3%
Total	1 206	1 205	1 217	1,0%

ECOUVES	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	465	458	463	1,1%
Collectivités	4	6	5	- 16,7%
Professionnels	2	2	1	- 50,0%
Total	471	466	469	0,6%

FONTENAI-LES-LOUVETS	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	22	21	23	9,5%
Collectivités	1	1	0	- 100,0%
Professionnels	0	0	1	0,0%
Total	23	22	24	9,1%

FORGES	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	59	60	58	- 3,3%
Collectivités	1	1	1	0,0%
Professionnels	2	2	2	0,0%
Total	62	63	61	- 3,2%

GANDELAIN	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	-	46	44	- 4,3%
Collectivités	1	1	0	- 100,0%
Professionnels	0	0	1	0,0%
Total	1	47	45	- 4,3%

HÉLOUP	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	338	339	340	0,3%
Collectivités	3	3	3	0,0%
Professionnels	5	6	6	0,0%
Total	346	348	349	0,3%

LA FERRIÈRE-BOCHARD	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	123	142	137	- 3,5%
Collectivités	3	3	3	0,0%
Professionnels	1	1	0	- 100,0%
Total	127	146	140	- 4,1%

LA FRESNAYE SUR CHEDOUET	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	-	-	90	0,0%
Collectivités	-	-	2	0,0%
Professionnels	-	-	4	0,0%
Total	-	-	96	0,0%

LA ROCHE-MABILE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	58	51	55	7,8%
Collectivités	1	1	1	0,0%
Professionnels	2	2	2	0,0%
Total	61	54	58	7,4%

LALACELLE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	23	35	33	- 5,7%
Collectivités	1	1	1	0,0%
Professionnels	1	1	1	0,0%
Total	25	37	35	- 5,4%

LARRÉ	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	-	16	16	0,0%
Collectivités	0	0	0	0,0%
Professionnels	0	0	0	0,0%
Total	0	16	16	0,0%

LE CHEVAIN	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	236	236	238	0,8%
Collectivités	2	2	2	0,0%
Professionnels	4	4	4	0,0%
Total	242	242	244	0,8%

LIGNIÈRES-LA-CARELLE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	-	-	123	0,0%
Collectivités	-	-	0	0,0%
Professionnels	-	-	0	0,0%
Total	-	-	123	0,0%

LONRAI	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	409	408	412	1,0%
Collectivités	2	2	2	0,0%
Professionnels	27	27	29	7,4%
Total	438	437	443	1,4%

MIEUXCÉ	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	133	133	133	0,0%
Collectivités	2	2	2	0,0%
Professionnels	6	6	6	0,0%
Total	141	141	141	0,0%

PACÉ	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	54	72	75	4,2%
Collectivités	3	3	3	0,0%
Professionnels	6	6	5	- 16,7%
Total	63	81	83	2,5%

SAINT-CÉNERI-LE-GÉREI	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	60	57	57	0,0%
Collectivités	2	2	1	- 50,0%
Professionnels	2	2	2	0,0%
Total	64	61	60	- 1,6%

SAINT-DENIS-SUR-SARTHON	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	340	343	343	0,0%
Collectivités	8	8	10	25,0%
Professionnels	14	14	11	- 21,4%
Total	362	365	364	- 0,3%

SAINT-ELLIER-LES-BOIS	2015	2016	2017
Particuliers	26	25	22
Collectivités	0	0	0
Professionnels	0	0	0
Total	26	25	22

SAINT-GERMAIN-DU-CORBÉIS	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	1 590	1 600	1 610	0,6%
Collectivités	13	13	16	23,1%
Professionnels	25	25	22	- 12,0%
Total	1 628	1 638	1 648	0,6%

SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	39	38	37	- 2,6%
Collectivités	1	1	1	0,0%
Professionnels	2	2	2	0,0%
Total	42	41	40	- 2,4%

SAINT-PATERNE	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	645	643	644	0,2%
Collectivités	7	7	10	42,9%
Professionnels	24	25	24	- 4,0%
Total	676	675	678	0,4%

SAINT-RIGOMER-DES-BOIS	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	-	-	74	0,0%
Collectivités	-	-	6	0,0%
Professionnels	-	-	0	0,0%
Total	-	-	80	0,0%

SEMALLÉ	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	45	43	40	- 7,0%
Collectivités	2	2	2	0,0%
Professionnels	1	1	1	0,0%
Total	48	46	43	- 6,5%

VALFRAMBERT	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	577	584	488	- 16,4%
Collectivités	6	6	8	33,3%
Professionnels	28	29	20	- 31,0%
Total	611	619	516	- 16,6%

VINGT-HANAPS	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	-	92	6	- 93,5%
Collectivités	-	-	2	0,0%
Professionnels	-	-	1	0,0%
Total	-	92	9	- 90,2%

3.3.3 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, …).

Statistiques clients				
Type	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Abonnés assainissement collectif	18 617	19 244	19 865	3,2%
Taux de desserte par des réseaux de collecte d'eaux usées (%)	98,97	98,87	97,43	- 1,5%

3.3.4 Les volumes assujettis à l'assainissement

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement.

Volumes assujettis à l'assainissement				
Type volume	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Volumes assujettis (m³)	2 302 808	2 709 734	2 403 417	- 11,3%

3.3.5 La typologie des contacts clients

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

Typologie des contacts	
Désignation	**Nombre de contacts**
Téléphone	8 955
Courrier	2 115
Internet	844
Visite en agence	3 185
Total	15 099

3.3.6 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	11 195	-
Facturation	889	828
Règlement/Encaissement	1 306	275
Prestation et travaux	1 081	-
Information	6 799	-
Technique assainissement	181	180
Total	21 451	1 283

3.3.7 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	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Nombre d'abonnés mensualisés	8 581	9 002	4,9%
Nombre d'abonnés prélevés	2 241	2 350	4,9%
Nombre d'échéanciers	407	417	2,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	25 669	39 697	54,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	1 719	2 701	57,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	247	563	127,9%
Nombre total de factures comptabilisées	27 635	42 961	55,5%

3.3.8 La relation clients

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

- **RELEVE DES COMPTEURS**

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

Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.

copyright : William Daniels

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

relevé de votre compteur d'eau

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

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

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

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

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

59075

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

☐ En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.

☐ Nous n'avons constaté aucune anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie

☐ Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutsurmoneau.fr)

☐ Fuite d'eau : contactez votre plombier

☐ .....

Nous allons intervenir

suez

compte rendu d'intervention

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

☐ **Poser** votre compteur

☐ **Ouvrir** votre branchement

☐ **Relever** votre compteur

☐ **Poser ou maintenir** le système de télérélève de votre compteur

☐ **Fermer** votre branchement suite à votre demande

☐ **Retirer** votre compteur

☐ **Remplacer** votre compteur

INDEX ANCIEN COMPTEUR

INDEX NOUVEAU COMPTEUR

☐ **Autre :**

REFERENCE CLIENT

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie

☐ Vous n'êtes **pas abonné(e)** à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.

☐ Il y a une **fuite d'eau**. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier

☐ Nous n'avons pas pu intervenir

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

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

suez

- **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

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

1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
   a. Le compte en ligne
   b. L'e-facture (ou facture électronique)

c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
e. La dépose d'index en ligne

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

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

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

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

En 2016, nous avons entièrement revu le livret d'accueil, en y associant nos clients consommateurs.

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

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

> **Magazines Eau Services**

Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs …
Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par des newsletters digitales.

<u>Septembre 2017</u>
Eau Services n°6
Sujet principal : qualité de l'eau
Eau Services numéro spécial : assurer une eau de qualité et assurer la santé des citoyens

<u>Janvier 2018</u>
Eau Services n°7
Sujets principaux : le potentiel de l'eau circulaire dans les villes, les centres Visio, la règlementation sur l'open source

<u>Newsletters Eau Services</u>
Février 2017 – Qualité de l'eau
Mars 2017 – Journée mondiale de l'eau
Juillet 2017 – Préservation du littoral et des eaux de baignades
Novembre 2017 – Actualités

Retrouvez tous nos articles sur la plateforme https://eau.toutsurmesservices.fr/

Relation client			
Désignation	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	79,7	77,2	- 3,1 %
Pourcentage de clients satisfaits	71	75	5,6 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	0,53	0 ,27	14,5 %

3.3.9 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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 Eau France agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis de SUEZ Eau France 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**
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,13

3.3.10 Le fonds de solidarité

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes de votre département gérées par SUEZ Eau France, au titre de la fourniture d'eau.

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, de téléphone, leur loyer…

Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Départemental.

Le fonds de solidarité				
Désignation	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Nombre de dossiers FSL	-	25	24	- 4,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	-	16	16	0,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	-	261,02	49,02	- 81,2%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	-	-	44,57	0,0%
Montant Total HT "solidarité"	0	0	44,57	0,0%

3.3.11 Les dégrèvements pour fuite

Les dégrèvements			
Désignation	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Nombre de demandes acceptées	14	28	100,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	14	28	100,0%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	-	2	0,0%
Volumes dégrévés (m³)	4 406	-	- 100,0%

3.3.12 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.

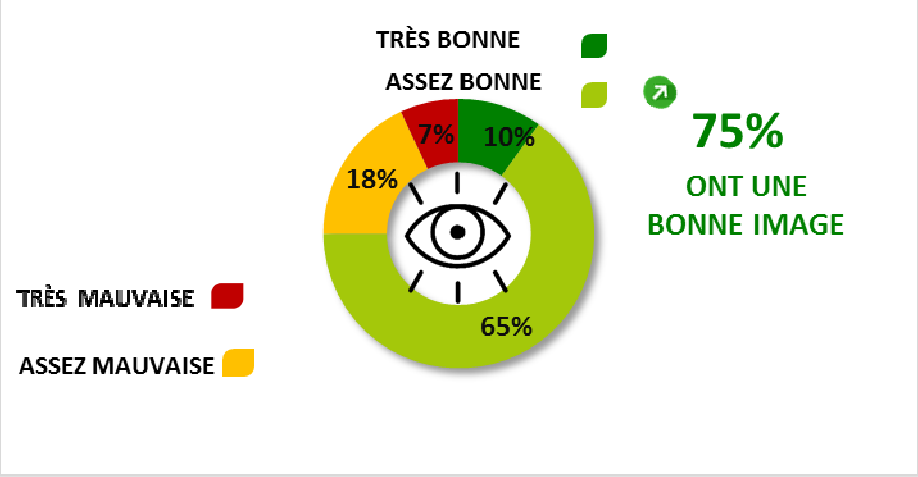
Fin novembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Une image solide du fournisseur d'eau :

75% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



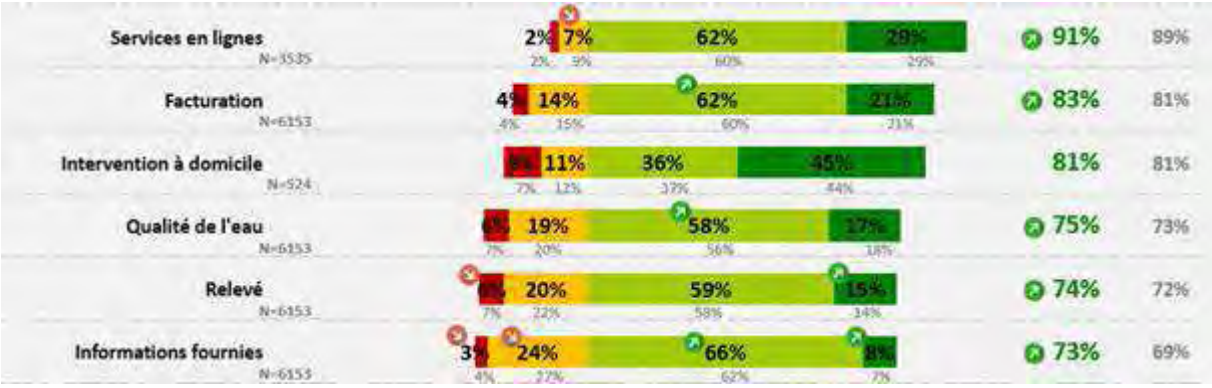
> La satisfaction clients :

Le taux de satisfaction enregistre une légère augmentation puisque 75% des clients se déclarent satisfaits (72% en 2016*). De la même manière, l'intention de fidélité progresse ; 68% des clients resteraient chez leur distributeur d'eau actuel s'ils avaient la possibilité d'en choisir un nouveau (66% en 2016*).

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

**Note évaluée dans le cadre d'un dispositif test d'enquêtes par email mené en janvier 2016.*

Rappel
2016


Services en lignes
N=3535
2%
7%
62%
29%
2%
9%
60%
29%
91%
89%
Facturation
N=6153
4%
14%
62%
21%
4%
15%
60%
21%
83%
81%
Intervention à domicile
N=524
8%
11%
36%
45%
7%
12%
37%
44%
81%
81%
Qualité de l'eau
N=6153
6%
19%
58%
17%
7%
20%
56%
18%
75%
73%
Relevé
N=6153
8%
20%
59%
15%
7%
22%
58%
14%
74%
72%
Informations fournies
N=6153
3%
24%
66%
8%
4%
27%
62%
7%
73%
69%

3.3.13 Le prix du service de l'assainissement

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m³, appliqué au volume d'eau consommé.

- **LE TARIF**

Le tableau suivant permet de décomposer le tarif du service de l'assainissement.

Le tarif			
Détail prix assainissement	**01/01/2017**	**01/01/2018**	**N/N-1 (%)**
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	26,43	26,96	2,0%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,56	1,59	2,1%
Taux de la partie fixe du service (%)	12,37%	12,36%	- 0,1%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	2,16	2,20	1,7%
Prix HT au m³ pour 120 m³	1,96	1,99	1,9%

- **LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

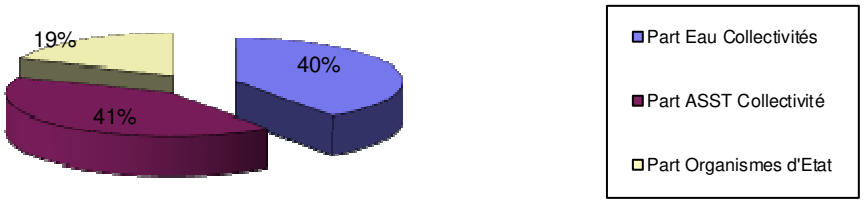
Le tableau suivant permet de mettre en évidence la part revenant à l'ensemble des acteurs (Exploitant, Collectivité, Agence de l'Eau, TVA) en prenant pour référence la facture type.

Les composantes du prix de l'assainissement				
Dénomination	**Détail prix assainissement**	**01/01/2017**	**01/01/2018**	**N/N-1 (%)**
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	0	0	0,0%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0	0	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	26,43	26,96	2,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	1,56	1,59	2,1%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,18	0,18	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,2	0,2	0,0%

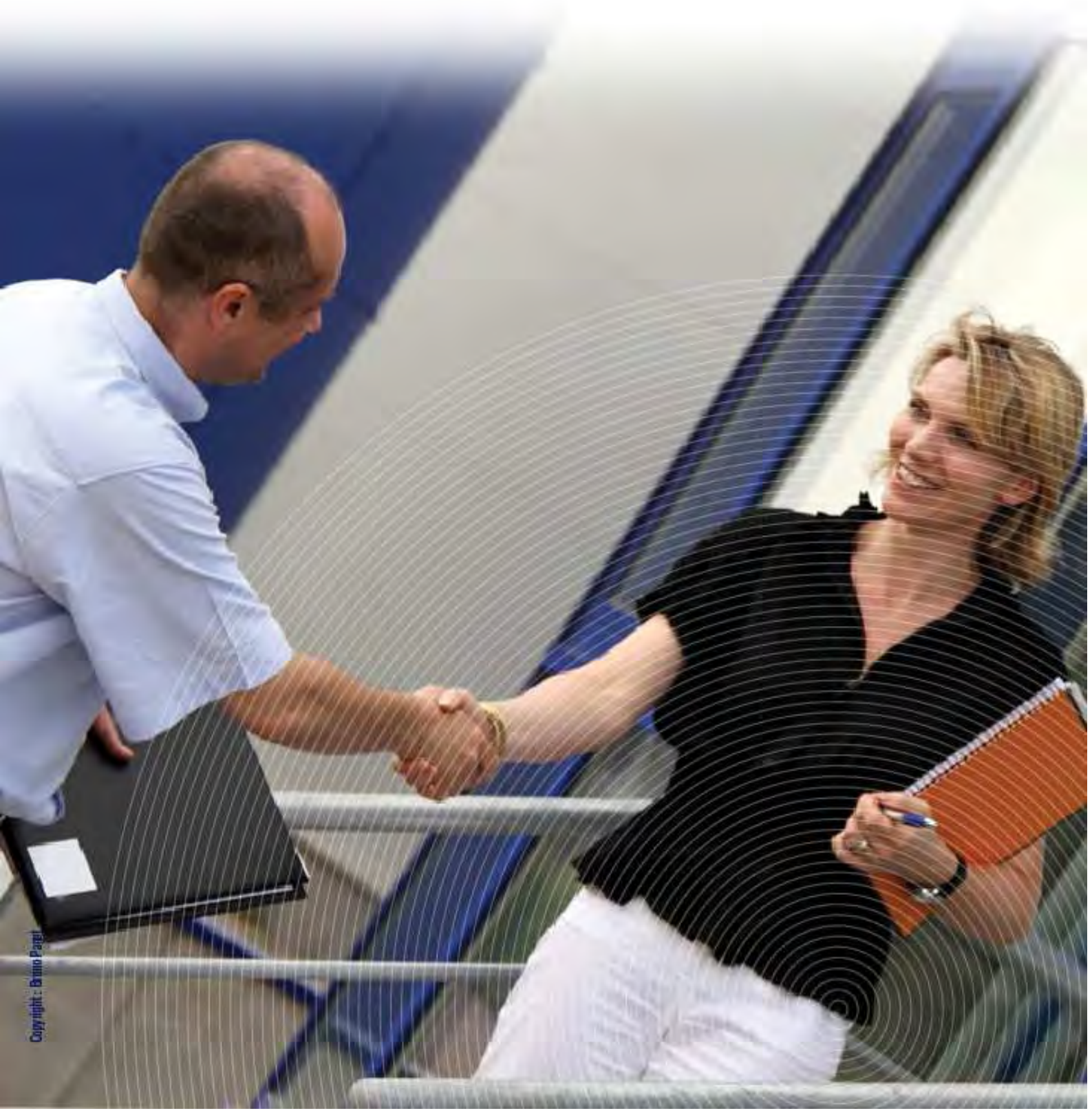
- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

COMMUNAUTE URBAINE D'ALENCON
EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU et DE L'ASSAINISSEMENT (Base 120 m³)

	Prix HT 2018	Prix HT 2017	variation %
DISTRIBUTION DE L'EAU			
Part des collectivités			
. Abonnement	35,29	34,26	3,01
. Consommation 120 m3	178,68	173,52	2,97
Organismes d'Etat			
. Préservation des ressources en eau	5,04	5,04	0,00
. Lutte contre la pollution	36,00	36,00	0,00
T.V.A. à 5,5%	14,03	13,69	2,49
Sous total TTC eau	269,04	262,51	2,49
m3 TTC	**2,24**	**2,19**	**2,49**
COLLECTE & TRAITEMENT DES EAUX USEES			
Part de la collectivité			
. Abonnement	26,96	26,43	Ø
. Consommation 120 m3	191,16	187,44	1,98
Organismes d'Etat			
Modernisation des réseaux de collecte	21,60	21,60	0,00
T.V.A. à 10%	23,97	23,55	1,80
Sous total TTC assainissement	263,69	259,02	1,80
m3 TTC	**2,20**	**2,16**	**1,80**
m3 € TTC EAU + ASSAINISSEMENT	**4,44**	**4,35**	**2,15**



4 | Comptes de la délégation



4.1 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine".

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

4.1.1 La situation sur les installations

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

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

Renouvellement sur les installations
Opération
Multi-communes--RVT-TN Suivi H2S
Sans-commune-PR CFA ST PATERNE-RVT-pompe 2
Sans-commune-PR OUEST 1 ST GERMAIN DU CORBEIS-RVT-Pompes 2&3
Sans-commune-PR OUEST 2 ALENCON-RVT-Pompe temps sec 2
Sans-commune-PR L'ECOLE LA FERRIERE BOCHARD-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR EGLISE ST GERMAIN DU CORBEIS-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR MONTPERTHUIS CONDE / SARTHE-RVT-Pompes 1&2
Sans-commune-PR FORMULE 1 CERISE-RVT-Pompe 2
Sans-commune-PR BILLIARDIERE 2 LA FERRIERE BOCHARD-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR LA NOE DES DOUETS HESLOUP-RVT-Pompes 1&2
Sans-commune-PR LA RANGEE ST PATERNE-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR BASSE VALLEE DAMIGNY-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR BOURG VALFRAMBERT-RVT-Pompes 1&2
Sans-commune-PR LES GRANDES FONTAINES HESLOUP-RVT-Pompes 1&2
Sans-commune-PR EST ALENCON-RVT-partiel pompes 1,2 et 3

Renouvellement sur les installations
Opération
Sans-commune-PR HAUTE VALLEE ST PATERNE-RVT-Rn pompe 2
Multi-communes--RVT-50 régulateurs de niveau PR
Mono-commune--RVT-TN Autosurveillance DO PR Pont de Fresnes&Guéramé
Sans-commune-PR TROIS CHEMINEES ALENCON-RVT-3 Clapets
Sans-commune-PR BILLIARDIERE 1 LA FERRIERE BOCHARD-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR LA GARE VINGT-HANAPS-RVT-Pompe 1
Multi-communes--RVT-Reprise cablage des consoles
Sans-commune-PR IMP DU FRESNE DAMIGNY-RVT-Pompe 2
Sans-commune-PR ZA ARCONNAY-RVT-Télésurveillance
Sans-commune-PR TROIS CHEMINEES ALENCON-RVT-Dégrilleur manuel (pompage inst dégrilleur auto)
Sans-commune-PR ROXANE LA FERRIERE BOCHARD-RVT-rvt Pompe 2
Sans-commune-PR LES PERRIERES CHAMPFLEUR-RVT-rvt pompe 1
Sans-commune-PR HOUSSEMAINE CHEVAIN-RVT-rvt pompe 1
Sans-commune-PR BOURG MIEUXCE-RVT-rvt pompe 1 et 2
Sans-commune-PR MAIRIE SEMALLE-RVT-rvt debimetre
Sans-commune-PR GUERAME CONDE / SARTHE-RVT-pompe 2
Sans-commune-PR LE MARAIS RADON-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR LA SOURCE CONDE / SARTHE-RVT-renouvellement variateur P2
Sans-commune-PR OUEST 2 ALENCON-RVT-Rn automate
Sans-commune-PR LE GUE CERISE-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR BOHIN CERISE-RVT-Télésurveillance
Sans-commune-PR TROIS CHEMINEES ALENCON-RVT-Rn degrilleur manuel
Sans-commune-PR LE CHABLE ST GERMAIN-RVT-Rn télésurveillance
Sans-commune-PR CONGE VALFRAMBERT-RVT-Rn télésurveillance
Sans-commune-PR GRAND CHAMP RADON-RVT-Rn télésurveillance
Sans-commune-PR ARIAKE CERISE-RVT-rn télésurveillance
Sans-commune-PR CHAUVIGNY PACE-RVT-Partiel Pompe 2
Sans-commune-PR EGLISE ST GERMAIN DU CORBEIS-RVT-rvt telesurveillance
Mono-commune-PR MESLIER LA FERRIERE BOCHARD-RVT-Pompe 2
Mono-commune-PR ROXANE LA FERRIERE BOCHARD-RVT-Pompe 2
Mono-commune-PR LA COUR CUISSAI-RVT-Pompes 1&2
Mono-commune-PR LES NOES PACE-RVT-Pompe 2

Renouvellement sur les installations
Opération
Mono-commune-PR BILLIARDIERE 1 LA FERRIERE BOCHARD-RVT-pompe 2
Mono-commune-PR LES PERRIERES CHAMPFLEUR-RVT-Pompe 1
Mono-commune-PR HOUSSEMAINE CHEVAIN-RVT-Pompe 1
Mono-commune-PR A. M. JAVOUHEY ALENCON-RVT-tampons et trappes dacces
Mono-commune-PR NISSAN CERISE-RVT-pompe 2
Mono-commune-PR LA RATRIE CUISSAI-RVT-Pompes 1&2
Mono-commune-PR CUISSAYE LONRAI-RVT-Pompe 2
Sans-commune-PR EGLISE ST GERMAIN DU CORBEIS-RVT-pompe1
Sans-commune-PR EGLISE ST GERMAIN DU CORBEIS-RVT-pompe2
Sans-commune-PR EGLISE ST GERMAIN DU CORBEIS-RVT-Tampon trappe acces
Sans-commune-PR LA JARDINIERE CONDE / SARTHE-RVT-Tampon trappe acces
Sans-commune-PR LECLERC ST GERMAIN DU CORBEIS-RVT-tampons trappe
Sans-commune-PR EST ALENCON-RVT-Mesure niveau bache
Sans-commune-PR OUEST 1 ST GERMAIN DU CORBEIS-RVT-Mesure niveau bache
Sans-commune-PR TROIS CHEMINEES ALENCON-RVT-Mesure niveau bache
Sans-commune-PR OUEST 2 ALENCON-RVT-Mesure niveau bache
Sans-commune-PR OUEST 2 ALENCON-RVT-Mesure niveau orage
Sans-commune-PR LE CHABLE ST GERMAIN-RVT-P1 + P2
Sans-commune-PR ZA LONRAI-RVT-P1 + P2
Sans-commune-PR LA JARDINIERE CONDE / SARTHE-RVT-Télétransmission
Sans-commune-PR OUEST 2 ALENCON-RVT-P1 + P2 temps pluie
Sans-commune-PR NISSAN CERISE-RVT-Télétransmission
Sans-commune-PR LA RANGEE ST PATERNE-RVT-Télétransmission
Sans-commune-PR LA RANGEE ST PATERNE-RVT-Armoire générale BT
Sans-commune-PR PONT PERCE CONDE / SARTHE-RVT-Télétransmission
Sans-commune-PR LE GUE CERISE-RVT-Télétransmission
Sans-commune-PR LA JARDINIERE CONDE / SARTHE-RVT-Armoire générale BT
Sans-commune-PR COLBERT ALENCON-RVT-pompe 2
Sans-commune-PR VIEUX BOURG ARCONNAY-RVT-pompe 2
Sans-commune-PR ZA LONRAI-RVT-P1 P2
Sans-commune-PR HAUTE ECLAIR ARCONNAY-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR VAUCELLES CONDE / SARTHE-RVT-remplacement compresseur

Renouvellement sur les installations
Opération
Sans-commune-PR COUTARDIERE 2 COLOMBIERS-RVT-télésurveillance
Sans-commune-PR ZI LONRAI-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR FORMULE 1 CERISE-RVT-Trappes
Sans-commune-PR LE GUE CERISE-RVT-Pompe 2
Sans-commune-PR PARC PAUMIER LA FRESNAYE SUR CHEDOUET-RVT-Pompe 2
Sans-commune-PR BARRE CHAMPFLEUR-RVT-Ventouse
Sans-commune-PR BOURG LONRAI-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR ZA ST GILLES ST PATERNE-RVT-P1 +P2
Sans-commune-PR LES MERISIERS CONDE/SARTHE-RVT-Pompe 1 + 2
Sans-commune-PR BASSE VALLEE DAMIGNY-RVT-teletransmission
Sans-commune-PR ROBERT HEE ST GERMAIN DU CORBEIS-RVT-P1 +P2
Sans-commune-PR FORMULE 1 CERISE-RVT-Télésurveillance
Sans-commune-PR LE BOURG GANDELAIN-RVT-Pompe 2
Sans-commune-PR LA SOURCE CONDE / SARTHE-RVT-Pompe 1
Sans-commune-PR LA SOURCE CONDE / SARTHE-RVT-Pompe 1
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Partiel 24000H Centrif A et B
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-PC Topkapi
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Onduleur pretraitement
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Agitateur fosse graisses exterieures
Sans-commune-STEP HELOUP-RVT-motoréducteur 1 - variateurs 1&2
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-pompe recirculation ouest C
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Pompes chlorure ferrique
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Vérin trappe Step
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Transmetteur niveau fosse Homogénisation
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Réparations Trappes
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-BOITIER D'ENTRAINEMENT Silo chaux
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-capteur redox anaerobie ouest & est
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-polyuréthane pour racleurs
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-variateur pompe recirculation 16apo01b
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Vannes Pics jardins boues
Sans-commune-PR EST ALENCON-RVT-partiel dégrilleur
Sans-commune-PR OUEST 1 ST GERMAIN DU CORBEIS-RVT-partiel dégrilleur

Renouvellement sur les installations
Opération
Sans-commune-PR OUEST 2 ALENCON-RVT-partiel dégrilleur
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT- Pompe boues exces ouest
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT- Pompe boues exces est
Sans-commune-PR BOURDON 1 DAMIGNY-RVT-Pompes 1&2
Mono-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rn carte mère portail step
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-STARDEC centrif B
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Partiel moteur grappin matières de curage
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Pompe jardin filtrant eau
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rn variateur ppe recirculation 16apo01a
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rnvt ventilateur desodo A
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rnvt ventilateur desodo B
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rvt ppe à boues B 27PO01B
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rnvt variateurb bol et vis centri A
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rnvt variateurb bol et vis centri B
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rvt brosse goulotte clarif ouest
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rvt brosse goulotte clarif est
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rvt bennes stockage A et B
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-entretien grappin boues
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rnvt laveur à sable
Sans-commune-STEP LES BROSSES CONDE / SARTHE-RVT-biodisque Paliers + Roulements
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Rn soupapes et clapets
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Rn etage surpresseur A
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-maintenance grappin
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Partiel pont bascule
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Partiel malaxeur boues
Sans-commune-STEP ST DENIS SUR SARTHON-RVT-Aéroflo
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-rvt transmetteur et capteur MES
Mono-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Préleveur Eau Traitée
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Rn Etage surpresseur C
Sans-commune-STEP HELOUP-RVT-motoréducteur 2
Mono-commune-STEP ST PATERNE-RVT-matière de curage
Mono-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Pompes poste toutes eaux A&B&C

Renouvellement sur les installations
Opération
Mono-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Pompe prefosse vidange
Mono-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Pompes stockage vidange A&B
Mono-commune-STEP ST PATERNE-RVT-capteur doxygene ouest
Mono-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Capteur doxygene est
Mono-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Labo demineralisateur deau
Mono-commune-STEP ST DENIS SUR SARTHON-RVT-Pompe recirculation 1
Mono-commune-STEP LE FLECHET LONRAI-RVT-Pompes 1&2
Mono-commune-PR LE CHENE BOULAY CUISSAI-RVT-Pompes 1&2
Mono-commune-STEP LES BROSSES LE CHEVAIN-RVT-pompe 1
Mono-commune-STEP LE BOURG ST CENERI LE GEREI-RVT-Biodisques 1&2
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-nettoyeur goulotte clarif ouest
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-grappin stockeur boue
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-grappin matiere de curage
Sans-commune-STEP LE BOURG ST CENERI LE GEREI-RVT-disques biodisques
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Rn surpresseur
Sans-commune-STEP RADON-RVT-Pompe 1
Sans-commune-STEP RADON-RVT-Pompe 2
Sans-commune-STEP LES LANDES COLOMBIERS-RVT-Paliers roulements
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Sonde rédox File B
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Sonde rédox File A
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Révision centifs A et B
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Brosses Clarifs A et B
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Agitateurs A+B prépa polymère
Sans-commune-PR EST ALENCON-RVT-P1 + P2 temps pluie
Sans-commune-PR EST ALENCON-RVT-partiel dégrilleur
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-degrilleur mat de vidange
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-pompe reprise des sables 21PO01
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-nettoyeur haute pression + perfo
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-BOITIER D'ENTRAINEMENT DEVOUTEUR CHAUX
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Pieces usures pompe à sables
Sans-commune-STEP RADON-RVT-moto-réducteur T.E
Sans-commune-STEP LE BOURG ST CENERI LE GEREI-RVT-réparation degrilleur

Renouvellement sur les installations
Opération
Sans-commune-STEP RADON-RVT-Pompe polymère
Sans-commune-STEP ST DENIS SUR SARTHON-RVT-armoire electrique
Sans-commune-STEP ST DENIS SUR SARTHON-RVT-teletransmission
Sans-commune-STEP ST DENIS SUR SARTHON-RVT-motoreducteur pont racleur
Sans-commune-STEP ST PATERNE-RVT-Rn surpresseurs zone aeration (5)
Sans-commune-STEP RADON-RVT-Pompe Eau Table Egoutage
-

4.1.2 La situation sur les branchements

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

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

Annexe TTE 2017 – réalisation de branchements neufs assainissement

5 | Votre délégataire

SUEZ : une marque unique mondiale pour accélérer son développement et accompagner les enjeux de la ressource.

Le 12 mars 2015, les 40 marques du groupe SUEZ (SITA, Degrémont, Lyonnaise des Eaux, SAFEGE…) se sont fédérées sous la marque unique **SUEZ**. La marque **Lyonnaise des Eaux** est ainsi devenue **SUEZ.** Elle correspond à l'activité **Eau** et au périmètre géographique **France**. La marque SUEZ est déployée sur les supports clients particuliers depuis septembre 2016.

Le 10 octobre 2016, Lyonnaise des Eaux France SAS est devenue SUEZ Eau France SAS, les autres mentions légales (RCS…) restant inchangées.

Le site internet toutsurmoneau.fr a également fait peau neuve et son ergonomie a été optimisée pour mieux répondre aux attentes de nos clients.

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 Nos moyens humains

L'Agence Normandie Sud Secteur Orne

L'Agence Normandie Sud Secteur Orne, basée à Alençon, dispose de moyens techniques et humains étendus pour assurer le service délégué.

Le Secteur Orne compte 45 personnes, répartie sur 3 implantations territoriales : ALENCON, L 'AIGLE et MORTAGNE AU PERCHE.

Le Secteur s'appuie notamment sur des techniciens spécialisés dans les différents domaines nécessaires pour la bonne exploitation des ouvrages et réseaux (spécialistes assainissement, eau potable, électromécanique, hydraulique, automatismes et télétransmissions).

Une astreinte pour assurer la continuité et la qualité du service 365 jours par an.

En dehors des heures habituelles d'intervention de nos équipes, 157 agents d'astreinte sont mobilisables jour et nuit, sur le périmètre de Eaux de Normandie, pour faire face à toute urgence : rupture de canalisation, problème d'alimentation en eau, défaut sur une installation, etc.

Les interventions d'urgence sont déclenchées par appel des clients sur le numéro d'urgence et par les alarmes en provenance des installations auto-surveillées.

Nos équipes de proximité sont composées d'un encadrement et d'agents d'intervention travaux, usines et électromécaniciens, et notamment pour le Secteur de l'Orne :

- 1 cadre d'astreinte,
- 1 centre de permanence téléphonique,
- 1 chef de poste,
- 4 agents d'intervention pour les réseaux,
- 2 électromécaniciens.

5.1.2 Nos moyens matériels

Notre personnel dispose de matériels adaptés à l'exploitation des installations déléguées :

- Appareils de mesures électriques (tension, intensité, puissance, résistance, …) et hydrauliques (débitmètres portatifs, débitmètres pour poteaux d'incendie, manomètres, enregistreurs de pression, …)
- Analyseurs chimiques de laboratoire et de terrain (spectromètres, turbidimètres, …)
- Enregistreurs phoniques pour la pré localisation de fuites, corrélateur acoustique pour la détection de fuites,
- Stocks de pièces détachées sur chacune des implantations, pour tous matériaux et tous diamètres (canalisations et branchements),
- Matériels de chantier (pompes, fusées, scies à sol, marteaux piqueurs, blindages, équipements de sécurité et de signalisation),
- Ordinateurs d'informatique technique et administrative.

Le parc de véhicules et d'engins est également prévu pour répondre aux besoins du service public :

- 31 véhicules légers et 7 véhicules atelier,
- 6 camions benne 3,5 T dont 2 équipés de grues,
- 4 mini pelles avec remorques,
- 1 hydrocureur mixte 19 T et 2 pompes haute pression pour les débouchages et l 'hydrocurage,
- 1 remorque équipée de panneaux de chantier.

5.1.3 Nos moyens logistiques

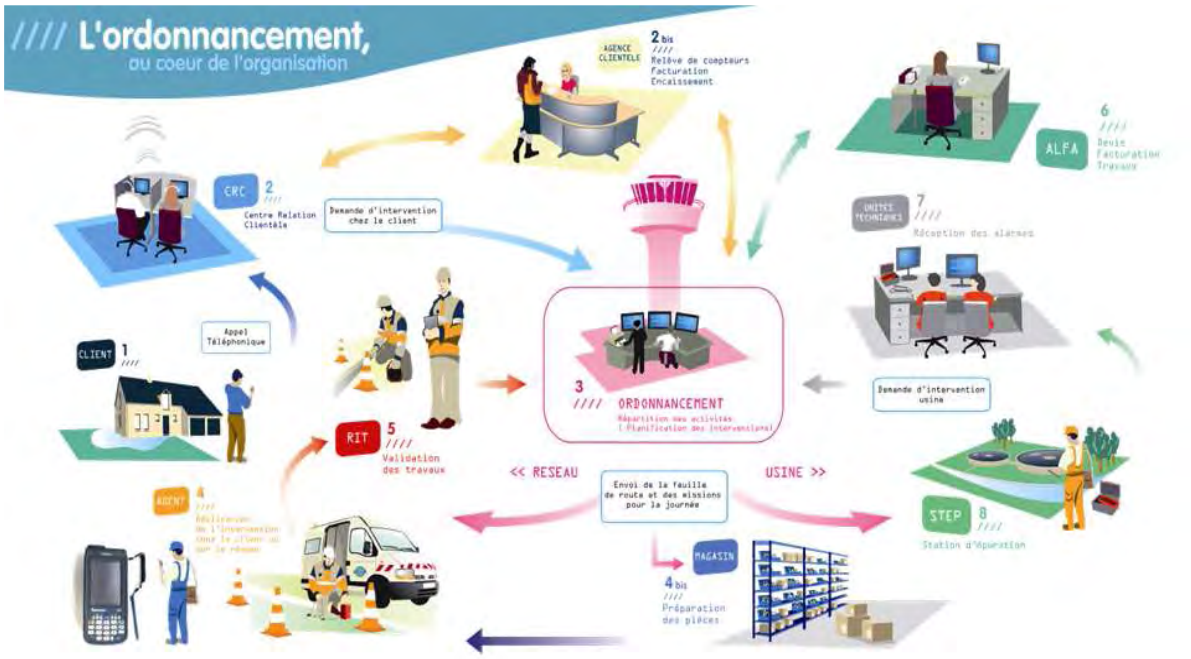
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives…).

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

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

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

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



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

5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de SUEZ Eau France et plus largement du Groupe SUEZ pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles nous pouvons citer :

- missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,
- accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,
- accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels.

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- protection et gestion durable de la ressource en eau,
- recherche de nouvelles ressources,
- amélioration des performances des réseaux,
- maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- prévention des risques environnementaux,
- gestion performante de la relation clientèle.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Le site internet et l'information client

En 2017, Le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 2 738 936 visiteurs uniques, 35% de plus que l'année précédente.

Le site www.toutsurmoneau.fr, accessible en mobilité via un smartphone ou une tablette (responsive design), apporte aux clients consommateurs des informations sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus dans les 5 prochains jours

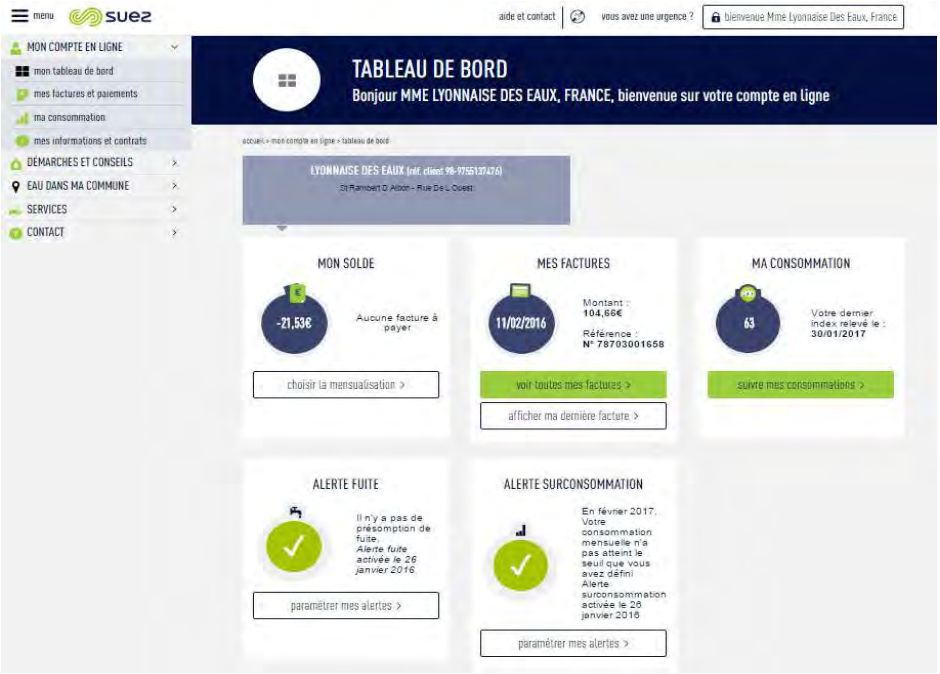
*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)*

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

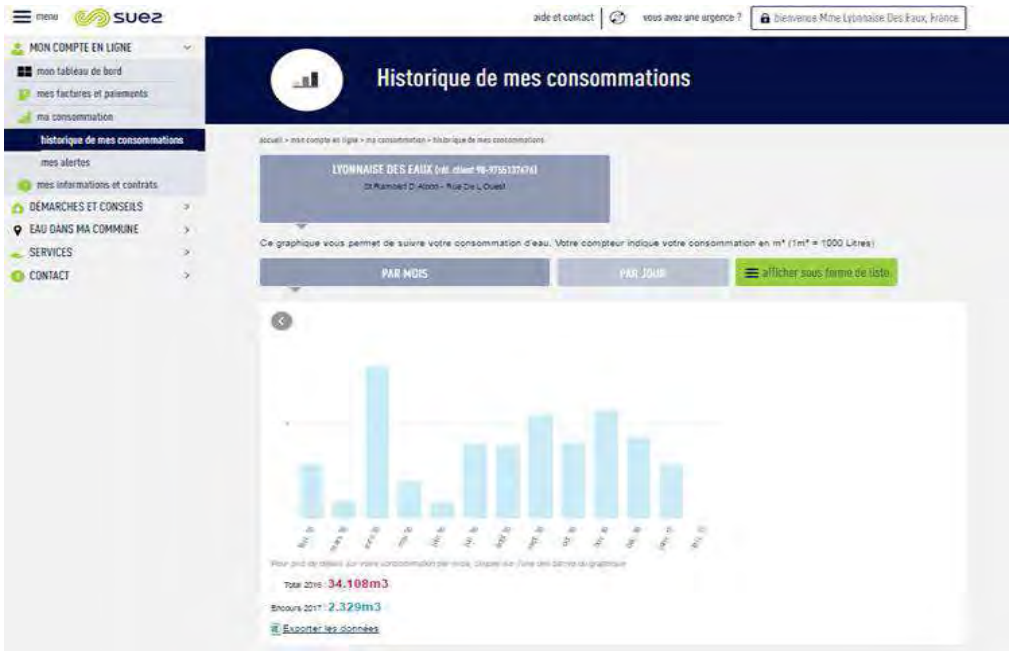
*Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)*

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

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



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



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

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

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
  un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2017, 1 000 122 questions ont été posées au conseiller virtuel Olivier. La réponse proposée par l'avatar correspond à un taux de 75% de compréhension à la question du visiteur. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page, le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.2.2 L'entité de gestion client

L'Agence de Gestion Client (AGC) : en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

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

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

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

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

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le Système de Management de la Qualité de la société

SUEZ EAU France
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes de Management de la Qualité suivantes

ISO 9001:2008

Le Système de Management de la Qualité concerne:

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

Certificat d'approbation
No. IQA 9015316A

Première approbation: 27 Avril 2004
Certificat en cours: 15 Juin 2017
Expiration de certificat: 14 Septembre 2018

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS

NOTRE ORGANISATION

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

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

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

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux

environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'accroit en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. Fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

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

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites de 2015 à 2017 pour identifier des gisements de performance.
Chaque Région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

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

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le système de Management de l'Energie couvrant l'ensemble des activités de la société :

SUEZ EAU FRANCE
SIREN : 410 034 607
pour le site :
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon la norme de Management de l'Energie suivante

ISO 50001:2011

Le système de Management de l'Energie concerne :

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

Certificat d'approbation No. IQA 10113168

Première approbation : 02 Décembre 2011
Certificat en cours : 15 Juin 2017
Expiration du certificat : 01 Décembre 2018

Délivré par : Lloyd's Register Quality Assurance France SAS
Au nom et pour le compte de LRQA Limited

POUR ALLER PLUS LOIN

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

5.4 Notre démarche développement durable

UNE DEMARCHE PLEINEMENT INTEGREE A LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Dès 2006, SUEZ, pour son activité Eau en France, structurait sa politique de développement durable autour de 3 enjeux : préserver la ressource en eau et respecter l'environnement ; être un partenaire local du développement des territoires ; dialoguer et agir avec tous les publics de l'entreprise.

En septembre 2014, l'activité Eau France de SUEZ a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet www.lyonnaise-des-eaux.com notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Jean Jouzel, climatologue et glaciologue français. Ce comité est composé de représentants institutionnels, associatifs, scientifiques, et de responsables SUEZ.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. Depuis sa création, le programme Agir pour la ressource en eau a reçu pas moins de 240 projets.
Pour l'édition spéciale 2017-2018, l'appel à projets Agir pour la Ressource en Eau porte sur « Des solutions face aux risques climatiques ».

Par ailleurs, depuis 2006, l'activité Eau France de SUEZ fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a été réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :
- la pertinence des orientations de l'entreprise,
- la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations,
- l'effectivité des résultats enregistrés.

En décembre 2015, à l'occasion de la COP21, SUEZ a pris 12 nouveaux engagements, sur la période 2016-2020 faisant de la lutte contre le changement climatique une priorité absolue, ils visent à :

- poursuivre les efforts pour diminuer l'empreinte carbone du Groupe,
- promouvoir le modèle de l'économie circulaire, permettant structurellement de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de protéger les ressources,
- s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique sur l'eau.

Chaque année, l'état d'avancement des 12 engagements est évalué par un tiers indépendant. Les résultats de cette évaluation sont rendus publics.

- **Engagement n°1 :** Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030
- **Engagement n° 2 :** Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020
- **Engagement n° 3 :** Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020
- **Engagement n° 4 :** Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020
- **Engagement n° 5 :** Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique
- **Engagement n° 6 :** Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030
- **Engagement n° 7 :** Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020
- **Engagement n° 8 :** Adopter en 2016 un prix interne du carbone
- **Engagement n°9 :** Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone
- **Engagement n°10 :** S'engager en faveur de l'économie circulaire
- **Engagement n°11 :** Contribuer à la sensibilisation des solutions climat
- **Engagement n°12 :** Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

Cet engagement pour lutter contre le réchauffement climatique, au cœur de l'action de SUEZ, a été distingué début 2018 par Science Based Targets. Cette initiative, soutenue par les organisations gouvernementales, est un programme conjoint du CDP (Carbon Disclosure Project), du Global Compact (Pacte Mondial) des Nations Unies, du World Ressources Institute (WRI) et du WWF qui évalue la conformité des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) des entreprises, par rapport aux recommandations des scientifiques du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC). SUEZ devient la première entreprise de service à l'environnement être distingué.

5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

Depuis plusieurs années, SUEZ Eau France a pris pleinement conscience des enjeux environnementaux. En dialogue avec les collectivités, l'entreprise agit concrètement en faveur de la biodiversité sur certains des sites qu'elle gère, dans une démarche de responsabilité et de réponse aux enjeux liés notamment aux milieux aquatiques, avec un éventail d'actions très diversifiées.

Dans un objectif de structurer et amplifier sa démarche, SUEZ tant au niveau du Groupe que de ses filiales, s'est engagé dans la Stratégie Nationale pour la Biodiversité en 2011. Le projet de plan d'action de l'activité Eau France pour 2014-2017 a été reconnu par le Ministère en charge de l'environnement en octobre 2014. Cette reconnaissance est importante pour l'entreprise, qui s'est engagée à structurer et étendre ses actions pour limiter ses impacts, et pour préserver la biodiversité partout en France et sur tous les milieux (terrestre, aquatique, marin).

Concrètement, cela se traduit notamment par la mise à disposition de ses experts et leur savoir-faire aux entités régionales pour appuyer les initiatives locales. La déclinaison locale. De plus, un réseau de "correspondants biodiversité" coordonné par la Direction du Développement Durable, du Marketing et de la Communication permet d'échanger et de partager les connaissances et les initiatives, afin de diffuser les bonnes idées à mettre en œuvre et les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité.

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 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.

Le centre VISIO permet d'obtenir une **vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau**, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

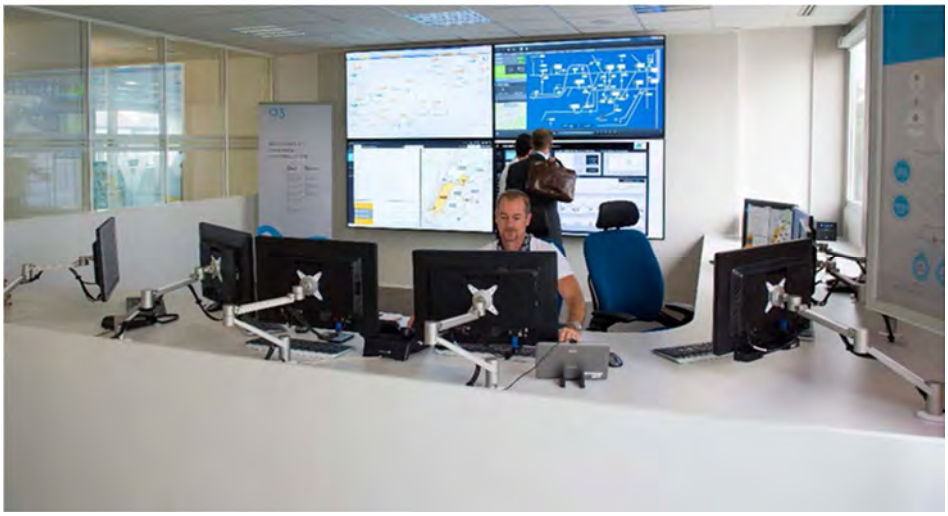
Ainsi, grâce à des capteurs placés sur les installations (réseau et usines), il permet de collecter les données du service de l'eau, de les analyser et d'assurer un pilotage en temps réel. L'optimisation, l'anticipation des conditions d'exploitation quotidiennes et la prévision de l'impact des événements externes (pollution, épisode orageux, etc.) que permettent ces nouvelles installations vont largement profiter à la qualité de l'eau dans la ville. Ces centres vont également faciliter la gestion patrimoniale des usines et des réseaux des collectivités.

La **mise à disposition des données à l'usage des clients particuliers** et des collectivités est la priorité de VISIO, elle se matérialise de différentes façons:

- ouverture des centres VISIO aux visiteurs,
- plateformes Web « Tout sur mon eau » à destination des clients particuliers qui leur donne notamment accès à leur consommation en temps réel,
- « Tout sur mon service » à destination des collectivités qui ont accès en temps réel aux informations et données du service et au suivi des actions de terrain.

Au début de l'année 2018, 11 centres VISIO sont ouverts : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34), Montgeron (91), Biarritz (64), Aix-en-Provence (13), Valenciennes (59) et Le Pecq (78) qui maillent dorénavant l'intégralité du territoire.

SYSTÈMES EXPERTS
- Performance opérationnelle - anticipation et optimisation des conditions d'exploitation.
ORDONNANCEMENT LOGISTIQUE
Optimisation des interventions et réactivité accrue.
TÉLÉCONTRÔLE
Surveillance du cycle de l'eau 24h/24.
VISIO
UNE VISION À 360° DE VOTRE SERVICE
GESTION DES DONNÉES
Partage des données en temps réel avec les collectivités pour aider à la décision.
GESTION DE CRISE
Analyse de la situation de manière coordonnée pour une prise de décision rapide.
TÉLÉRELÈVE
Suivi en temps réel des consommations.
PLATEFORME WEB
Gestion des demandes et accès aux informations par les collectivités et les particuliers.



5.5.2 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 ".

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® Hydraulique et Aquadvanced® Qualité sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes.

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

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ Eau France

- Placée sous le signe de l'innovation et de la mise en valeur des territoires, le **21ème salon des Maires d'Île-de-France** a rassemblé plus de 250 entreprises au service des collectivités territoriales et s'est achevé le 30 mars à Paris après 3 jours de débats. Véritable lieu d'échanges avec nos clients collectivités en Île-de-France, l'AMIF nous a permis de présenter nos nombreuses innovations et plus particulièrement, à l'occasion d'une journée dédiée à la transition écologique des communes, nos bonnes pratiques et nos méthodes à leur disposition pour assurer cette transition.

- **SUEZ s'est engagé lors de la COP23 à Bonn du 6 au 17 novembre** et a pris part à l'initiative internationale pour inscrire l'urgence à agir pour contenir le réchauffement climatique de la planète. Cet événement international a permis au Groupe de rappeler ses engagements « climat » : les 12 engagements pour le climat et la contribution du Groupe aux engagements de l'Accord de Paris signé en 2015.

  Les chiffres clés de la COP23 :
  - 11 jours d'échanges autour du climat
  - 197 "parties" participant à l'événement (196 états + l'Union européenne)
  - Lancement du Partenariat « Ocean pathway », dans le but de faire officiellement reconnaître les liens entre l'océan et le changement climatique. Une problématique sur laquelle SUEZ s'est engagée depuis début 2015 et qu'elle place au cœur de sa nouvelle feuille de route développement durable 2017-2021.

- Le salon des maires et des collectivités est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 20 au 22 novembre, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions de protection de la ressource (REUT, puits de carbones, réalimentation de nappe, gestion du bassin versant…) sur son stand mais aussi au sein de ses 4 conférences et de ses 5 animations.

- **Le Groupe innove en collaboration avec de grands acteurs et des collectivités**. Ainsi, la ville de Dijon a attribué au groupement composé de Bouygues Energies & Services (filiale de Bouygues Construction) et Citelum (filiale du groupe EDF), avec SUEZ et Capgemini, le contrat pour la réalisation et la gestion pendant 12 ans d'un poste de pilotage connecté des équipements de l'espace public des 24 communes de la métropole. Ce contrat innovant, de performance globale de la ville, unique en France en matière d'Open Data, propose aux habitants de nouveaux services publics et une gouvernance urbaine ouverte s'appuyant sur le numérique. Grâce ce dernier, il permettra de coordonner la gestion et la maintenance de la plupart des équipements urbains de la métropole (feux de circulation, éclairages, vidéoprotection, services de voirie, etc.).

- **SUEZ a participé au 3ème Forum Smart City** qui s'est tenu le mercredi 5 décembre à Toulouse. L'occasion pour de nombreux experts internationaux, représentants de grands groupes, startups, élus de collectivités locales ou encore chercheurs, d'échanger sur le thème de l'audace pour partager les visions d'avenir mais aussi, les expériences, les projets et les réalisations afin de construire ensemble les villes du futur.

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

6 | Glossaire

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

- **Abonné 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 l'installation d'assainissement autonome).

- **Assainissement non collectif (ANC) ou autonome**
  L'assainissement non collectif est parfois appelé autonome ou individuel. Il désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.

- **Assainissement collectif**
  L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), transport (collecteurs) et traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physique). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités ou quartiers.

- **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.

- **Avaloir**
  Ouverture destinée à recueillir les eaux de ruissellement et à les évacuer à l'égout.

B

- **Branchement assainissement**
  Canalisation ou raccordement, en général enterré, destiné à véhiculer les eaux usées et/ou les eaux pluviales depuis l'origine (point d'entrée) jusqu'au collecteur (d'après le paragraphe 3.6 de la NF EN 752-1).

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.

- **Collecteur**

Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).

- **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.

- **Curage**
  Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

D

- **DBO5**
  Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.

- **DCO**
  Demande chimique en oxygène : indicateur de pollution correspondant à la quantité d'oxygène consommée pour oxyder les matières biodégradables et non biodégradables.

- **Désobstruction**
  Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

E

- **Eaux pluviales**
  Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).

- **Eaux résiduaires ou eaux usées**
  Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.

- **Eaux usées domestiques**
  Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).

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

- **Enquête de conformité**
  Une enquête de conformité, permet d'établir un diagnostic vérifiant que :

- les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
- les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.

- **Equivalent-habitant (EqHab)**
  L'équivalent-habitant est une unité de mesure permettant de quantifier la charge brute de pollution organique, 1 EqHab= 60 g de DBO5.

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 (habitant saisonnier) 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

- **Inspection télévisée**
  L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.
  L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.

- **ISDND**
  Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux (correspondant à l'ancienne dénomination CET de classe 2).

M

- **MES**
  Matières en suspension : quantité de matière récupérée par filtration sur tamis, elle caractérise la pollution particulaire ou non dissoute.

- **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

- **NK**
  Azote Kjeldahl : quantité d'azote présente dans un effluent sous forme ammoniacale (NH4) et organique, mais n'incluant pas les formes nitrates (NO3) ou nitrite (NO2). Il ne s'agit pas de l'azote total (global) exprimé en :

  NGL = NK + NO2 + NO3

- **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.

O

- **Ouvrage assainissement**
  Ouvrage connecté au réseau d'assainissement et permettant la captation ou le stockage des eaux usées ou pluviales : avaloirs, grilles, déversoirs d'orage, déshuileurs, dessableurs.

- **Ouvrages de prétraitement**
  Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage).
  Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.
  Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "déssableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.
  Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

P

- **pH**
  potentiel Hydrogène : mesure l'acidité d'une eau (pH inférieur à 7).

- **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).

- **Prétraitement**
  Premiers procédés de traitement de l'eau sur une usine pour éliminer les éléments grossiers les plus faciles à retenir (dégrillage, tamisage, dessablage, …).

- **P total**
  Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO_4**
  Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

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.

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**
  Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire les eaux de pluie jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué des avaloirs, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau de collecte des eaux usées**
  Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau séparatif**
  Le système séparatif consiste à affecter un réseau à l'évacuation des eaux usées domestiques (eaux vannes et eaux ménagères) et avec des réserves, certains effluents industriels. On parle dans ce cas de réseau Eaux Usées (EU). L'évacuation de toutes les eaux de toitures, de chaussées, de ruissellement et de drainage est assurée par un autre réseau que l'on appelle le réseau Eaux Pluviales (EP).

- **Réseau unitaire**
  Dans ce cas, un seul réseau collecte dans la même canalisation les eaux pluviales EP et les eaux usées EU.

- **Réseau de rejet industriel**
  Réseau de collecte des émissions de substances d'origine industrielle dans l'eau.

- **Réseau de trop-plein**
  C'est un réseau de collecte secondaire des eaux pluviales qui est utilisé en cas de forte pluie. Il permet de procéder à un délestage, c'est-à-dire à un déversement du trop plein d'eaux usées dans le milieu naturel.

S

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

- **Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)**
  Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).

- **Système d'assainissement**
  Un système d'assainissement est composé d'un système de collecte et d'un système de traitement. Il comprend donc l'ensemble des ouvrages destinés à collecter, transporter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales.

- **Système de collecte**
  Le système de collecte désigne le réseau de canalisations qui recueille et achemine les eaux usées et pluviales depuis la partie publique des branchements particuliers, ceux-ci compris, jusqu'aux points de rejets dans le milieu naturel ou dans le système de traitement (stations d'épuration). Il comprend les déversoirs d'orage, les ouvrages de rétention et de traitement des eaux de surverse situés sur ce réseau.

T

- **Traitement des boues**
  Ensemble des procédés destinés à rendre les boues des stations d'épuration conformes aux normes environnementales, aux réglementations sur l'utilisation des sols ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Ces traitements ne réduisent pas seulement le volume des résidus, mais stabilisent et transforment également ces derniers en composants acceptables sur le plan environnemental et en produits dérivés utiles. Le traitement tertiaire inclut par exemple le conditionnement chimique, la désinfection, la filtration sous pression, la filtration à vide, la centrifugation et l'incinération. Il est possible de classer le traitement des eaux usées et le traitement des boues dans des catégories différentes, à savoir le traitement secondaire pour les eaux usées et le traitement tertiaire pour les boues d'épuration.

- **Traitement des eaux usées**
  Ensembles des procédés visant à rendre les eaux usées conformes aux normes environnementales en vigueur ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Pour calculer le volume total des eaux usées traitées, il convient de ne tenir compte que du type de traitement le plus poussé auquel ces eaux ont été soumises.

V

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 17, dont 4 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social. Chaque indicateur est défini par une fiche détaillée, fournissant toutes les explications sur ses modalités de calcul et sur son interprétation et ses limites.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (code D201.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (code D202.0)**
  Cet indicateur recense le nombre d'autorisations de rejets d'effluents non domestiques dans le réseau délivrées par la collectivité qui gère le service d'assainissement.

- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (code D203.0)**
  Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.

  Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D204.0)**
  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 la nature et de la sensibilité du milieu

récepteur, 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.
Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.
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

2. Indicateurs de performance

- **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code D201.1)**
  Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

  Formule = nombre d'abonnés/nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectifx100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)**
  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 pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

  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 collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
  - **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), ainsi que les données acquises.

  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 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 collecte et de transport des eaux usées.
    - **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, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon 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. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose 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, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

Partie C : informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)
- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations 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, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, …).
- **10 points supplémentaires** : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.
- **10 points supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
- **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
- **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectuées à leur suite.
- **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).

- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D203.3)**
  Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la directive européenne ERU.

  Formule = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D204.3)**
  Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la directive européenne ERU.

  Formule = moyenne de la conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D205.3)**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la directive européenne ERU.

Formule = moyenne de la conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (code D206.3)**
  Cet indicateur mesure en pourcentage, la part des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

  Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et la décharge agréée.

  Formule = quantité des boues admises par une filière conforme/tonnage total des boues évacuées

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code D207.0)**
  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 facturé

- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (code D251.1)**
  Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

  Formule = nombre d'inondations dans les locaux de l'usager/nombre d'habitants desservisx1000

- **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code D252.2)**
  L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

  Formule = nombre de points noirs/linéaire de réseau hors branchementsx100

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (code D253.2)**
  Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'assainissement collectif 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

- **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (code D254.3)**
  Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement.

  Formule = nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire conformes/nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire

- **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (code D255.3)**

Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution, …).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A, B et C ci-dessous. Les indicateurs des tableaux B et C ne sont pris en compte que si la somme des indicateurs mentionnés dans le tableau A atteint au moins 80 points. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

A – Éléments communs à tous les types de réseaux (points accordés si existant)

- **20 points** : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement…).
- **10 points** : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés).
- **20 points** : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement.
- **30 points** : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (points accordés si A = 80)

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

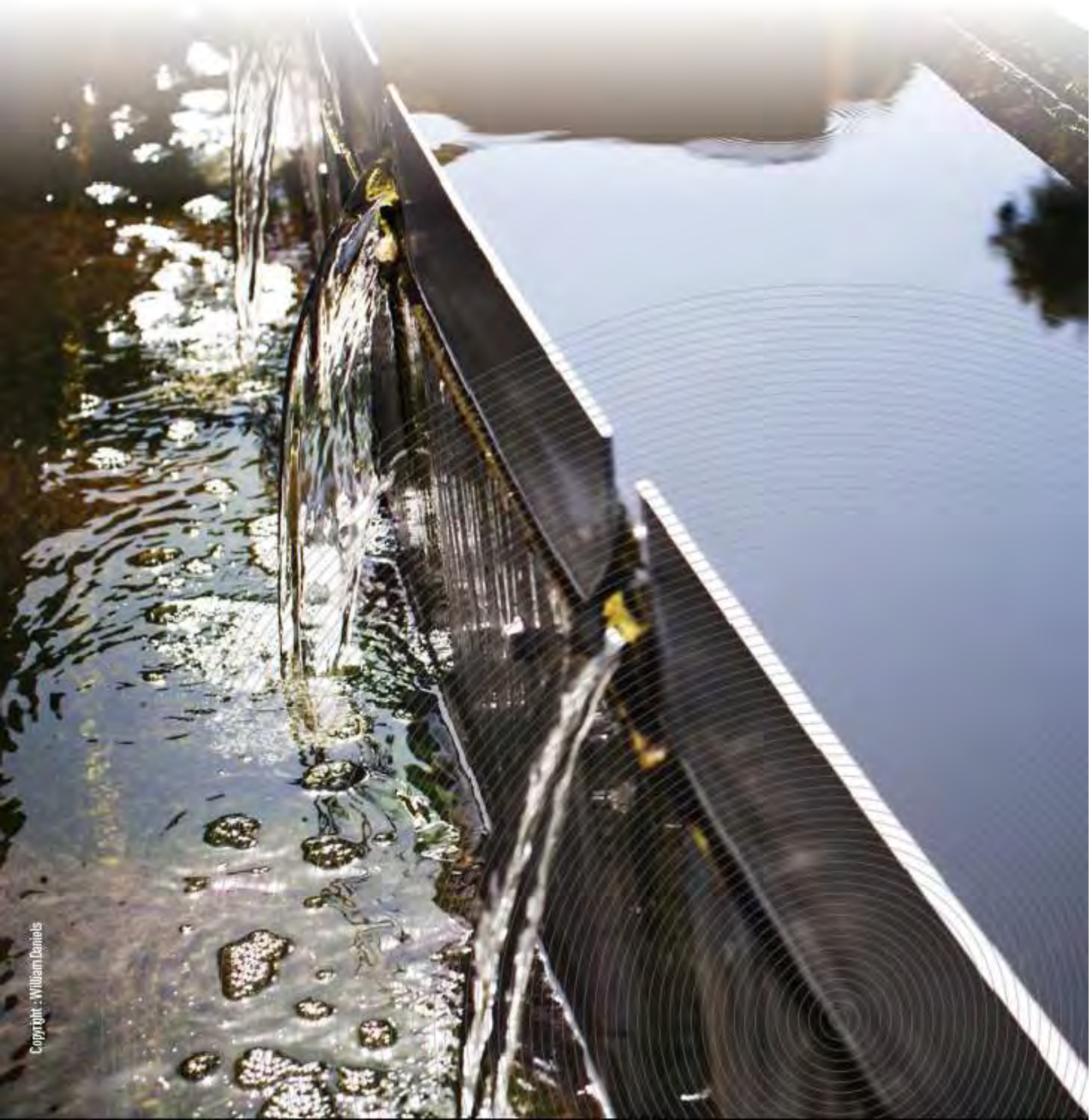
C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes (points accordés si existant si A=80)

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

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code D257.0)**

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.

7 | Annexes



7.1 La synthèse règlementaire

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
MARCHES PUBLICS
GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT
ASSAINISSEMENT
EAU POTABLE
ENVIRONNEMENT
DROIT PRIVE

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ NOUVEAUX SEUILS DE PASSATION DES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS

>Règlements délégués (UE) de la Commission du 18 décembre 2017 modifiant la directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les seuils d'application pour les procédures de passation des marchés

Les seuils déterminant les procédures de passation des marchés publics et des concessions ont été réévalués et s'appliquent à compter du 1er janvier 2018.

Les seuils sont ainsi portés de :

- 135 000 à 144 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État
- 209 000 à 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales
- 418 000 à 443 000 € HT s'agissant des marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices
- 5 225 000 à 5 548 000 € HT pour les marchés de travaux et les contrats concessions

Les avenants passés en application de l'article 36-6° du décret du 1er février 2016 relatif aux contrats de concessions doivent donc entrainer une modification du montant du contrat inférieure à 10% et à 5 548 000 €.

❖ LISTE DES CERTIFICATS QUE LES CANDIDATS NE SONT PLUS TENUS DE FOURNIR A L'APPUI DE LEUR CANDIDATURE

>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

L'arrêté du 29 mars 2017 fixe 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 de l'Etat et de ses établissements publics.

Cet arrêté est pris dans le cadre des articles 51 et 53 du décret n° 2016-360 relatif aux marchés publics, qui prévoit que les candidats ne sont plus tenus de fournir des documents que « *l'acheteur peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique* ».

Cet arrêté est entré en vigueur le 1er avril 2017, pour toute consultation ou avis d'appel public à la concurrence publiés à partir de cette date.

La Direction des affaires juridiques de Bercy a mis en ligne une fiche explicative de l'arrêté du 29 mars 2017.

❖ MISE EN ŒUVRE DE LA DEMATERIALISATION DES MARCHES PUBLICS ET DES CONTRATS DE CONCESSION

Deux arrêtés en date du 14 avril 2017 précisent le régime applicable à la dématérialisation des marchés publics et des concessions.

> Arrêté du 14 avril 2017 relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs

L'arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs fixe les fonctionnalités devant être offertes par les profils d'acheteurs. Ces fonctionnalités ne font pas obstacle à ce que les profils d'acheteurs en proposent d'autres. Ces dispositions ne s'appliquent pas pour les marchés publics dont le montant est inférieur à 25 000 € HT.

Cet arrêté prévoit ainsi que le profil d'acheteur devra, à partir du 1er octobre 2018, permettre notamment aux collectivités de s'identifier et de s'authentifier, de publier des avis d'appel à la concurrence, de mettre à disposition les documents de la consultation, de réceptionner et conserver des candidatures, de réceptionner et conserver des offres, y compris hors délais, de répondre aux questions soumises par les entreprises, d'obtenir les documents justificatifs et moyens de preuve.

Pour l'entreprise, le profil d'acheteur devra lui permettre notamment, à partir du 1er octobre 2018, de s'identifier et de s'authentifier, de consulter et télécharger en accès gratuit, libre, direct et complet les documents de la consultation, les avis d'appel à la concurrence et leurs éventuelles modifications, d'accéder à un espace permettant de simuler le dépôt de documents, de déposer une candidature, de déposer des offres, de solliciter une assistance ou consulter un support utilisateur permettant d'apporter des réponses aux problématiques techniques, de formuler des questions à l'acheteur.

Une fiche consacrée au profil acheteur a été publiée par Direction des affaires juridiques de Bercy.

>Arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique

L'arrêté du 14 avril 2017 fixe les modalités de publication sur les profils d'acheteurs des données essentielles des marchés publics et des contrats de concession, pour tous les contrats conclus à partir du 1er octobre 2018, excepté pour les marchés publics répondant à un besoin dont la valeur est inférieure à 25 000 euros HT. Ces dispositions pourront être appliquées avant cette date.

Devront notamment être mis en ligne les informations suivantes : la nature du contrat, la procédure, le lieu d'exécution du contrat, la durée en mois, son montant, le nom et l'identifiant du titulaire du contrat.

En cas de modification du contrat de concession, la collectivité devra fournir la date de publication des données relatives aux modifications apportées au contrat, l'objet de la modification du contrat, la durée modifiée du contrat, la valeur globale modifiée en euros du contrat et la date de signature de la modification.

Pour les contrats de concession, devront également être précisées chaque année les informations suivantes : les dépenses d'investissement réalisées par le concessionnaire, les intitulés des principaux tarifs à la charge des usagers, les montants des principaux tarifs à la charge des usagers.

Ces données seront publiées dans les deux mois suivant la notification du marché initial ou avant le début de l'exécution du contrat de concession. En cas de modification du contrat, les données sont publiées dans les deux mois à compter de leur notification pour les marchés publics ou de leur signature pour les concessions.

S'agissant des données relatives à l'exécution des contrats de concession, elles seront mises à disposition au plus tard deux mois à compter de la fin de chaque année d'exécution du contrat.

Enfin, ces données devront être maintenues disponibles sur le profil d'acheteur pendant une durée minimale de cinq ans après la fin de l'exécution du marché public ou du contrat de concession, sauf si elles sont contraires aux intérêts en matière de défense ou de sécurité ou à l'ordre public.

❖ RECOURS DES TIERS EN RESILIATION DU CONTRAT

>CE 30 juin 2017, syndicat mixte de promotion de l'activité transmanche, n° 398445

Le Conseil d'Etat continue la refonte du contentieux contractuel et autorise désormais les tiers à exercer un recours de plein contentieux tendant à la résiliation d'un contrat administratif.
Les juges assortissent ce recours de trois conditions, proches de celles que l'on retrouve dans le recours en contestation de la validité du contrat (recours « Tarn et Garonne ») :

- que le tiers soit lésé d'une façon suffisamment directe et certaine par la décision refusant de faire droit à sa demande de mettre fin à l'exécution du contrat ;
- n'invoquer que des moyens tirés :
  - ✓ de ce que la personne publique contractante était tenue de mettre fin à l'exécution du contrat du fait de dispositions législatives applicables aux contrats en cours ;
  - ✓ de ce que le contrat est entaché d'irrégularités qui sont de nature à faire obstacle à la poursuite de son exécution et que le juge devrait relever d'office ;
  - ✓ de ce que la poursuite de l'exécution du contrat est manifestement contraire à l'intérêt général (ex. : inexécutions d'obligations contractuelles qui, par leur gravité, compromettent manifestement l'intérêt général).

  Nota : les tiers ne pourront en revanche se prévaloir d'aucun autre moyen, notamment pas ceux tenant aux conditions et formes dans lesquelles la décision de refus de résilier a été prise.
- Les moyens invoqués doivent être en rapport direct avec l'intérêt lésé dont le tiers requérant se prévaut.

De la même façon que pour le recours « Tarn et Garonne », cette dernière condition n'est pas applicable aux Préfets ou membres des assemblées délibérantes.

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ PRECISIONS QUANT A LA POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE

> CE, 14 février 2017, Société Sea Invest Bordeaux, n° 405157

Le Conseil d'État, dans une décision du 14 février 2017, précise les conditions dans lesquelles une collectivité peut conclure une délégation de service sans publicité, ni mise en concurrence :

- une situation d'urgence doit être caractérisée ;

- un motif d'intérêt général tenant à la continuité du service doit exister ;

- la durée du contrat conclu doit être brève. Le contrat ainsi conclu est provisoire et ne peut pas excéder la durée nécessaire pour mettre en œuvre une procédure de publicité et de mise en concurrence ou d'organisation d'une reprise en régie.

En l'espèce, l'urgence est caractérisée par les manquements du prestataire et par l'impossibilité pour la collectivité d'assurer la continuité du service public face à aux défaillances du cocontractant.

Le Conseil d'État supprime ainsi la condition tenant au caractère soudain de l'impossibilité de continuer à faire assurer le service évoquée dans sa jurisprudence antérieure (CE, 4 avril 2016, Communauté d'agglomération du centre de la Martinique, n° 396191).

❖ LIMITATION DES OBLIGATIONS DU DELEGATAIRE PAR L'OBJET ET LES STIPULATIONS DU CONTRAT

>CE, 3 mars 2017, Société dhuysienne de chaleur, n°398901

Le Conseil d'Etat, dans un arrêt du 3 mars 2017, précise que les principes de continuité du service public et d'égalité des usagers devant le service public ne s'imposent au délégataire que dans les limites de l'objet du contrat et selon les modalités définies par ses stipulations.

Ainsi le délégataire ne peut être obligé, sauf stipulations contractuelles contraires, d'assurer sa mission au profit des usagers qui cessent de remplir les conditions pour en bénéficier.

Dans ce cadre, le délégataire n'est pas tenu d'exécuter des prestations non prévues dans le contrat. Une collectivité ne peut donc pas faire usage de sanctions coercitives prévues en cas de méconnaissance d'obligations contractuelles, pour forcer le délégataire à accomplir une prestation non prévue dans le contrat.

❖ IMPOSSIBILITE DE CHOISIR UN CANDIDAT SUR LE FONDEMENT D'ELEMENTS ETRANGERS AU CONTRAT

>CE, 24 mai 2017, SAUR, n° 407431

Dans le cadre d'une délégation de service public d'eau potable, le Conseil d'Etat estime qu'une commune ne peut pas demander aux candidats de remettre des offres conditionnelles dans l'hypothèse de l'attribution simultanée de la DSP eau potable avec une DSP assainissement lancée parallèlement par le syndicat intercommunal auquel la commune a transféré sa compétence « assainissement » (offre conditionnelle = prix plus bas si obtention par le même opérateur économique des deux contrats).

La commune ne peut en effet, sans méconnaître l'objet de la concession qu'elle entend conclure et l'obligation de sélectionner la meilleure offre au regard de l'avantage économique global que présente pour elle cette offre, demander aux candidats de lui remettre une offre conditionnelle tenant compte d'une procédure de passation mise en œuvre par une autre autorité concédante ou prendre en compte, pour choisir un délégataire, des éléments étrangers à ce contrat

Le Conseil d'Etat rappelle en outre qu'une autorité concédante ne peut modifier en cours de procédure les éléments d'appréciation des candidatures ou des offres en remettant en cause les conditions de la mise en concurrence initiale.

MARCHES PUBLICS

❖ RESERVATION DES MARCHES PUBLICS AUX PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES LOCALES EN OUTRE-MER

>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

A titre expérimental, pendant cinq ans, l'article 73 de la loi de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer prévoit que les collectivités ultramarines pourront « réserver jusqu'à un tiers de leurs marchés publics aux petites et moyennes entreprises locales ». Pour la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française et les îles Wallis et Futuna, cette possibilité est réservée aux marchés passés par les services et les établissements publics de l'État.

L'ensemble des marchés conclus au titre de cette expérimentation ne peut pas « excéder 15% du montant annuel moyen des marchés du secteur économique concerné conclus par le pouvoir adjudicateur ou l'entité adjudicatrice concernés au cours des trois années précédentes ».

Lorsque le montant du marché est supérieur à 500 000 euros HT, les soumissionnaires doivent présenter un plan de sous-traitance sur les modalités de participation de ces petites et moyennes entreprises.

❖ MODIFICATION DU DECRET « MARCHES PUBLICS »

>Décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique

Le décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique modifie le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, dit décret « Marchés publics », notamment sur les points suivants :

- nouvelle obligation pour l'ensemble des acheteurs soumis à la « loi MOP1 » d'organiser un concours pour la passation de leurs marchés publics de maîtrise d'œuvre ;
- suppression de l'obligation de produire un extrait de casier judiciaire lors des candidatures. Désormais une simple déclaration sur l'honneur suffit ;
- suppression pour les marchés en deçà de 25 000 euros de l'obligation de mise à disposition des données essentielles du marché par voie électronique ;
- suppression de l'obligation pour la collectivité de procéder à une évaluation comparative du mode de réalisation d'un projet dont le montant est supérieur à 100 millions d'euros ;
- précision quant à la possibilité d'organiser une procédure concurrentielle avec négociation ou dialogue compétitif lorsqu'à la suite d'un premier appel d'offres seules des offres irrégulières ou inacceptables ont été présentées.

La DAJ de Bercy a mis sur son site internet une fiche explicative du décret.

❖ CIRCULAIRE SUR LA « CLAUSE MOLIERE »

>Instruction interministérielle relative aux délibérations et actes des collectivités territoriales imposant l'usage du français dans les conditions d'exécution des marchés, 27 avril 2017, NOR : ARCB1710251

Une instruction interministérielle en date du 27 avril 2017 rappelle aux préfets l'illégalité des délibérations et des actes des collectivités imposant l'usage du français aux salariés des candidats aux marchés publics. De même, les délibérations et les actes tendant à interdire le recours aux travailleurs détachés sont illégaux. Cette interdiction concerne également les attestations sur l'honneur du non-recours aux travailleurs détachés.

L'usage du français pourra néanmoins être requis lorsqu'il est en lien avec l'objet du marché et est nécessaire à sa bonne exécution. L'instruction cite comme exemple, l'usage de la maîtrise du français dans le cadre de *« certaines prestations de formation »*.
Enfin, le gouvernement précise qu'une clause obligeant l'usage des langues régionales est également réputée illégale.

❖ VALIDATION DES CLAUSES D'INTERPRETARIAT DANS UN MARCHE PUBLIC

>CE, 4 décembre 2017, n°413366

Dans une décision du 4 décembre 2017, le Conseil d'Etat a validé les clauses d'interprétariat prévues en vue de la passation d'un marché public de travaux.

[1] Loi n° 85-704 du 12 juillet 1985 relative à la maîtrise d'ouvrage publique et à ses rapports avec la maîtrise d'œuvre privée

Ces clauses étaient insérées dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) d'un marché public de travaux relatif à la mise en accessibilité handicaps et à la réfection des cours d'un lycée.

Elles prévoyaient respectivement la présence d'un interprète qualifié permettant d'assurer la bonne compréhension par les travailleurs concernés des règles :

- en matière de protection sociale ;
- relatives à la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs.

Pour valider ces clauses, le Conseil d'Etat relève tout d'abord qu'elles « doivent être appliquées sans occasionner de coûts excessifs au titulaire du marché ». Il estime ensuite que l'une et l'autre présentent un lien suffisant avec le marché. Enfin, il juge que « tant la clause relative à une information sur les droits sociaux des personnes embauchées sur le chantier, qui doit porter sur les droits essentiels, que celle relative à la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs poursuivent un objectif d'intérêt général et qu'elles permettent d'atteindre cet objectif sans aller au-delà de ce qui est nécessaire ».

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

❖ ILLEGALITE DES CONVENTIONS DE FOURNITURE D'EAU GRATUITE

>Cour de Cassation, 8 novembre 2017, n° 16-18859

Après avoir rappelé qu'aux termes de l'article L. 2224-12-1 du code général des collectivités territoriales, toute fourniture d'eau potable, quel qu'en soit le bénéficiaire, fait l'objet d'une facturation au tarif applicable à la catégorie d'usagers correspondante et que les collectivités sont tenues de mettre fin, avant le 1er janvier 2008, à toute disposition ou stipulation contraire, la Cour de Cassation a jugé que ces principes devaient s'appliquer y compris aux conventions signées avant l'entrée en vigueur de la loi.
Toute convention de fourniture d'eau gratuite est donc illégale.

ASSAINISSEMENT

❖ OBLIGATION DE REALISER LES TRAVAUX D'EXTENSION DU RESEAU DANS UN DELAI RAISONNABLE

>CE, 24 novembre 2017, n°396046

Dans une décision du 24 novembre 2017, le Conseil d'Etat a estimé qu'après avoir délimité une zone d'assainissement collectif, les communes, ou les EPCI compétents, sont tenus d'exécuter dans un délai raisonnable les travaux d'extension du réseau d'assainissement collectif pour raccorder les habitations de cette zone et dont les propriétaires en ont fait la demande. Il précise que ce délai doit s'apprécier au regard des contraintes techniques liées à la situation topographique des habitations à raccorder, du coût des travaux à effectuer, du nombre et de l'ancienneté des demandes de raccordement.

❖ CLARIFICATION DU CHAMP DE COMPETENCE « ASSAINISSEMENT » POUR LES BOUCHES D'EGOUT ET LES AVALOIRS

>Réponse du Ministère de l'intérieur publiée dans le JO du 2 mars 2017, p. 903
Une réponse ministérielle du 2 mars 2017 indique que les avaloirs relèvent de la compétence « assainissement », dès lors que cet ouvrage est destiné à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales.
En revanche, les bouches d'égout sont destinées à la collecte, au transport, au traitement et au stockage des eaux pluviales provenant de la voirie. Ainsi l'ouvrage ressort de la compétence « voirie » de la collectivité en charge de cette compétence.

EAU POTABLE

❖ MODIFICATION DES REGLES DE SUIVI SANITAIRE

>Arrêté du 4 août 2017 modifiant plusieurs arrêtés relatifs aux eaux destinées à la consommation humaine pris en application des articles R. 1321-2, R. 1321-3, R. 1321-10, R. 1321-15, R. 1321-16, R. 1321-24, R. 1321-84, R. 1321-91 du code de la santé publique

L'arrêté adapte en droit national certaines dispositions de la Directive (UE) 2015/1787 de la Commission du 6 octobre 2015 modifiant les annexes II et III de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et modifie également les exigences de qualité pour des eaux destinées à la consommation humaine pour le baryum. Les principales modifications sont :

- La possibilité pour l'ARS de supprimer tout ou partie du contrôle sanitaire de certains paramètres. Il s'agit de la transcription restrictive dans le droit français de la directive européenne. En effet, seuls les paramètres chlorures, sulfates et nitrates peuvent être totalement exclus des analyses de type P1. Les principaux points sont :
  - La fréquence des prélèvements et d'analyses peut être réduite pour les analyses de type P1 et D1 si les résultats sont < 60% de la limite paramétrique pendant au moins 3 ans. La réduction de fréquence ne peut dépasser 50% de celle normalement prévue.
  - Les paramètres chlorures, nitrates ou sulfates peuvent être supprimés des analyses P1 si les résultats sont tous < 30% de leur limite paramétrique pendant au moins 3 ans
  - Le retrait doit être fondé sur les résultats de l'évaluation des risques (« aucun facteur pouvant être raisonnablement anticipé n'est susceptible d'altérer la qualité des eaux »)
  - L'auto surveillance doit être réalisée par un laboratoire agréé par le Ministère ou accrédité COFRAC. Le préleveur doit être formé. Les résultats doivent être transmis mensuellement à l'ARS.

- Baryum : la limite réglementaire à 0,70 mg/l qui était une « limite de qualité » devient une « référence de qualité »

❖ METHODE D'ANALYSE – CONTROLE SANITAIRE DES EAUX

>Arrêté du 19 octobre 2017 relatif aux méthodes d'analyse utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux

L'arrêté détermine les méthodes d'analyse et leurs caractéristiques de performance que doivent respecter les agences régionales de santé et les laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux.

Ces méthodes sont utilisées pour l'analyse des échantillons provenant des trois types d'eaux suivants :

- les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exception des eaux minérales naturelles ;
- les eaux brutes utilisées pour la production d'eaux destinées à la consommation humaine ;
- les eaux de baignade.

❖ ORSEC EAU POTABLE

>Instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC-Eau potable)

Un guide d'aide à l'élaboration du dispositif ORSEC Eau potable, a été introduit par l'instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC Eau potable).
Ce guide a vocation à être décliné dans chaque département afin de trouver des solutions d'alimentation de substitution adaptées en cas de ruptures qualitatives ou quantitatives de l'approvisionnement des populations et des autres usagers en eau destinée à la consommation humaine.
L'instruction et le guide qu'elle introduit visent à définir les principes d'organisation de l'approvisionnement en eau potable des populations, en pourvoyant à ses besoins prioritaires.

L'instruction actualise et remplace la circulaire NOR INTE8800341C du 27 septembre 1988 relative aux perturbations importantes sur un réseau de distribution d'eau potable entraînant l'impossibilité d'une consommation d'eau issue du réseau d'adduction public par les usagers.

ENVIRONNEMENT

❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

>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

Le décret modifie les 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, en application 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.
Sont concernées les décisions, autres que les décisions individuelles, « des autorités publiques » ayant une incidence sur l'environnement lorsque celles-ci ne sont pas soumises, par les dispositions législatives qui leur sont applicables, à une procédure particulière organisant la participation du public à leur élaboration.
Le décret prévoit notamment la mise en place d'un débat public pour les plans et programmes de niveau national faisant l'objet d'une évaluation environnementale.
Il détaille la procédure de conciliation en cas de conflit entre le maître d'ouvrage et un ou plusieurs associations agréées.
Est également détaillée, la mise en œuvre du droit d'initiative citoyenne afin demander une concertation préalable au préfet.
Le décret généralise la dématérialisation de l'enquête publique.

❖ ACTION DE GROUPE EN ENVIRONNEMENT : DES PRECISIONS UTILES

Décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 relatif à l'action de groupe et à l'action en reconnaissance de droits prévues aux titres V et VI de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIè siècle (JO 10 mai 2017, texte n° 110).
S'agissant de l'action de groupe en matière environnementale, ce décret fixe les conditions d'agrément des associations susceptibles d'intervenir en matière d'action de groupe. Il est entré en vigueur le 11 mai 2017.

❖ EXPERIMENTATION TERRITORIALE D'UN DROIT DE DEROGATION ACCORDE AUX PREFETS :

>Décret n° 2017-1845 du 29 décembre 2017 relatif à l'expérimentation territoriale d'un droit de dérogation reconnu au préfet

Sont concernés les préfets des régions et des départements de Pays de la Loire, de Bourgogne-Franche-Comté et de Mayotte, les préfets de département du Lot, du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Creuse ainsi que le représentant de l'Etat à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin et, par délégation, le préfet délégué dans les collectivités de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin.
Ce décret autorise, par la voie d'une expérimentation sur quelques territoires et pendant deux ans, le représentant de l'Etat à prendre des décisions dérogeant à la réglementation dans certaines matières (dont l'environnement et l'urbanisme), dans le but d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques.
La dérogation doit toutefois répondre à certaines conditions : être justifiée par un motif d'intérêt général et l'existence de circonstances locales, être compatible avec les engagements européens et internationaux de la France et ne pas porter atteinte aux intérêts de la défense ou à la sécurité des

personnes et des biens, ni une atteinte disproportionnée aux objectifs poursuivis par les dispositions auxquelles il est dérogé.

❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

FIXATION DES LIMITES DE QUANTIFICATION DES COUPLES PARAMETRE-MATRICE PAR LE DIRECTEUR DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE

> Avis du 11 février 2017 relatif aux limites de quantification des couples «paramètre-matrice» de l'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques, JORF n° 0036.

L'avis du directeur de l'eau et de la biodiversité fixe les limites de quantification des couples « paramètre-matrice » pour l'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. Ces couples permettent de mesurer la qualité de l'eau en fonction de chaque substance chimique, indices biologiques ou éléments physicochimique. L'avis du 11 février 2017 fixe ainsi, pour chaque couple, le seuil permettant la délivrance de l'agrément relatif à la qualité de l'eau.

>Note technique du 19 septembre 2017 relative à la mise à jour des états des lieux du troisième cycle de gestion de la directive-cadre sur l'eau

Cette note explique les points essentiels relatifs à la mise à jour en 2019 des états des lieux de la directive cadre sur l'eau (2000/60/CE) qui impose aux États membres de réaliser un état des lieux dans chacun des bassins au début de chaque cycle de gestion et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

❖ GEMAPI

>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

Cette loi vise à assouplir les conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des Etablissements publics de coopération intercommunale imposé par la loi MAPTAM (n° 2014-58 du 27 janvier 2014).

Elle prévoit que les départements et les régions pourront continuer leur action GEMAPI au-delà du 1er janvier 2020 et que les régions peuvent participer au financement des projets d'intérêt régional.

Elle autorise par ailleurs la sécabilité interne des missions de GEMAPI en permettant le transfert ou la délégation partielle de chacune des quatre missions constitutives de la compétence GEMAPI à un EPAGE (Etablissement public d'aménagement et de gestion de l'eau) ou un EPTB (Etablissement public territorial de bassin). Sont concernés :

1° L'aménagement d'un bassin ou d'une fraction de bassin hydrographique ;

2° L'entretien et l'aménagement d'un cours d'eau, canal, lac ou plan d'eau, y compris les accès à ce cours d'eau, à ce canal, à ce lac ou à ce plan d'eau ;

5° La défense contre les inondations et contre la mer ;

8° La protection et la restauration des sites, des écosystèmes aquatiques et des zones humides ainsi que des formations boisées riveraines (article L. 211-7 de l'environnement).

A noter par ailleurs : le gouvernement devra remettre au Parlement dans un délai de deux mois à compter de l'entrée en vigueur de la loi, un rapport sur la maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement

aux fins de prévention des inondations. Dans ce rapport, le Gouvernement indiquera les modifications législatives ou réglementaires afin de :

« 1° Préciser la répartition des compétences en la matière entre les collectivités territoriales et leurs groupements ;

2° Clarifier l'articulation entre la mission de maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement et de lutte contre l'érosion des sols mentionnée au 4° du I de l'article L. 211-7 du code de l'environnement, le service public administratif de gestion des eaux pluviales urbaines mentionné à l'article L. 2226-1 du code général des collectivités territoriales, et la compétence en matière d'assainissement mentionnée à l'article L. 2224-8 du même code ;

3° Améliorer le financement des opérations et équipements concourant à la prévention des inondations par la maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement. »

❖ BIODIVERSITE

>BIODIVERSITE : Modalités de désinscription des sites inscrits existants

- **Instruction du 10 avril 2017 relative à la désinscription de sites inscrits existants prévue à l'article 168 de la loi n° 2016- 1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages**

La loi sur la biodiversité (article 168) a introduit un dispositif tendant à effectuer un tri sur les 4800 sites en les répartissant en trois groupes, faisant l'objet d'un régime différent.
Cette instruction indique la méthode à suivre pour effectuer cette classification, qui doit être faite par les services compétents au niveau départemental, avant le 1er janvier 2026.
Elle définit la méthode à utiliser pour l'élaboration de la liste départementale de sites à désinscrire.

❖ INSTALLATIONS CLASSEES : FORMULAIRE CERFA

> Arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement

L'arrêté prévoit la mise en place d'un formulaire pour les demandes d'enregistrement des installations classées. Ce formulaire est homologué CERFA et est obligatoire à compter du 16 mai 2017.

DROIT PRIVE

❖ MODIFICATION DU TAUX D'INTERET LEGAL

>Arrêté du 28 décembre 2017 relatif à la fixation du taux de l'intérêt légal

Un arrêté publié au journal officiel du 30 décembre 2017, a modifié le taux de l'intérêt légal applicable pour le premier semestre 2018, qui atteint 0,89%. Ainsi, lorsque le marché fait référence au taux légal, le taux d'intérêt moratoire passe à 2,89%. En revanche, lorsque le marché fait référence au taux appliqué par la BCE, il est de 7%.

Nota : pour les créances des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, le taux d'intérêt légal passe à 3,73 %

❖ EXTENSION DU REGIME DE LA GARANTIE DECENNALE

>Cour de Cassation, 14 septembre 2017 n°16-17323

Dans un arrêt du 14 septembre 2017 la Cour de Cassation a confirmé un arrêt du 15 juin dernier (Cour de Cassation, 15 juin 2017, n°16-19640) jugeant que les désordres affectant des éléments d'équipement, dissociables ou non, d'origine ou installés sur existant, relèvent de la responsabilité décennale lorsqu'ils rendent l'ouvrage dans son ensemble impropre à sa destination.
La seule différence entre les dommages sur les éléments d'origine ou installés sur l'existant concerne la personne tenue à garantie, qui reste le constructeur d'origine lorsque l'élément d'équipement impropre est d'origine, et est l'installateur de cet élément sur existant. Il appartiendra à tous les corps de métier concernés de souscrire à l'assurance obligatoire, même lorsque leur intervention sera limitée à l'installation d'un élément d'équipement dissociable.
Un élément d'équipement dissociable de l'ouvrage et qui serait installé par la suite sur un ouvrage existant suit le régime de l'ouvrage existant (à savoir qu'il pourrait être soumis à responsabilité décennale) et ceci même s'il ne s'agit pas d'un ouvrage.

Les annexes suivantes sont consultables sur le CD joint au rapport.

7.2 Attestation des commissaires aux comptes

7.3 Tarification du service

7.4 : Inventaire des installations réseaux

7.5 Bilan de fonctionnement et bilans analytiques des STEP

7.6 Bilan du suivi agronomique des STEP

Prêts pour la révolution de la ressource

061-246100663-20180710-20180628-079-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/07/2018
Affichage : 06/07/2018

Pour l'autorité compétente par délégation

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DÉPARTEMENT DE L'ORNE

Communauté Urbaine d'Alençon

COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON

Extrait du registre des DÉLIBÉRATIONS du Conseil de Communauté

SEANCE DU 28 JUIN 2018

L'an deux mille dix-huit, le vingt-huit juin, à dix-huit heures trente minutes, le Conseil de Communauté Urbaine d'Alençon, sur convocation adressée le **22 juin 2018** et sous la présidence de **Monsieur Ahamada DIBO**, s'est réuni en séance publique à la Halle aux Toiles d'Alençon.

ÉTAIENT PRÉSENTS Mesdames et Messieurs les Conseillers en exercice, sauf :

Mme Christine THIPHAGNE qui a donné pouvoir à Mme Catherine DESMOTS.
M. Michel JULIEN qui a donné pouvoir à M. Ahamada DIBO.
M. Jérôme LARCHEVEQUE qui a donné pouvoir à M. Jean-Patrick LEROUX.
M. Patrick COUSIN qui a donné pouvoir à M. Alain LENORMAND.
Mme Nathalie-Pascale ASSIER qui a donné pouvoir à M. Armand KAYA.
Mme Annie DUPERON qui a donné pouvoir à M. Gérard LURÇON.
M. Thierry MATHIEU qui a donné pouvoir à M. Dominique ARTOIS.
M. Emmanuel ROGER qui a donné pouvoir à M. Gérard LEMOINE.
M. Claude FRADET qui a donné pouvoir à M. André TROTTET.
Mme Martine LINQUETTE qui a donné pouvoir à Mme Dominique CANTE.
M. Jacques ESNAULT qui a donné pouvoir à Mme Anne-Sophie LEMEE.
M. Alain MEYER qui a donné pouvoir à M. Sylvain LAUNAY.
M. Patrick LINDET qui a donné pouvoir à M. Ludovic ASSIER à partir de la question n° 20180628-051.
M. Francis AIVAR qui a donné pouvoir à M. Denis LAUNAY à partir de la question n° 20180628-060.
Mme Sophie DOUVRY excusée jusqu'à la question n° 20180628-024.

Mmes Mireille CHEVALLIER, Lucienne FORVEILLE, Anne-Laure LELIEVRE, Mrs Michel GENOIS, Joseph LAMBERT, Georges LETARD, Philippe MONNIER, Laurent YVARD, Jean-Pierre RUSSEAU, excusés.

Monsieur Pierre-Marie LECIRE est nommé **secrétaire de séance.**

Le procès-verbal de la dernière réunion du **29 mars 2018** est adopté à l'unanimité.

N° 20180628-079

SPANC

RAPPORT SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF - ANNÉE 2017

Département Patrimoine Public
OR/GC/MaM

Conformément à l'article L2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, le Président de l'Etablissement Public de Coopération Intercommunale présente à son assemblée délibérante un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'assainissement non collectif destiné notamment à l'information des usagers.

Ref. 201524 Berger-Levrault (1309)
Ref. 201524 Berger-Levrault (1309)

Ce rapport est présenté au plus tard dans les neuf mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné.

Un exemplaire de ce rapport doit également être transmis aux communes adhérentes pour être présenté à leur conseil municipal dans les douze mois suivant la clôture de l'exercice.

Le présent rapport est public et permet d'informer les usagers du service, notamment par une mise en ligne sur le site de l'observatoire national des services publics de l'eau et de l'assainissement (www.services.eaufrance.fr).

Après présentation de ce rapport,

Vu l'avis favorable du Bureau consultatif, réuni le 20 juin 2018,

le Conseil, après en avoir délibéré, à l'unanimité :

- **APPROUVE** le rapport sur le prix et la qualité du service public d'assainissement non collectif 2017, tel que présenté en annexe,

- **DECIDE** de mettre en ligne le rapport validé sur le site www.services.eaufrance.fr. conformément à l'arrêté du 26 juillet 2010 approuvant le Schéma National des Données sur l'Eau (SNDE),

- **AUTORISE** Monsieur le Président ou son délégué à signer tous documents utiles relatifs à ce dossier.

Reçue en Préfecture le : 10 JUIL. 2018

Affichée le :

– 6 JUIL. 2018

COMMUNAUTÉ URBAINE CUA D'ALENÇON

Pour extrait conforme,
Pour le Président,
Le Conseiller délégué,

François TOLLOT

Ref. 201524 Berger-Levrault (1309)

061-246100663-20180710-20180628-079-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/07/2018
Affichage : 06/07/2018

Pour l'autorité compétente par délégation

Vu pour être annexé à la délibération n° 20180628-079
du Conseil de Communauté du 28 juin 2018
Le Conseiller délégué,

François TOLLOT

COMMUNAUTÉ URBAINE ALENÇON

Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service public de l'assainissement non collectif

Exercice 2017

Rapport annuel relatif au prix et à la qualité du service public de l'assainissement collectif pour l'exercice présenté conformément à l'article L2224 - 5 du code général des collectivités territoriales et au décret du 2 mai 2007.
Les informations sur fond bleu sont obligatoires au titre du décret.

Tout renseignement concernant la réglementation en vigueur, la définition et le calcul des différents indicateurs peut être obtenu sur le site www.services.eaufrance.fr
Si les informations pré-remplies ne sont pas correctes, veuillez contacter votre DDT

Table des matières

1. CARACTÉRISATION TECHNIQUE DU SERVICE 2

1.1. PRÉSENTATION DU TERRITOIRE DESSERVI 2
1.2. MODE DE GESTION DU SERVICE 2
1.3. ESTIMATION DE LA POPULATION DESSERVIE (D301.0) 2
1.4. INDICE DE MISE EN ŒUVRE DE L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF (D302.0) 3

2. TARIFICATION DE L'ASSAINISSEMENT ET RECETTES DU SERVICE 4

2.1. MODALITÉS DE TARIFICATION 4
2.2. RECETTES 4

3. INDICATEURS DE PERFORMANCE 1

3.1. TAUX DE CONFORMITÉ DES DISPOSITIFS D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF (P301.3) 5

4. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS 5

4.1. MONTANTS FINANCIERS DES TRAVAUX RÉALISÉS 5
4.2. PRÉSENTATION DES PROJETS À L'ÉTUDE EN VUE D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE À L'USAGER ET LES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES DU SERVICE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DÉFINI.**

1. Caractérisation technique du service

1.1. Présentation du territoire desservi

Le service est géré au niveau ☐ **communal**
☑ **intercommunal**

- Nom de la collectivité : COMMUNAUTÉ URBAINE ALENÇON
- Caractéristiques (commune, EPCI et type, etc.) : Communauté urbaine

➢ Compétences liée au service

■ Contrôle des installations ☐ Traitement des matières de vidanges

☐ Entretien des installations ☐ Réhabilitation des installations ☐ Réalisation des installations

- Territoire desservi (communes adhérentes au service, secteurs et hameaux desservis, etc.) : Alençon, Arçonnay, Cerisé, Champfleur, Chenay, Ciral, Colombiers, Condé-sur-Sarthe, Cuissai, Damigny, Fontenai-les-Louvets, Gandelain, Héloup, La Ferrière-Bochard, La Roche-Mabile, Lalacelle, Larré, Livaie, Longuenoë, Lonrai, Mieuxcé, Ménil-Erreux, Pacé, Saint-Céneri-le-Gérei, Saint-Denis-sur-Sarthon, Saint-Didier-sous-Écouves, Saint-Ellier-les-Bois, Saint-Germain-du-Corbéis, Saint-Nicolas-des-Bois, Saint-Paterne - Le Chevain, Semallé, Valframbert, Écouves

• Existence d'une CCSPL	☑ Oui	☐ Non
• Existence d'un zonage	■ Oui, date d'approbation : 2008	☐ Non
➢ Existence d'un règlement de service	■ Oui, date d'approbation : 2012	☐ Non

1.2. Mode de gestion du service

Le service est exploité en **Régie par Régie à autonomie financière**

1.3. Estimation de la population desservie (D301.0)

Est ici considérée comme un habitant desservi toute personne – y compris les résidents saisonniers – qui n'est pas desservie par un réseau d'assainissement collectif.

Le service public d'assainissement non collectif dessert 5 754 habitants, pour un nombre total d'habitants résidents sur le territoire du service de 56 611.

Le taux de couverture de l'assainissement non collectif (population desservie rapporté à la population totale du territoire couvert par le service) est de 10,16 % au 31/12/2017. (8,61 % au 31/12/2016).

1.4. Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (D302.0)

Il s'agit d'un indicateur descriptif, qui permet d'apprécier l'étendue des prestations assurées par le service. Il se calcule en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A et B ci-dessous.
Attention : le tableau B n'est pris en compte que si le total obtenu pour le tableau A est égal à 100.

		Exercice 2016	Exercice 2017
A – Éléments obligatoires pour l'évaluation de la mise en œuvre du service			
20	Délimitation des zones d'assainissement non collectif par une délibération	Oui	Oui
20	Application d'un règlement du service approuvé par une délibération	Oui	Oui
30	Vérification de la conception et de l'exécution de toute installation réalisée ou réhabilitée depuis moins de 8 ans	Oui	Oui
30	Diagnostic de bon fonctionnement et d'entretien de toutes les autres installations	Oui	Oui
B – Éléments facultatifs pour l'évaluation de la mise en œuvre du service			
10	Le service assure à la demande du propriétaire l'entretien des installations	Non	Non
20	Le service assure sur demande du propriétaire la réalisation et la réhabilitation des installations	Non	Non
10	Le service assure le traitement des matières de vidange	Non	Non

L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif du service pour l'année 2017 est de 100 (100 en 2016).

2. Tarification de l'assainissement et recettes du service

2.1. Modalités de tarification

La redevance d'assainissement non collectif comprend une part destinée à couvrir les compétences obligatoires du service (contrôle de la conception, de l'implantation, de la bonne exécution et du bon fonctionnement des installations) et, le cas échéant, une part destinée à couvrir les compétences qu'il peut exercer – s'il le souhaite – à la demande des propriétaires (entretien, réalisation ou réhabilitation des installations, traitement des matières de vidange) :

- la part représentative des compétences obligatoires est calculée en fonction de critères définis par décision de l'assemblée délibérante de la collectivité ; la tarification peut soit tenir compte notamment de la situation, de la nature et de l'importance des installations, soit être forfaitaire ou dépendre des volumes d'eau potable consommés ;
- la part représentative des prestations facultatives n'est due qu'en cas de recours au service par l'usager ; la tarification doit impérativement tenir compte de la nature des prestations assurées.

Les tarifs applicables aux 01/01/2017 et 01/01/2018 sont les suivants :

Tarifs	**Au 01/01/2017**	**Au 01/01/2018**
	Compétences obligatoires	
Tarif du contrôle des installations neuves en €	72,0	72,0
Tarif du contrôle des installations existantes en €	73.0	73.0
Tarifs des autres prestations aux abonnés en €	120,0 (diagnostic vente)	120,0 (diagnostic vente)
	Compétences facultatives	
Étude de réhabilitation subvention agence de l'eau	342,0	342,0

Les délibérations fixant les différents tarifs et prestations aux abonnés pour l'exercice sont les suivantes :

- Délibération du 29/09/16
- Délibération du 24/03/16

2.2. Recettes

	Exercice 2016	**Exercice 2017**
Facturation du service obligatoire en €TTC	34 838,60	12 716
Facturation des études de filière en €TTC	5 742	7 064
Subventions agence de l'eau en €TTC	4601,87	46 210,64

3. Indicateurs de performance

3.1. Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif (P301.3)

Cet indicateur a vocation à évaluer la protection du milieu naturel découlant de la maîtrise des pollutions domestiques. Pour ce faire, il mesure le niveau de conformité de l'ensemble des installations d'assainissement non collectif sur le périmètre du service, en établissant un ratio entre :

- d'une part le nombre d'installations contrôlées jugées conformes ou ayant fait l'objet d'une mise en conformité connue et validée par le service **depuis la création du service jusqu'au 31/12/N**,
- d'autre part le nombre total d'installations contrôlées **depuis la création du service jusqu'au 31/12/N**.

Attention : cet indice ne doit être calculé que si l'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif est au moins égal à 100.

$$\text{taux de conformité des dispositifs d'assainissement collectif} = \frac{\text{nombre d'installations contrôlées conformes ou mises en conformités}}{\text{nombre total d'installations contrôlées}} * 100$$

	Exercice 2016	Exercice 2017
Nombre d'installations contrôlées conformes ou mises en conformité	749	934
Nombre d'installations contrôlées depuis la création du service	2 313	2 877
Autres installations contrôlées ne présentant pas de dangers pour la santé des personnes ou de risques avérés de pollution de l'environnement	1 200	1 376
Taux de conformité en %	84,3	80,3

L'augmentation du nombre d'installation est due à l'intégration de la commune nouvelle de Villeneuve en Perseigne representant 564 assainissement non collectif.

4. Financement des investissements

4.1. Montants financiers des travaux réalisés

Le montant total des travaux **réalisés** durant l'exercice budgétaire **2017** est de 75 274 €. Ces travaux sont réalisés par les particuliers avec l'aide des subventions de l'Agence de l'Eau Loire Bretagne par l'intermédiaire de la Communauté urbaine.

061-246100663-20180705-20180628-081-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 05/07/2018
Affichage : 06/07/2018
Pour l'autorité compétente par délégation

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DÉPARTEMENT DE L'ORNE

CUA Communauté Urbaine d'Alençon

COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON

Extrait du registre des DÉLIBÉRATIONS du Conseil de Communauté

SEANCE DU 28 JUIN 2018

L'an deux mille dix-huit, le vingt-huit juin, à dix-huit heures trente minutes, le Conseil de Communauté Urbaine d'Alençon, sur convocation adressée le **22 juin 2018** et sous la présidence de **Monsieur Ahamada DIBO**, s'est réuni en séance publique à la Halle aux Toiles d'Alençon.

ÉTAIENT PRÉSENTS Mesdames et Messieurs les Conseillers en exercice, sauf :

Mme Christine THIPHAGNE qui a donné pouvoir à Mme Catherine DESMOTS.
M. Michel JULIEN qui a donné pouvoir à M. Ahamada DIBO.
M. Jérôme LARCHEVEQUE qui a donné pouvoir à M. Jean-Patrick LEROUX.
M. Patrick COUSIN qui a donné pouvoir à M. Alain LENORMAND.
Mme Nathalie-Pascale ASSIER qui a donné pouvoir à M. Armand KAYA.
Mme Annie DUPERON qui a donné pouvoir à M. Gérard LURÇON.
M. Thierry MATHIEU qui a donné pouvoir à M. Dominique ARTOIS.
M. Emmanuel ROGER qui a donné pouvoir à M. Gérard LEMOINE.
M. Claude FRADET qui a donné pouvoir à M. André TROTTET.
Mme Martine LINQUETTE qui a donné pouvoir à Mme Dominique CANTE.
M. Jacques ESNAULT qui a donné pouvoir à Mme Anne-Sophie LEMEE.
M. Alain MEYER qui a donné pouvoir à M. Sylvain LAUNAY.
M. Patrick LINDET qui a donné pouvoir à M. Ludovic ASSIER à partir de la question n° 20180628-051.
M. Francis AIVAR qui a donné pouvoir à M. Denis LAUNAY à partir de la question n° 20180628-060.
Mme Sophie DOUVRY excusée jusqu'à la question n° 20180628-024.

Mmes Mireille CHEVALLIER, Lucienne FORVEILLE, Anne-Laure LELIEVRE, Mrs Michel GENOIS, Joseph LAMBERT, Georges LETARD, Philippe MONNIER, Laurent YVARD, Jean-Pierre RUSSEAU, excusés.

Monsieur Pierre-Marie LECIRE est nommé **secrétaire de séance.**

Le procès-verbal de la dernière réunion du **29 mars 2018** est adopté à l'unanimité.

N° 20180628-081

CHAUFFAGE URBAIN

CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC AVEC LA SOCIÉTÉ IDEX POUR LE RÉSEAU DE CHALEUR DE PERSEIGNE - PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2016-2017

Département Patrimoine Public
DMA/PG/GC/M&M

Par délibération du 17 décembre 2015, le Conseil Communautaire a accepté, à compter du 1er janvier 2016, le transfert par la Ville d'Alençon du contrat de concession passé avec Idex pour l'exploitation du réseau de chaleur de Perseigne.

Ref. 201524 Berger-Levrault (1309)

Conformément à l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire doit produire à l'autorité délégante avant le 1er juin, un rapport comportant notamment les comptes et retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public et une analyse de la qualité de service de l'année écoulée.

Le délégataire a transmis son rapport annuel de la saison de chauffe 2016-2017.

Vu l'avis favorable du Bureau consultatif, réuni le 20 juin 2018,

Vu l'avis favorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux, réunie le 25 juin 2018,

le Conseil :

- **PREND ACTE** du rapport annuel de la saison de chauffe 2016-2017 pour le réseau de chaleur de Perseigne, tel que proposé en annexe.

Reçue en Préfecture le : 05 JUIL. 2018

Affichée le : 06 JUIL. 2018

Pour extrait conforme,
Pour le Président,
Le Conseiller délégué,

Bertrand ROBERT

COMMUNAUTÉ URBAINE CUA D'ALENÇON

Ref. 2018 324 Bersan-Levrault (1309)

061-246100663-20180705-20180628-081-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet 05/07/2018
Affichage 06/07/2018
Pour l'autorité compétente par délégation

idex

idex
Perseigne Énergie

CUA Communauté Urbaine d'Alençon

Vu pour être annexé à la délibération
n° 20180628-081 du Conseil
de Communauté du 28 juin 2018
Pour le Président,
Le Conseiller délégué,

Bertrand ROBERT

COMMUNAUTÉ URBAINE CUA D'ALENÇON

PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL DU DÉLEGATAIRE

POUR L'EXERCICE 01/09/2016-31/08/2017

Jean-Christophe BOCLET – Directeur d'Agence – 02.31.35.83.00 – jean-christophe.boclet@idex.fr

Interlocuteurs contrat

DSP IDEX PERSEIGNE ENERGIE

Agence IDEX ENERGIES Caen Normandie

Jean Luc DESACHY – Directeur Général – 02.32.81.97.38 – jean-luc.desachy@idex.fr

Jean-Christophe BOCLET – Directeur d'Agence – 02.31.35.83.00 – jean-christophe.boclet@idex.fr

Remplace Julien VIAUD depuis février 2018

Patrick LEFLEOUTER – Responsable technique – patrick.lefleouter@idex.fr

Jérémy CHAMBON– Responsable de site – 02.33.29 60 04 – jeremy.chambon@idex.fr

SOMMAIRE

1/ Compte-rendu technique, exploitation et environnemental

2/ Compte-rendu financier

3/ Evolution du réseau et rénovation des sous-stations

1.Compte-rendu technique
A Travaux

Janvier 2017 :

Travaux de remplacement de réseau entre le tronçon général Churchill et les sous-stations n°18 et 19,

Coupure réseau primaire : basculement du réseau alimentant les sous-stations n° 18 et 19,

Février 2017 :

Coupure réseau primaire totale : raccordement nouvelle sous-station n°30 – ATMPO,

Remplacement pompe primaire sous-station n° 06 - fait disjoncter l'installation,

Remplacement pompe primaire préparateur ECS sous-station n°09 – Flaubert,

Eté 2017 :

Réparation fuite réseau primaire enterré entre les sous-stations n°10 et 11,

Travaux sur TGBT - mise en conformité demandée par ENEDIS,

Réfection réfractaire foyer chaudière bois,

Remplacement chaine convoyeur bois TRA1,

Réparation de l'électrofiltre,

1.Compte-rendu technique
B Raccordements

Réalisé entre le 1er septembre 2016 et le 31 août 2017.

Sous-station n°30 ATMPO
Sous-station n°22 Cœur de Perseigne

A l'étude

Maisons France Confort
Lycée Navarre
AFPA

1.Compte-rendu technique C Plan de distribution

1.Compte-rendu technique
E/ Suivi des Energies

- Chiffres clés de l'exercice

		Exercice 2016-2017	Exercice 2015-2016	Commentaires
MWh chaufferie Bois		15 260	14 857	
Taux de couverture Bois		82.0%	79.9%	Amélioration du taux de couverture
DJU		2353	2219	Rigueur climatique légèrement plus importante en 2016-2017 et consommation ECS plus faible
	MWh facturés chauffage	12 209	11 964	
	Mwhchauffage/DJU	5.19	5.39	
	m3 ECS factures	40 432	43 358	
livrée en sous-station (ECS+chauffage)		16 737	16 830	stabilité
MWh sortie chaufferie		18 610	18 587	
% pertes chaufferie		24%	24%	
% pertes réseau		10%	10%	Rendement et pertes réseaux stables

Sst19 Novembre 2015 fuite ecs en vide sanitaire au secondaire

1.Compte-rendu technique E Polices d'abonnement

n° ss st	Client	Adresse bâtiments à desservir	Nb Lgts	Puissances souscrites à partir de 2014 2015			Observations	Rappel Puissances Souscrites			
				Ch	ECS	Total		2013/2014	2012/2013		
8	[illegible]	[illegible]	40	290	40	330		330			
9	NOYAU	Copro Lamartine	39	254	50	304		405	304		
10	SAGIM	[illegible]	88	[illegible]	[illegible]	[illegible]		405	697		
20	Logis Familial	[illegible]	38	34	42	226		231			
13 bis	Mairie Alençon	Médiathèque		62	0	62		49			
21	Logis Familial	Bâtiments 5 7 9 Rue Victor Hugo	55	160	66	226		330	465	314	Ancienne P souscrite avai
22	Mairie Alençon	Cœur de Perseigne		250	0	250		270	356		
24	Mairie Alençon	Ecole Jules Verne Rue Paul Claudel		239	0	239	Clef de répartition avec Sagim	0	368		
26		Mutant							117		
28	[illegible]	[illegible]		[illegible]	0	169					
			1553	9002	1885	10887		10537	10605		

Page 1

Les puissances souscrites de l'exercice restent stables.

Baisse de puissance souscrite sur les prochaines exercices à prévoir sur sous-station 10 SAGIM *(logements déconstruits 88->34 logements +isolation extérieure)*

impact à terme sur la puissance souscrite globale qui va diminuer d'où une légère augmentation en €/kWsouscrit et de la redevance R2 pour maintenir une égalité de traitement des abonnés du réseau

1.Compte-rendu technique E Polices d'abonnement

Sous-station 24 Ecole Jules Verne
2 abonnés ville d'Alençon et SAGIM

L'école comportait deux logements de professeurs qui étaient géré par la SAGIM pour une puissance souscrite 7% de 239 kW

IDEX PERSEIGNE ENERGIE délégataire du réseau n'a pas été informé de la vente de ces logements ni du déraccordement des ces logements vendus à Orne Habitat et passés en chauffage individuel.

IDEX PERSEIGNE ENERGIE d'après la concession de service public va facturer à la SAGIM les redevances R2A et R2C(335 euros/an x 8 ans) => impact à terme sur la puissance souscrite globale qui va diminuer et une augmentation marginale des redevances R2 pour maintenir une égalité de traitement des abonnés du réseau

La ville peut-elle reprendre cette puissance souscrite sur sa police d'abonnement ?

idex

idex Perseigne energie

CUA Communauté Urbaine d'Alençon

1.Compte -rendu technique H/ P3

- Chiffres clés de l'exercice

377 h d'indisponibilité de la chaudière bois contre 309 h sur l'exercice précédent

VENTES "P3" (€. HORS TAXES) IDEX PERSEIGNE ENERGIE	TOTAL C.A. NET				60 372.22 €
	DETAIL DES DEPENSES P3 - Garantie Totale				
LIBELLE SUCCINCT DES TRAVAUX présentation des principales dépenses	COUT	SUR POSTE			
	TOTAL € HT	Achats	S/Traitance		MO
Travaux supplémentaires soudures chaufferie biomasse	3 190.00	1 595.00	1 595.00		
Renforcement eclairage chaufferie et alimentation compresseur	2 296.72		2 296.72		
fourniture pour dévoiement sous station 19	11 018.80	11 018.80			
pieces foyer	8 258.50	8 258.50			
travaux de voirie pour passage de canalisation pre-isolées av W.Churchill ALENCON	23 670.00		23 670.00		
Soudage reseau enterre ALENCON ac W. Churchill	15 800.00		15 800.00		
Vannes thermostatique protection echangeur fumée CH BOIS	1 467.00	1 467.00			
Remplacement compteur NRJ Sst 25 + sondes CH BOIS	1 065.96	1 065.96			
Manchette fumée chaudières 2 et 3 Perseigne.	1 556.00	1 556.00			
Pompe primaire echangeur Sst06	2 047.38	2 047.38			
Remplacement pompe primaire préparateur ECS Sst09 - SAGIM	1 070.42	1 070.42			
Raccordement ATMPO (refacturation P5)	25 742.00		25 742.00		
Pieces détachees foyer alençon	5 542.00	5 542.00			
Travaux poste HT perseigne pour changement régime de neutre	17 178.83		17 178.83		
TRAVAUX de metallerie sur foyer chaudière compte	5 618.00		5 618.00		
Remplacement des ressorts de rappel de l'enrouleur d'alimentation du grappin	2 026.00		2 026.00		
TOTAL REALISE €HT	140 335.74	42 954.75	97 380.99		

idex

idex Perseigne Energie

CUA Communauté Urbaine d'Alençon

1.Compte -rendu technique H/ P3

- Décompte
- du compte P3
- GARANTIE TOTALE

EXERCICE	CA HT	DEPENSES	PROV NET EXERCICE
97/98	49 769.57 €	51 333.89 €	-1 564.32 €
98/99	50 214.54 €	67 045.60 €	-16 831.06 €
99/2000	50 733.38 €	38 111.13 €	12 622.25 €
2000/2001	52 164.82 €	30 925.24 €	21 239.58 €
2001/2002	52 974.23 €	31 798.74 €	21 175.49 €
2002/2003	54 341.94 €	18 341.32 €	36 000.62 €
2003/2004	54 610.32 €	18 901.57 €	35 708.75 €
2004/2005	56 761.35 €	32 267.81 €	24 493.54 €
2005/2006	58 198.58 €	14 610.25 €	43 588.33 €
2006/2007	59 704.17 €	30 639.85 €	29 064.32 €
2007/2008	62 516.41 €	41 420.82 €	21 095.59 €
2008/2009	66 342.53 €	182 003.82 €	-115 661.29 €
2009/2010	64 057.02 €	46 439.85 €	17 617.17 €
2010/2011	56 501.02 €	11 193.40 €	45 307.62 €
2011/2012	54 317.71 €	56 176.60 €	-1 858.89 €
2012/2013	53 632.31 €	205 417.27 €	-151 784.96 €
2013/2014	56 063.02 €	71 270.51 €	-15 207.49 €
2014/2015	57 560.04 €	78 018.80 €	-20 458.76 €
2015/2016	57 661.65 €	111 814.00 €	-54 152.35 €
2016/2017	60 372.22 €	140 335.74 €	-79 963.52 €
2017/2018			
2018/2019			
TOTAUX	**1 128 496.83 €**	**1 278 066.21 €**	***-149 569.38 €***

1.Compte-rendu technique
Réclamations - environnement

Pas de réclamation écrites des abonnées

Pas d'alertes pollution

Rejets atmosphériques inférieures et conformes au valeurs limites d'émissions réglementaires

Contrôles réglementaires effectués et à jour

(Cf annexes)

idex

idex Perseigne énergie

CUA Communauté Urbaine d'Alençon

2.1 compte d'exploitation

Un résultat d'exploitation négatif de -50 k€ HT en dégradation par rapport à l'exercice précédent vs – 5,3 k€ HT

Cet écart est lié aux dépenses P3 (régime de neutre sur transformateur HT exigé par ENEDIS, raccordements de la sst 30.travaux de remplacement de réseau entre le tronçon général Churchill et les sous-stations n°18 et 19)

COMPTE D'EXPLOITATION EXERCICE 2016/2017

PRODUITS		
R1 ENERGIE		
	R1 Chauffage & Eau Chaude Sanitaire	576 163.86
R2 ABONNEMENTS		
	Conduite et Entretien Prestations r2 + r'2	444 476.31
	Garantie totale des installations r3	60 372.22
	Redevance Financement R2A	212 669.96
TOTAL DES VENTES		**1 293 682**
CHARGES		
ENERGIES		
	Gaz Hors charges refacturables	187 417.38
	Bois	425 508.89
	Charges Specifiques (Detail cf. Bilan Energie)	0.00
	TOTAL CHARGES ENERGIES	**612 926.27**
POSTE P2		
	Conduite et Entretien	399 121.34
POSTE P3		
	Depenses de garantie totale	140 535.74
	Provisions pour charges P3 (prov. Fiscale P3)	-6 672.00
POSTE P4		
	Credit Bail- Marche de base (Fin Décembre 2013)	0.00
	Amortis chaufferie Bois	192 367.87
	Reprise provisions diverses Subventions ADEME	-76 260.60
	Amortis Tva CES L. Michel	17 567.76
REDEVANCE AUTORITE DELEGANTE		64 684.12
TOTAL DES CHARGES		**1 344 070**

MARGE BRUTE D'EXPLOITATION HORS FRAIS GENERAUX & FINANCIERS - 50 388

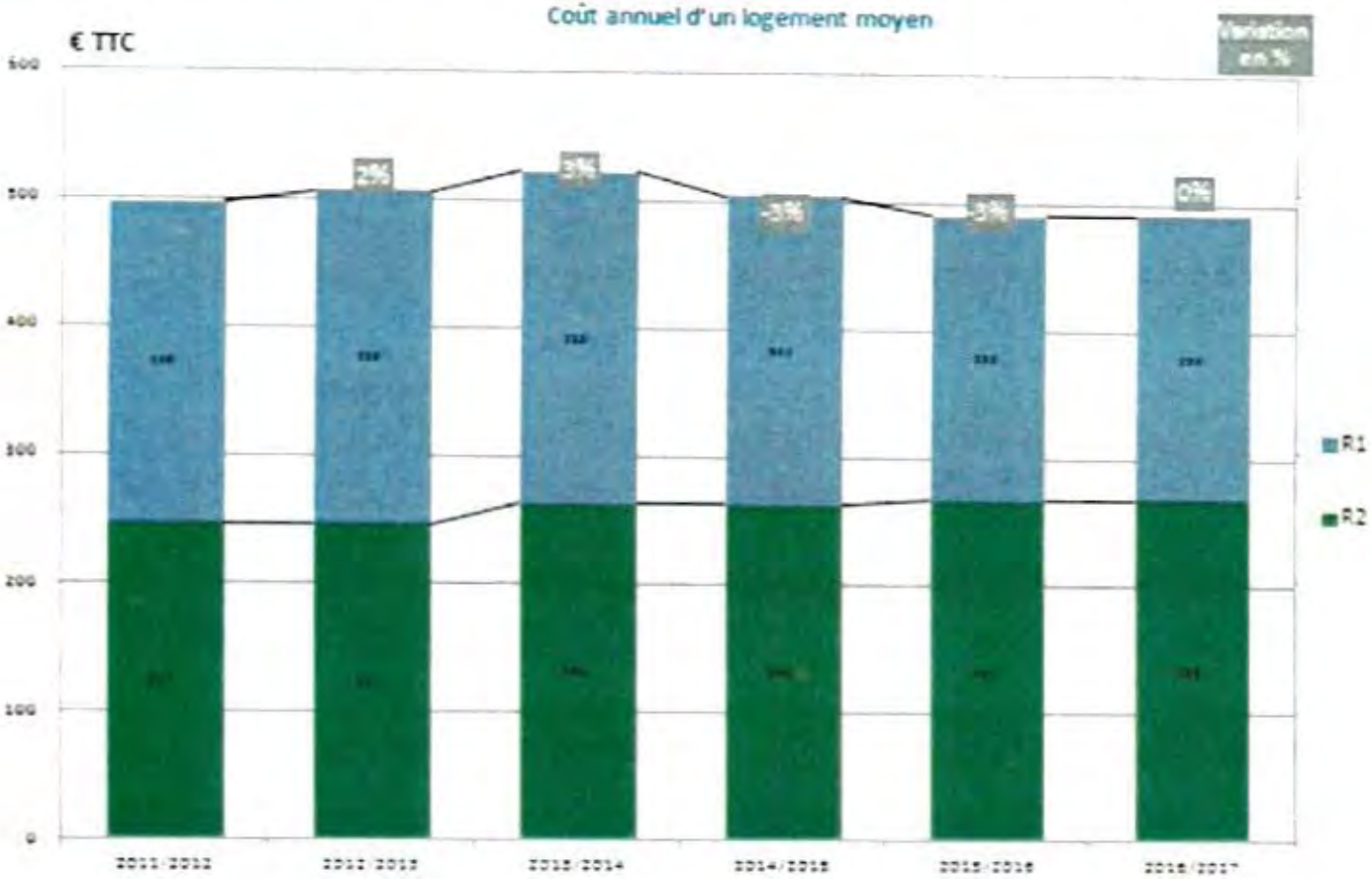
2.2 Redevance autorité délégante

CALCUL DE LA REDEVANCE AUTORITE DELEGANTE : 5 % du CA HT Facturé sur la période concernée

TOTAL P1 HORS TAXES	576 163.86 €		S/P1	28 808.19 €
TOTAL P2 HORS TAXES	444 476.31 €		S/P2	22 223.82 €
TOTAL P3 HORS TAXES	60 372.22 €		S/P3	3 018.61 €
TOTAL P4 HORS TAXES	212 669.96 €		S/P4	10 633.50 €
TOTAL GENERAL H.T.	**1 293 682.35**	REDEVANCE AUTORITE DELEGANTE		64 684.12 € HT
TVA	**71 152.53**			
TOTAL GENERAL T.T.C.	**1 364 834.88**	REDEVANCE AUTORITE DELEGANTE		68 241.74 € TTC

Redevance versée à la collectivité (part fixe) : 14 000 euros HT
Alimentation du compte conventionnel au titre de l'exercice tel que prévu par l'avenant N°11
Provision pour l'exercice : 52 486,89 euros HT

3. Evolution du réseau / 3.1 bilan de la situation actuelle



Un prix de chaleur renouvelable maîtrisé grâce au bois -énergie

3. Evolution du réseau / 3.1 bilan de la situation actuelle

- Un prix de chaleur maîtrisé
- **Un réseau ENR outil de la transition énergétique qui ne demande qu'à se développer**
- Attention à l'érosion des consommations qui arrive sur les bailleurs sociaux -> (répercution sur R2 abonnés justifiant de développer le réseau avec de nouveau abonnés)

- Des ballons de stockage ECS appartenant au Délégataire (2/3 des sous-stations) et **cette accumulation de chaleur porte un risque légionnelles** / *SST N°8 SAGIM (légionellose 1 une locataire indemnisée)*

- **La modernisation des sous-stations en une seule opération n'a pas été lancée du fait de l'abandon du projet de cogénération**

- La rénovation des sous-stations reste à faire rapidement

Schéma directeur de réseau de chaleur
Extensions à examiner avec le bureau d'études :

- Maisons France Confort
- Lycée Navarre
- AFPA
- Autres à définir

- Rechercher des raccordements de nouveaux abonnés

- Le contexte concurrentiel (prix du gaz et TICGN) est favorable.

3.3 Rénovation des sous-stations
Moins de risques légionella, augmentation de la valeur du patrimoine

RENOVATION DES SOUS-STATIONS
EVITER LE RISQUE LEGIONELLA
(REX SST 8 SAGIM)

Revente des certificats d'économies d'énergie

Economies d'énergies

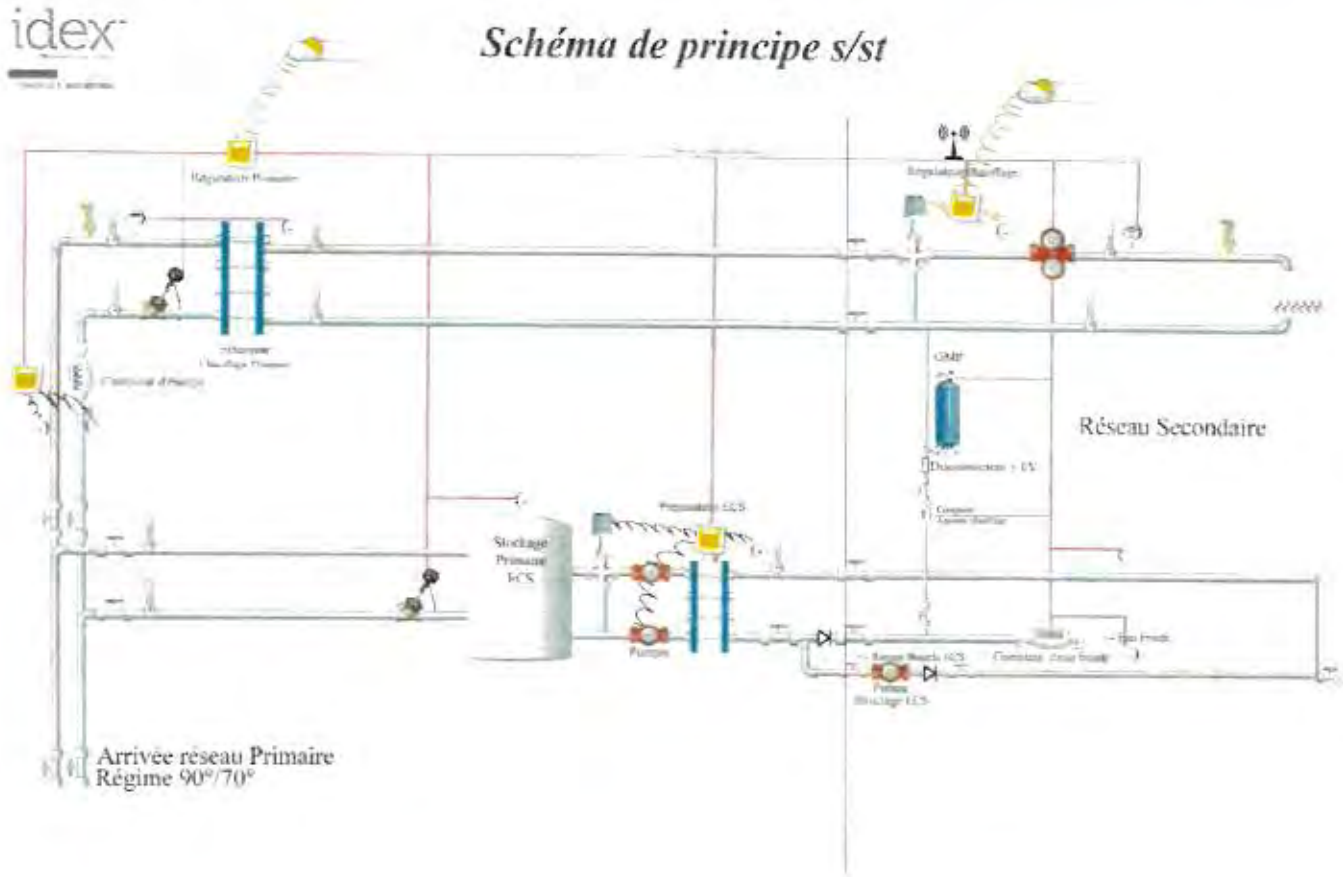
Apport de la collectivité
Compte conventionnel
50 k€/an

Hausse modérée du R24 pour les abonnés

COGENERATION

Portage par le délégataire par avenant sur la durée résiduelle du contrat jusqu'en 2025

3.3.1 Rénovation des sous-stations :



Rénovation des sous-stations : proposition

Actualiser le programme d'investissement

Repenser le financement :

- Amortir les investissements sur la base de leur durée de vie (15 à 20 ans) avec valeur résiduelle dans 7 ans
- Compte conventionnel (Avenant 11)= **50 k€ /an**
- Revoir la valorisation des CEE

Prendre date aujourd'hui pour une prochaine rencontre avec la proposition économique pour préparer un avenant

Conclusion

- La rénovation des sous-stations en une seule opération permet :
  - D'augmenter la valeur du patrimoine en montrant que la collectivité, en transition énergétique, investit sur son réseau ENR pour les logements, les bailleurs, et ses bâtiments
  - de supprimer le risque légionelle en rénovant les sous-stations avec une maîtrise du coût pour les abonnés (contexte favorable : durée de contrat résiduelle 7 ans, provision 1 an compte conventionnel, CEE)

- Prendre date pour décider des modalités concrètes de mise en œuvre du projet par voie d'avenant

- Développer le raccordement de nouveaux abonnés dans le cadre du schéma directeur de réseau de chaleur de la CUA.