



Ainsi fait et délibéré les jours mois et an que dessus  
 Au registre sont les signatures  
 Extrait certifié conforme  
 Le Maire, Daniel TOLETTI



**PEILLONNEX**

# PLAN LOCAL D'URBANISME

## 5- ANNEXES DU PLU

PREFECTURE DE LA HAUTE-SAOIE  
 Bureau de l'Organisation Administrative  
**26 JUL. 2019**  
 ARRIVÉE

Projet arrêté par délibération en date du :	Projet approuvé par délibération en date du:
17 juillet 2018	22 juillet 2019

Vincent BIAYS - urbaniste  
 101, rue d'Angleterre - 73000 CHAMBERY - Tél. : 06.800.182.51





# PEILLONNEX PLAN LOCAL D'URBANISME

## 5- ANNEXES DU PLU

Projet arrêté par délibération en date du :	Projet approuvé par délibération en date du:
17 juillet 2018	22 juillet 2019

Vincent BIAYS - urbaniste  
101, rue d'Angleterre - 73000 CHAMBERY - Tél. : 06.800.182.51





**PEILLONNEX**

# **PLAN LOCAL D'URBANISME**

## **5.1- SERVITUDES D'UTILITÉ PUBLIQUE**

Projet arrêté par délibération en date du :	Projet approuvé par délibération en date du:
17 juillet 2018	22 juillet 2019

Vincent BIAYS - urbaniste  
101, rue d'Angleterre - 73000 CHAMBERY - Tél. : 06.800.182.51





**Porter à connaissance**

**COMMUNE : PEILLONNEX**

**PLAN LOCAL D'URBANISME**

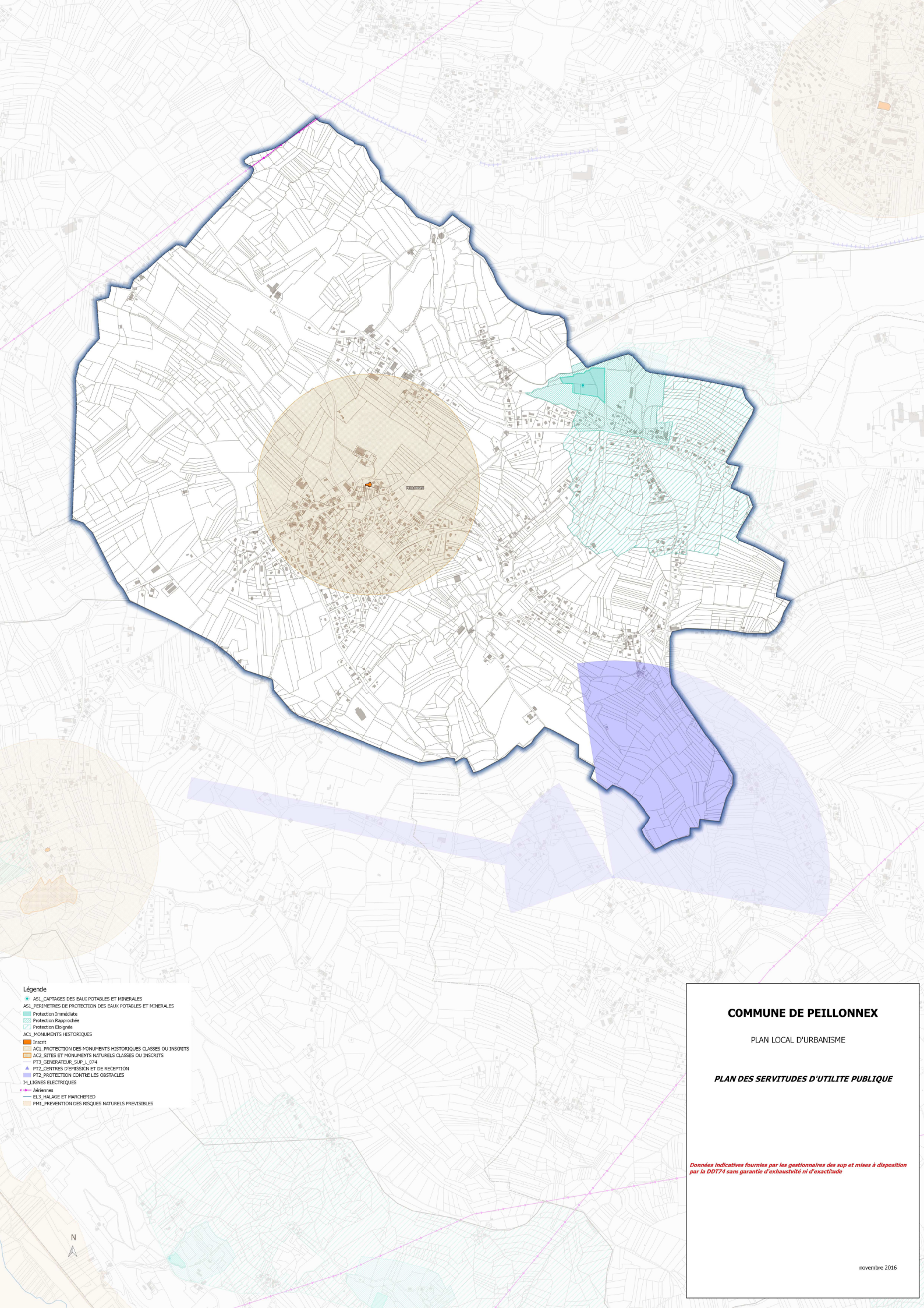
LISTE DES SERVITUDES D'UTILITE PUBLIQUE AFFECTANT L'OCCUPATION DES SOLS

juin 2016

Service Aménagement et Risques - Cellule Planification

	Intitulé de la servitude	Limitations administratives au droit de propriété correspondantes	Ministère concerné	Direction concernée	Texte qui l'a institué	Référence au texte législatif
AC1 Inscrits	PROTECTION MONUMENTS HISTORIQUES INSCRITS : Servitude de protection.	Obligation de ne procéder à aucune modification de l'immeuble ou partie de l'immeuble Inscrit, sans avoir, quatre mois auparavant, avisé le Conservateur Régional des Monuments Historiques. Consultation de l'Architecte des Bâtiments de France pour tous travaux soumis à permis (construire, démolir, aménager ou déclaration préalable) sur les immeubles inscrits. Sauf mention contraire (ex AVAP) : Tous travaux susceptibles de modifier les abords du monument dans un rayon de 500m, doivent être soumis à l'avis de l'Architecte des Bâtiments de France. Ce périmètre ne s'applique qu'à la protection de l'environnement des édifices. Dans le cas de jardins, parcs, carrières, inscrits (lesquels ne génèrent pas de périmètre de protection), et ne comportant aucune construction, alors seuls les travaux effectués sur les parcelles protégées nécessitent l'accord de la direction régionale des affaires culturelles.	Culture	D.R.A.C. - STAP	Monument Historique Inscrit par arrêté du 22.10.1971	Art. L 621 et suivants du Code du Patrimoine
<b>Eglise</b>						
AS1 Potable	CONSERVATION DES EAUX : Servitude attachée à la protection des eaux potables résultant de l'instauration de périmètres de protection des eaux potables.	Périmètre de protection immédiat : interdiction de toute activité. Périmètre de protection rapprochée et de protection éloignée : soumis à réglementation. Obligation pour le propriétaire d' un terrain situé dans le périmètre de protection de satisfaire aux conditions prescrites par l'acte déclaratif d'utilité publique.	Santé	ARS	Arrêté Préfectoral de DUP n° DDAF-B/8.91 du 14/11/1991	Art. L.1321-2 à 13 du Code de la Santé Publique
<b>Forage du "Pré du Moulin" et instauration des périmètres de protection associés sur les communes voisines (La Tour et Ville-en-Sallaz</b>						

	<b>Intitulé de la servitude</b>	<b>Limitations administratives au droit de propriété correspondantes</b>	<b>Ministère concerné</b>	<b>Direction concernée</b>	<b>Texte qui l'a institué</b>	<b>Référence au texte législatif</b>
I4	ELECTRICITE : Périmètre de servitude autour d'une ligne électrique (conducteurs aériens ou canalisations souterraines).	Servitudes d'ancrage, d'appui, de surplomb pour les lignes aériennes, de tréfonds pour les lignes souterraines, d'élagage, d'ébranchage et d'abattage des arbres, et servitude de passage . Obligation pour le maitre d'ouvrage de prévenir le concessionnaire, un mois avant d'entreprendre des travaux de démolition, réparation, surélévation, clôture ou bâtiment (cf. note d'information relative aux lignes et canalisations électriques jointe à la liste des servitudes).	Industrie - www.reseaux-et- canalisations.gouv.fr	RTE GMR Savoie (455 Av,du Pont du Rhône- BP12- Albertville cedex 73201) ; RTE TSA 30111 (69399 Lyon cedex 03)		Code de l'Énergie Articles L323-4 à L.323-10
	<b>Ligne aérienne 225 kV CORNIER- RIDDES 1 Ligne aérienne 225 kV CORNIER-ST TRIPHON 1</b>					
PT2	TELECOMMUNICATIONS : Servitude de protection des centres radioélectriques d'émission et de réception contre les obstacles	Interdiction de créer des obstacles fixes ou mobiles dont la partie la plus haute excède une certaine hauteur.	Premier Ministre, Postes et Télécommunications	Télécommunication	Décret du 07/10/1991	Articles R.21 à R.26 et L.54 à 56 du Code des Postes et des Communications Électroniques
	<b>SAINT-JEAN-DE-THOLOME/LA FLÈCHE</b>					



**Légende**

- AS1\_CAPTAGES DES EAUX POTABLES ET MINERALES
- AS1\_PERIMETRES DE PROTECTION DES EAUX POTABLES ET MINERALES
- Protection Immédiate
- Protection Rapprochée
- Protection Éloignée
- ACL\_MONUMENTS HISTORIQUES
- Inscrit
- ACL1\_PROTECTION DES MONUMENTS HISTORIQUES CLASSES OU INSCRITS
- ACL2\_SITES ET MONUMENTS NATURELS CLASSES OU INSCRITS
- PT3\_GENERATEUR\_SUP\_L\_074
- PT2\_CENTRES D'EMISSION ET DE RECEPTION
- PT2\_PROTECTION CONTRE LES OBSTACLES
- I4\_LIGNES ELECTRIQUES
- Aériennes
- EL3\_HALAGE ET MARCHEPIED
- PPI1\_PREVENTION DES RISQUES NATURELS PREVISIBLES

**COMMUNE DE PEILLONNEX**

PLAN LOCAL D'URBANISME

**PLAN DES SERVITUDES D'UTILITE PUBLIQUE**

*Données indicatives fournies par les gestionnaires des sup et mises à disposition par la DD74 sans garantie d'exhaustivité ni d'exactitude*



# PEILLONNEX PLAN LOCAL D'URBANISME

## 5.2- ANNEXES SANITAIRES

Projet arrêté par délibération en date du :	Projet approuvé par délibération en date du:
17 juillet 2018	22 juillet 2019

Vincent BIAYS - urbaniste  
101, rue d'Angleterre - 73000 CHAMBERY - Tél. : 06.800.182.51





# PLAN LOCAL D'URBANISME

**PEILLONNEX**

## 5.2.1- RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE SERVICE DE L'EAU

Projet arrêté par délibération en date du :	Projet approuvé par délibération en date du:
17 juillet 2018	22 juillet 2019

Vincent BIAYS - urbaniste  
101, rue d'Angleterre - 73000 CHAMBERY - Tél. : 06.800.182.51



# service de l'eau

**Rapport annuel du délégataire 2017**

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

PEILLONNEX ET ALENTOURS  
(SIE)





# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année .....	7
1.2	Les chiffres clés.....	9
1.3	Les indicateurs de performance.....	10
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	12
1.3.2	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	12
1.4	Les évolutions réglementaires .....	13
1.5	Les perspectives .....	15
<b>2</b>	<b>  Présentation du service .....</b>	<b>17</b>
2.1	Le contrat .....	19
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	20
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	21
2.2.2	La gestion de crise.....	21
2.2.3	La relation clientèle.....	22
2.3	L'inventaire du patrimoine .....	23
2.3.1	Les biens de retour.....	23
<b>3</b>	<b>  Qualité du service.....</b>	<b>29</b>
3.1	Le bilan hydraulique .....	31
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable .....	32
3.1.2	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	32
3.1.3	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	33
3.1.4	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)...	34
3.1.5	L'ILC et rendement grenelle 2.....	36
3.1.6	Le rendement contractuel.....	36
3.2	La qualité de l'eau .....	37
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	37
3.2.2	Le plan vigipirate .....	38
3.2.3	La ressource.....	38
3.2.4	La production.....	40
3.2.5	La distribution .....	41
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	42
3.3	Le bilan d'exploitation.....	43
3.3.1	La consommation électrique.....	43
3.3.2	Les contrôles réglementaires.....	43
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs.....	44
3.3.4	Les autres interventions sur les installations .....	45
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution .....	46
3.3.6	La recherche des fuites.....	48
3.3.7	Les interventions en astreinte.....	48
3.4	Les autres missions du service .....	49
3.4.1	Les actions de communications pour votre contrat.....	49
3.4.2	Le géoréférencement.....	50
3.5	Le bilan clientèle.....	51
3.5.1	ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle.....	51
3.5.2	Le nombre d'abonnements .....	51
3.5.3	Les volumes vendus.....	52
3.5.4	La typologie des contacts clients .....	53
3.5.5	Les principaux motifs de dossiers clients .....	53
3.5.6	L'activité de gestion clients .....	54
3.5.7	La relation clients.....	55
3.5.8	L'encaissement et le recouvrement.....	57
3.5.9	Les dégrèvements .....	58
3.5.10	La mesure de la satisfaction client.....	58
3.5.11	Le prix du service de l'eau potable.....	60

## **4 | Comptes de la délégation ..... 65**

4.1	Le CARE.....	67
4.1.1	Le CARE.....	68
4.1.2	Le détail des produits.....	69
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	70
4.2	Les reversements.....	77
4.2.1	Les reversements à la collectivité.....	77
4.3	La situation des biens et des immobilisations.....	78
4.3.1	La situation sur les installations.....	78
4.3.2	La situation sur les branchements.....	78
4.3.3	La situation sur les compteurs.....	79
4.4	Les investissements contractuels.....	82
4.4.1	Le renouvellement.....	82

## **5 | Votre délégataire ..... 83**

5.1	Notre organisation.....	86
5.1.1	L'entreprise régionale.....	86
5.1.2	Nos moyens matériels.....	88
5.1.3	Nos moyens logistiques.....	88
5.1.4	Les autres moyens.....	89
5.1.5	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	90
5.2	La relation clientèle.....	91
5.2.1	Le site internet et l'information client.....	91
5.2.2	L'entité de gestion client.....	93
5.3	Notre système de management.....	94
5.4	Notre démarche développement durable.....	99
5.4.1	Agir en faveur de la biodiversité.....	101
5.5	Nos offres innovantes.....	102
5.5.1	Notre organisation VISIO.....	102
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	103
5.6	Nos actions de communication.....	105
5.6.1	Les actions de communications pour SUEZ eau France.....	105

## **6 | Glossaire ..... 107**

## **7 | Annexes ..... 119**

7.1	Annexe 1 - Synthèse réglementaire.....	121
7.2	Annexe 2 - Le télé-RPQS.....	132
7.3	Annexe 3 - Attestation d'Assurance.....	134
7.4	Annexe 4 - Attestation des Commissaires aux Comptes.....	140
7.5	Annexe 5 - Qualité de l'eau.....	142
7.6	Annexe 6 - Interventions sur les branchements.....	145
7.7	Annexe 7 - Interventions sur le réseau de distribution.....	148
7.8	Annexe 8 - Evolution de la production mensuelle.....	151
7.9	Annexe 9 - Situation des canalisations sensibles.....	152
7.10	Annexe 10 - Suivi de la ressource.....	155

# 1 | Synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

### DISTRIBUTION

#### AMENAGEMENTS ET AMELIORATIONS DU RESEAU

**Mars/Avril :** Entretien annuel des réducteurs et des ventouses.

#### REPARATIONS SUR LE RESEAU AVEC TERRASSEMENT

**Janvier :** **PEILLONNEX :** Réparation d'une conduite Fonte DN 80 mm, route de Bonneville.

**Juillet :** **FAUCIGNY :** Réparation d'une conduite Fonte DN 100 mm, Pose Perret (à côté du réservoir).

**Août :** **FAUCIGNY :** Réparation d'une conduite Fonte DN 100 mm, chemin des Teppes Vieilles.

**Novembre :** **FAUCIGNY :** Réparation d'une conduite Fonte DN 100 mm, Chez Lethieux.

**Décembre :** **PEILLONNEX :** Réparation d'une conduite Fonte DN 100 mm, Le Grand Pré.

**PEILLONNEX :** Réparation d'une conduite Fonte DN 150 mm, Pose Perret.

**PEILLONNEX :** Réparation d'une conduite Fonte DN 80 mm, Chez Piccot.

**PEILLONNEX :** Réparation d'une conduite Fonte DN 100 mm, chemin de La Forêt.

#### INCIDENTS SUR LE RESEAU

**Mars :** **MARCELLAZ :** Recherche de fuites, chemin de la Source.

**Novembre :** **PEILLONNEX :** Recherche de fuites, Réservoir Pose Perret.

#### INTERVENTIONS SUR BRANCHEMENTS

**Janvier :** **PEILLONNEX :** Réparation d'un branchement, route de Bonneville.

**Juillet :** **PEILLONNEX :** Réparation d'un branchement, route de Bonneville.

## PRODUCTION

### TRAVAUX ELECTROMECHANIQUES

**Juillet :**       **PEILLONNEX :** Changement de la vessie du ballon anti-bélier au surpresseur du Petit Bois.

Remise en place du chloromètre de la bouteille de chlore n°2 revenant de révision chez CIR au réservoir de Pose-Perret.



**Octobre :**       **SYNDICAT :** Contrôles périodiques obligatoires des installations électriques.

## 1.2 Les chiffres clés

	<p><b>2,96 € TTC/m<sup>3</sup></b> sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup></p>	
<p><b>100 %</b> de conformité sur les analyses bactériologiques</p>		
	<p><b>100 %</b> de conformité sur les analyses physico-chimiques</p>	
<p><b>95 %</b> de rendement du réseau de distribution</p>		
	<p><b>222 610 m<sup>3</sup></b> d'eau produit dans l'année</p>	
<p><b>1 295</b> clients desservis</p>		
	<p><b>0,59 m<sup>3</sup>/km/j</b> de pertes en réseau</p>	
<p><b>1 839</b> contacts clients</p>		

## 1.3 Les indicateurs de performance

Le rapport annuel du maire est un élément clé dans la mise en œuvre locale de la transparence et des principes de gouvernance des services d'eau et d'assainissement. L'article L. 2224-5 du code général des collectivités territoriales établit que **tous les maires et présidents d'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) sont tenus de présenter annuellement un rapport sur le prix et la qualité de ces services (RPQS).**

**Obligation d'affichage ET de transmission au Préfet** pour information (article D. 2224-5) de leur RPQS.

- Communes de plus de 3 500 habitants (article L. 1411-13 du CGCT) et,
- Les EPCI comprenant une commune de plus de 3 500 habitants (art. L.1411-4 du CGCT)

*Remarque : Le rapport annuel devra également être examiné par la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) pour les communes de plus de 10 000 habitants, les EPCI de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants (article L. 1413-1 du CGCT).*

Le décret n° 2007-675 et l'arrêté du 2 mai 2007 pris pour l'application de l'article L. 2224-5 identifient des indicateurs de performance et les éléments à fournir en fonction de la taille des services.

Ces indicateurs de performance contribuent à la construction par l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) d'un système d'information concernant les services publics d'eau potable et d'assainissement en application des articles L. 213-1 et L. 213-2 du code de l'environnement. Ce système d'information s'appuie sur une consolidation nationale des indicateurs de performance afin d'offrir aux collectivités un outil de pilotage pour la gestion de leurs services.

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**.

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

### A quoi servent les indicateurs ?

Pour une collectivité, calculer ses indicateurs c'est :

- Porter un regard objectif sur l'efficacité de son service,
- Réfléchir au moyen d'améliorer sa performance
- Rendre compte de façon simple et transparente à ses usagers

### **Focus sur le SISPEA**

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, entité gérant le SISPEA, un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter avec celles que nous fournissons dans le présent Rapport Annuel du Délégué.

Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

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

### **Les changements dans la réglementation**

**Le rapport « RPQS » est à présenter au plus tard dans les 9 mois** qui suivent la clôture de l'exercice concerné conformément à l'article L 2224-5 du code général des collectivités territoriales modifié par LOI n°2016-1087 du 8 août 2016 – art 98.

#### **Les dates clés**

- **Le 13 juillet** correspond à la date de transfert, par SUEZ Eau France, des données au SISPEA.
- Le chef de projet informatique du SISPEA réceptionne ce fichier national et procède à l'intégration de ces données. Cette étape n'est pas totalement automatisée et nécessite plus ou moins de temps pour être accomplie. Une fois intégrée, la collectivité visualise les données dans son portail.
- **15 Octobre** : Rapport RPQS à présenter.

**Besoin d'aide pour renseigner le Télé-RPQS ? Consultez l'Annexe 2 du présent document**

### 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	2015	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	2 871	2 871	2 871	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	1 273	1 282	1 295	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	52,3	52,4	52,4	km	A
Tarifcation	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,96	2,97	2,96	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	85,18	87,54	94,97	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	93	103	103	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	80	80	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	2	1,81	0,8	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	1,74	1,54	0,59	m <sup>3</sup> /km/j	A

### 1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. SUEZ Eau France a décidé de les publier quelle que soit la taille de la collectivité.

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	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

- Mise en œuvre de la dématérialisation des marchés publics et des contrats de concession : arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession et arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique
- Modification du décret « Marchés publics » : décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique
- Participation du public dans les décisions à caractère environnemental et réforme de l'évaluation environnementale : décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes.
- Assouplissement des conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des établissements publics de coopération intercommunale : loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017 relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations

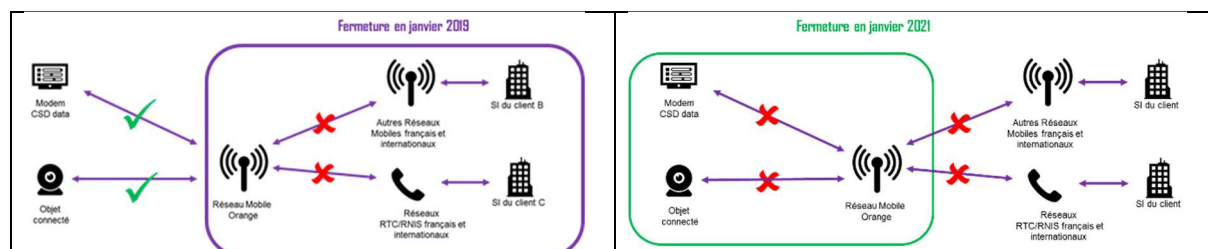
La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable...) est jointe en **Annexe 1 du RAD**.

### 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.

## 1.5 Les perspectives

### → GARANTIR LA QUALITE DE L'EAU

#### SYNDICAT PEA :

- Mettre en place des bornes de puisage pour le lavage des voiries et pour les besoins des agriculteurs, hydrocureurs...

Ces bornes permettront également de répondre aux normes sanitaires en évitant les retours d'eau possibles.

En complément, prendre un arrêté prévoyant l'interdiction d'utiliser les poteaux d'incendie (en dehors des services habilités).

- Envisager des opérations de réhabilitation par curage mécanique ou de renouvellement des nombreuses conduites entartrées (photo ci-contre) et qui provoquent des phénomènes d'eaux rouges.



#### MARCELLAZ :

- Installer un poste de rechloration au réservoir avec analyseur de chlore en continu afin de diminuer le taux de traitement à la station de Pose-Perret ainsi que le résiduel de chlore sur le réseau.

### → GARANTIR LA PERENNITE DU PATRIMOINE « OUVRAGE »

#### VIUZ-EN-SALLAZ :

- Renouveler les équipements (vannes et conduites) de la chambre de vannes du réservoir de La Bédière.

### → AMELIORER L'INDICE LINEAIRE DE PERTE

#### SYNDICAT PEA :

- Installer des bornes de puisage équipées de compteurs afin de diminuer les pertes de volumes.

- Installer des compteurs de sectorisation afin d'accroître la surveillance des débits mis en distribution.

→ **SECURISER LES SITES****PEILLONNEX :**

- Créer un pompage pour alimenter la commune de ST JEAN DE THOLOME en cas de besoin.

→ **AMELIORER LE RENDEMENT DE RESEAU**

Plusieurs canalisations présentent des signes de vétusté (casses répétitives, en fonte grise...). Ci-dessous, un état récapitulatif des conduites qui nécessitent d'envisager un programme de renouvellement :

Renouvellement préventif de canalisations sensibles						
Commune		Lieu-dit	Ø	Matériau	Priorité	Commentaires
<b>PEILLONNEX</b>	1	Chez Grasset	80	Vieille fonte		Défense incendie également à améliorer
	2	Chemin des Dointes	60	Fonte		
	3	RD Route de St Jean	80	Vieille fonte	Forte	Du Chef-lieu à la fin de Chez Boiton
	4	Route de Marcellaz	60	Fonte		
	6	Le Grand-Pré et La Forêt			Forte	Du centre équestre jusqu'à la RD (Champs M. BERTHET Michel) : 2 canalisations à remplacer
	7	Nancru	60	Vieille fonte		Défense incendie également à améliorer
	<b>MARCELLAZ</b>	1	Route de Bonneville			Forte
2		Route de Bonneville			Forte	Jusqu'au carrefour Route de Peillonex - Etude en cours
4		Route de Bonnaz	80	Fonte	Forte	Nombreuses casses Défense incendie à renforcer - Travaux réalisés en 2016
6		Chemin des Granges				Défense incendie à renforcer
7		Route d'Arpigny				Remplacement pour vétusté
<b>FAUCIGNY</b>	1	Chez Taboret	80	Fonte grise		Nombreuses casses
	2	Le Biollet - Chez Brontaine	60	Fonte grise	Forte	Défense incendie à renforcer
	3	Chez Ducret	80	Fonte grise		Nombreuses casses et eau rouge fréquente
	4	De Chez Pellet à Chez Moiron	80	Fonte grise	Forte	Eau rouge fréquente + Défense incendie également à améliorer

> **NOTA** > Vous trouverez les plans de ces canalisations sensibles en **Annexe 9 du RAD**.

## 2 | Présentation du service





## 2.1 Le contrat



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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/2008	31/12/2019	Affermage
Avenant n°01	13/08/2013	31/12/2019	Retrait de la commune de Contamine sur Arve
Avenant n°02	28/03/2014	31/12/2019	Redéfinition du périmètre

Dans le cadre de ce contrat, les missions d'exploitation déléguées à Lyonnaise des Eaux sont principalement :

- La production et le traitement de l'eau potable,
- La distribution publique d'eau potable,
- La surveillance et l'entretien du réseau et des installations annexes,
- Le suivi et le maintien de la qualité de l'eau distribuée,
- La vidange, le nettoyage et la désinfection des réservoirs,
- La relève, la facturation, l'encaissement et la gestion des comptes clients.

Le contrat, d'une durée de **12 ans**, arrivera à échéance le **31/12/2019**.

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat



> **90 collaborateurs** au service de la protection des ressources en eau de votre territoire

- **Exploitation d'usines et de réseaux**
- **Gestion de la relation clientèle**
- **Ingénierie environnementale**

**13**  
unités  
de production  
d'eau potable

**2 400**  
km de réseaux eau  
et assainissement

**53 000**  
clients particuliers

**93**  
communes

**50**  
stations  
d'épuration

**21**  
stations de ski  
nous délèguent  
tout ou partie de  
leur service

### > CONTACTS POUR LES CLIENTS PARTICULIERS



*A distance ou en accueil, notre équipe d'entente est à votre service*

#### 5 ESPACES D'ACCUEIL

**SAINT-JEOIRE-EN-FAUCIGNY**  
La Géode

**ALBERTVILLE**  
30 avenue du Général de Gaulle

**L'ALPE D'HUEZ**  
Le Chalet d'Ysalyz, 1183 Route d'Huez

**LES DEUX ALPES**  
Immeuble le Diable A1 Rue des écoles

#### PAR TÉLÉPHONE

**0977 408 408**  
*(prix d'un appel local)*  
du lundi au vendredi : 8h00 - 19h00  
Samedi : 8h00 à 13h00

**En cas d'urgence 24h/24 :**  
**0977 401 134**



## 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

### > VOS CONTACTS AGENCE ALPES



**Emmanuel GERALD**  
*Directeur d'agence*  
06 84 96 19 96  
emmanuel.gerval@suez.com



**Régis SAUGEY**  
*Adjoint au Directeur d'Agence*  
06 31 58 97 35  
regis.saugéy@suez.com



**Philippe NAYRAND**  
*Délégué commercial*  
06 07 75 79 11  
philippe.nayrand@suez.com



**Patrick MOUYON**  
*Responsable eau potable et  
collecte assainissement  
Haute-Savoie*  
06 87 69 27 79  
patrick.mouyon@suez.com

## 2.2.2 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.

**2.2.3 La relation clientèle**

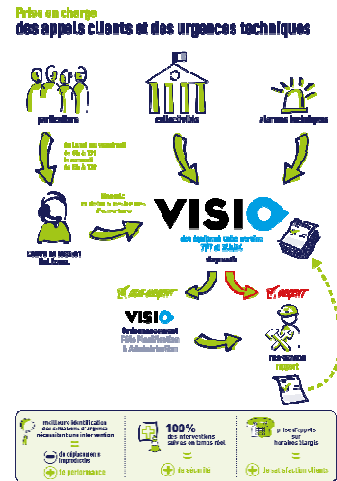
• **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

75 % des contacts se sont faits par téléphone en 2017. En 2017, ce sont près de 292 000 contacts qui ont été traités par les CRC.

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les Centres de Relation Clientèle basés à Rillieux-la-Pape et à Saint-Etienne permettent 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 :

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :



<b><u>Pour toute demande ou réclamation :</u></b>	<b>0977 408 408</b>	(appel non surtaxé)
<b><u>Pour toutes les urgences techniques :</u></b>	<b>0977 401 134</b>	(appel non surtaxé)

• **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

**> CONTACTS POUR LES CLIENTS PARTICULIERS**



*A distance ou en accueil, notre équipe clientèle est à votre service*

**ESPACE D'ACCUEIL**

**SAINT-JEOIRE-EN-FAUCIGNY**  
198 Allée de la Géode  
74490 ST JEOIRE EN FAUCIGNY

**PAR TÉLÉPHONE**

**0977 408 408**  
*(prix d'un appel local)*  
du lundi au vendredi : 8h00 - 19h00  
Samedi : 8h00 à 13h00

**En cas d'urgence 24h/24 :**  
**0977 401 134**



• **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

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

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

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

## 2.3 L'inventaire du patrimoine

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

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

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du 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 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	Capacité de production	Unité
VIUZ-EN-SALLAZ	RESSOURCE_SOURCE DE LA BEDIERE	1 300	m <sup>3</sup> /j
PEILLONNEX	RESSOURCE_STATION DE POMPAGE DE GENOCHE	36	m <sup>3</sup> /h

#### • 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	Capacité de production	Unité
PEILLONNEX	UNITE DE TRAITEMENT DE POSE-PERRET		

- **LES RESERVOIRS**

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

Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs			
Commune	Site	Volume utile	Unité
FAUCIGNY	RESERVOIR_DE FAUCIGNY	200	m3
MARCELLAZ	RESERVOIR_DE MARCELLAZ	350	m3
VIUZ-EN-SALLAZ	RESERVOIR_DE LA BEDIERE	300	m3
PEILLONNEX	RESERVOIR_DE POSE-PERRET	1 000	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	Débit nominal	Unité
PEILLONNEX	RELAIS_DU PETIT BOIS	1,2	m³/h
PEILLONNEX	RESERVOIR_DE POSE-PERRET	9	m³/h

- **LES CANALISATIONS**

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



Linéaire de canalisation (ml)						
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Inconnu	Total
<50 mm	-	428	-	-	-	428
50-99 mm	11 196	1 557	291	149	457	13 650
100-199 mm	34 136	604	-	-	224	34 964
Inconnu	483	-	-	-	2 909	3 392
Total	45 815	2 589	291	149	3 590	52 434

- **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 :

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau</b>					
<b>Désignation</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Détendeurs / Stabilisateurs	9	9	9	9	0,0%
Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	0,0%
Vannes	205	205	223	223	0,0%
Vidanges, purges, ventouses	92	92	96	96	0,0%

Les informations ci-dessus sont celles renseignées dans le SIG au 31 décembre de l'année d'exercice. Il s'agit donc d'une image du SIG à cette date.

- LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranches de diamètres et tranches d'âge.

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

<b>Répartition du parc compteurs par année de fabrication et par diamètre</b>													
<b>Diamètre/ Année de fabrication</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>150</b>	<b>200</b>	<b>250</b>	<b>TOTAL</b>
1994	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1995	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1996	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
1997	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1998	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1999	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2000	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2001	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2002	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
2003	27	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	29
2004	36	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
2005	53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53
2006	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
2007	43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
2008	221	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	223
2009	173	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	174
2010	100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	101
2011	138	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	140
2012	111	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	113
2013	94	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	97
2014	98	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
2015	72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	72
2016	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
2017	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
<b>TOTAL</b>	<b>1 283</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 301</b>

**AGE MOYEN DU PARC COMPTEURS :**

**6,86 ans**

## • 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.

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2017</b>
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 œuvre 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)	4
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)	14
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)	28
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)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2017
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en œuvre 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 œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	60
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>103</b>

Taux de renseignement du linéaire réseau		
Matériau	Diamètre	Date de pose
93,15%	93,53%	93,18%

# 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.

### Quelques définitions

L'eau potable produite en usine est destinée initialement à se retrouver intégralement au robinet du consommateur. La réalité est plus complexe ; voici comment se répartissent les volumes mis initialement en distribution (produits, importés et exportés) :

- **Eaux comptabilisées**

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

- **Eaux non facturées**

Ces eaux peuvent se répartir en deux natures :

- **Eaux non facturées autorisées**

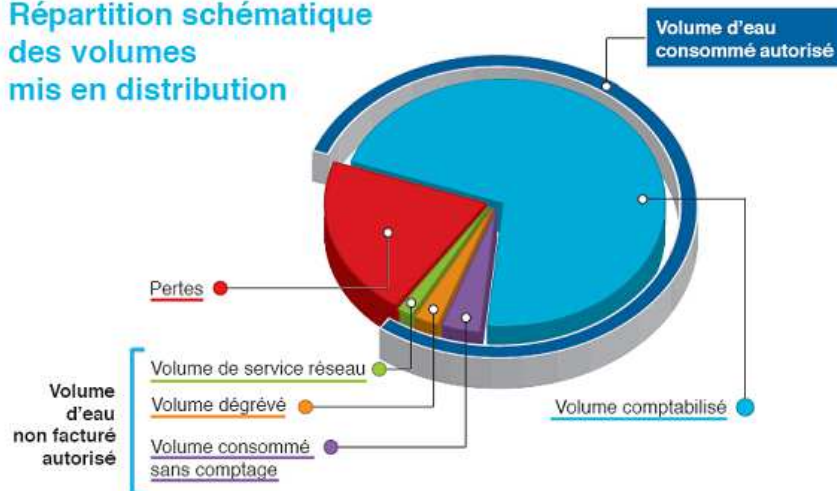
- *Volumes consommés sans comptage* (volumes utilisés pour les essais incendie, les manœuvres de pompiers...);
- *Volumes de service* (volumes autorisés pour l'exploitation du réseau de distribution : lavage des réservoirs, analyseurs de chlore, lavage des filtres et purges de réseau).
- *Volumes dégrévés*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

- **Eaux non facturées non autorisées**

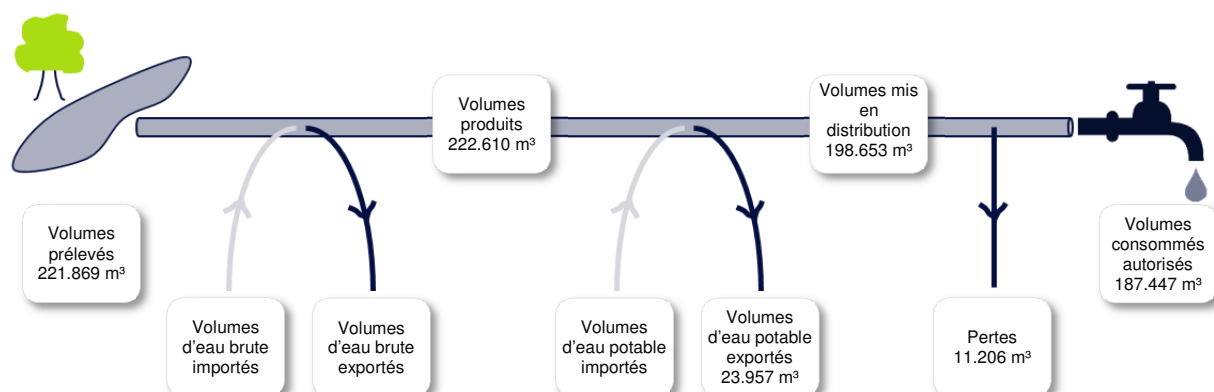
Ce sont ces volumes qui sont plus communément appelés « **pertes** ». Ces eaux perdues correspondent :

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

### Répartition schématique des volumes mis en distribution



### 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



### 3.1.2 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relè

Volumes mis en distribution sur période de relève (m <sup>3</sup> )					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A)	213 924	223 831	236 752	222 610	- 6,0%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable exportés (C)	15 754	20 848	22 053	23 957	8,6%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	198 170	202 983	214 699	198 653	- 7,5%

Volumes mis eau potable exportés (m <sup>3</sup> )					
	2014	2015	2016	2017	Variation (%)
Vente à VIUZ EN SALLAZ	0	0	0	0	-
Vente à ST JEAN DE THOLONNE	0	2 659	1 622	2 481	53,0%
Vente à CONTAMINE SUR ARVE	15 754	18 189	17 085	21 476	25,7%
Vente à FILLINGES (SRB)	-	-	3 346	0	-100%
<b>Total volumes vendus en gros</b>	<b>15 754</b>	<b>20 848</b>	<b>22 053</b>	<b>23 957</b>	<b>8,6%</b>

> NOTA > Pour plus de détails, reportez-vous à l'évolution de la production mensuelle en **Annexe 8 du RAD**.

### 3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	175 857	164 739	179 968	183 380	1,9%
- dont Volumes facturés (E')	155 732	155 570	172 896	177 603	2,7%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E'')	20 125	9 169	7 072	5 777	- 18,3%
Volumes consommés sans comptage (F)	2 113	2 120	2 120	2 148	1,3%
Volumes de service du réseau (G)	2 772	2 958	3 118	1 919	- 38,5%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	180 742	169 817	185 206	187 447	1,2%

> *NOTA* > L'écart des volumes consommés est dû à la date médiane de relève. En effet, la relève a été faite avant la période caniculaire.

### 3.1.4 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 (m <sup>3</sup> /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	198 170	202 983	214 699	198 653	- 7,5%
Volumes comptabilisés (E)	175 857	164 739	179 968	183 380	1,9%
Volumes consommés autorisés (H)	180 742	169 817	185 206	187 447	1,2%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	17 428	33 166	29 493	11 206	- 62,0%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	22 313	38 244	34 731	15 273	- 56,0%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	52,297	52,35	52,434	52,434	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	0,91	1,74	1,54	0,59	- 62,0%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	1,17	2,01	1,81	0,80	- 56,0%

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	180 742	169 817	185 206	187 447	1,2%
Volumes eau potable exportés (C)	15 754	20 848	22 053	23 957	8,6%
Volumes eau potable produits (A)	213 924	223 831	236 752	222 610	- 6,0%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0,0%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	91,85	85,18	87,54	94,97	8,5%

Classification FNCCR du réseau en fonction de son ILP	
	2017
Type de réseau (Rural, Intermédiaire, Urbain)	Rural
Classification FNCCR (Satisfaisant, assez satisfaisant, médiocre, préoccupant)	Satisfaisant

### 3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2

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

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

Performance rendement de réseau					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	180 742	169 817	185 206	187 447	1,2%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	52,3	52,4	52,4	52,4	0,0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	10,3	10	10,8	11	2,0%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,06	67	67,17	67,21	0,1%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	91,85	85,18	87,54	94,97	8,5%

### 3.1.6 Le rendement contractuel

Engagement sur le rendement primaire du réseau (Article 6.13.1)				
	2015	2016	2017	Objectif
Rendement de réseau primaire (E) / (A-C) (%)	81,2%	83,8%	92,3%	> 75 %

## 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)

La réglementation française relative à la qualité des eaux destinées à la consommation est définie dans le Code de la Santé Publique aux articles R.1321-1 et suivants.

L'eau fait partie des produits alimentaires les plus contrôlés. Pour livrer au consommateur une eau potable, le distributeur doit respecter des normes de qualité **particulièrement rigoureuses** sur 54 critères principaux répartis en trois groupes :



- 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 consommation et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
- **Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs du Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques ou physico-chimiques. Toutefois un dépassement récurrent, pouvant porter atteinte à la santé des personnes, doit conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème mis en évidence.



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

- **Le contrôle sanitaire**, est officiel et légal est sous l'autorité exercée par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). En France, il porte sur l'ensemble du système d'alimentation en eau : stations de production, réservoirs et réseaux de distribution. Les échantillons d'eau prélevés aux différents points de contrôle sont analysés par des laboratoires agréés par le ministère de la Santé.

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. La nature et 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.



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 surveillance de l'exploitant** permet de s'assurer du respect à tout moment des exigences de qualité de l'eau produite et distribuée.

Garantir le respect des normes implique de mettre en œuvre des actions qui vont au-delà du contrôle réglementaire. Ces actions permettent d'ajuster au fil de l'eau le traitement pour garantir 24h/24 la conformité sanitaire. Ces actions sont basées essentiellement sur la prévention et nécessitent une connaissance approfondie des installations, de leur sensibilité, et de l'analyse des risques et des dangers. Cette surveillance s'opère à trois niveaux :

- Un contrôle continu des paramètres sensibles sur les usines de production et sur les réseaux de distribution à l'aide de capteurs ;  
L'analyse en continu : un contrôle 24h/24 des paramètres de la qualité de l'eau sur les eaux en sortie des usines d'eau potable à l'aide d'analyseurs. Conforme aux critères de qualité, l'eau est ensuite pompée vers les réservoirs avant d'être distribuée
- Un contrôle régulier par l'intermédiaire de prélèvements analysés dans les laboratoires d'usines par des agents qualifiés.  
Des prélèvements ponctuels analysés dans un laboratoire accrédité COFRAC utilisant des méthodes d'analyses normalisées.



#### 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

##### • LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

L'eau distribuée sur le Syndicat Intercommunal des Eaux de PEILLONNEX et Alentours provient de 2 sites de production :

- **La source de la BEDIERE**, dont l'eau d'origine superficielle est captée à l'aide de drains,

- **Le forage de CENOCHÉ**, un ouvrage de 240 mm de diamètre et 19 m de profondeur environ, prélevant l'eau dans la nappe alluviale du THY.

L'eau de la BEDIERE présentant fréquemment des dépassements de la norme en sulfates, un mélange des eaux au niveau du réservoir de POSE PERRET permet de distribuer une eau conforme à la réglementation.

Le mélange d'eau subit un traitement de désinfection au chlore gazeux au niveau du réservoir de POSE PERRET.

> *NOTA* > *Suivi de la ressource à l'Annexe 10 du RAD.*

- **L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP**

Afin de maintenir la qualité des ressources, les périmètres de protection autour des prélèvements d'eau interdisent toutes activités polluantes dans les zones concernées. La loi sur l'eau rend obligatoire la délimitation de ces zones pour l'ensemble des captages du territoire français de façon à rendre compatible la production d'eau potable et les activités économiques avoisinantes.

### Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (P 108.3)

Nom du captage	Débit (m3/j)	Travaux réalisés (Oui/Non)	Avis géologue Date	D.U.P. Date	Indice
LA BEDIERE	550	O	22/07/1996	18/10/2011	80%
PRE DU MOULIN CENOCHÉ	300	O	10/01/1989	14/11/1991	80%
<b>Indice consolidé /UGE (pondéré avec le débit)</b>					<b>80,0 %</b>

#### Règles de calcul

La valeur de l'indicateur est fixée comme suit :

0 % Aucune action

20 % Études environnementale et hydrogéologique en cours

40 % Avis de l'hydrogéologue rendu

50 % Dossier recevable déposé en préfecture

60 % Arrêté préfectoral

80 % Arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) tel que constaté en application de la circulaire DGS-SDA 2005-59 du 31 janvier 2005

100 % Arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

- **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	1	0	100,0%	5	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	1	0	100,0%	8	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	2	0	100,0%	6	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	2	0	100,0%	5	0	100,0%

### 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	2	0	100,0%	0	100,0%	10	2	80,0%	2	80,0%
Bulletin	Physico-chimique	2	0	100,0%	0	100,0%	14	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	10	0	100,0%	0	100,0%	29	2	93,1%	2	93,1%
Paramètre	Physico-chimique	37	0	100,0%	0	100,0%	41	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
VIUZ-EN-SALLAZ	Surveillance	Hors référence	27/02/2017	STATION DE LA BEDIERE	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	3	nombre/100 ml	=0	
VIUZ-EN-SALLAZ	Surveillance	Hors référence	09/08/2017	STATION DE LA BEDIERE	COLIFORME TT à 36°C NPP	2	NPP/100ml	=0	
VIUZ-EN-SALLAZ	Surveillance	Non conforme	27/02/2017	STATION DE LA BEDIERE	ESCHERICHIA COLI	2	nombre/100 ml	=0	
VIUZ-EN-SALLAZ	Surveillance	Non conforme	09/08/2017	STATION DE LA BEDIERE	ESCHERICHIA COLI en NPP	1	NPP/100ml	=0	

### 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											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	9	0	100,0%	0	100,0%	2	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	9	0	100,0%	0	100,0%	2	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	45	0	100,0%	0	100,0%	6	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	90	0	100,0%	0	100,0%	5	0	100,0%	0	100,0%

- **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

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

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

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

Elle précise les modalités de :

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

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

### 3.2.6 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	11	0	100%
Physico-chimique	2	0	100%

> *NOTA* > Pour plus de détails, reportez-vous à l'**Annexe 5 du RAD**.

## 3.3 Le bilan d'exploitation

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques, 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 La consommation électrique

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités, dans le cadre du contrat, font état de la consommation facturée.

Des décalages de facturation, des surestimations ou sous-estimations de consommations peuvent générer artificiellement d'importantes variations.

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)						
Commune	Site	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
FAUCIGNY	RESERVOIR_DE FAUCIGNY	11	5	1	30	2 900,0%
MARCELLAZ	RESERVOIR_DE MARCELLAZ	239	160	244	222	- 9,0%
PEILLONNEX	RELAIS_DU PETIT BOIS	3 540	2 237	1 904	2 258	18,6%
PEILLONNEX	RESERVOIR_DE POSE PERRET	19 523	19 720	23 293	18 581	- 20,2%
PEILLONNEX	RESSOURCE_STATION DE POMPAGE DE CENOCHÉ	145 065	155 400	177 205	167 384	- 5,5%
VIUZ-EN-SALLAZ	RESERVOIR_DE LA BEDIÈRE	602	315	66	502	660,6%
Total		168 980	177 837	202 713	188 977	- 6,8%

### 3.3.2 Les contrôles réglementaires

La réglementation demande des contrôles annuels des équipements pour garantir la sécurité des intervenants et des installations. Les contrôles réglementaires couvrent les aspects suivants : conformité électrique, appareils de levage, appareils à pression de gaz, ascenseurs et monte-charge, étalonnage des systèmes de pesage, transport des matières dangereuses.

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
PEILLONNEX	RELAIS_DU PETIT BOIS	Équipement électrique	Armoire générale BT	06/10/2017
PEILLONNEX	RESERVOIR_DE POSE PERRET	Moyen de levage	Rail avec chariot mobile et palan	26/10/2017

### 3.3.3 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.

Les procédures de nettoyage et de désinfection des installations d'eaux destinées à la consommation humaine comprennent nécessairement les deux étapes principales suivantes :

- d'abord une phase de nettoyage mécanique (brossage, raclage...) puis,
- une phase de désinfection au cours de laquelle est appliquée sur les parois du réservoir une solution désinfectante autorisée par le Ministère chargé de la Santé, après avis favorable du Conseil Supérieur d'Hygiène Publique de France.



Après un temps de contact suffisant, le rinçage assure l'élimination totale des produits utilisés.

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
FAUCIGNY	RESERVOIR_DE FAUCIGNY	29/06/2017
FAUCIGNY	RESERVOIR_DE FAUCIGNY	04/07/2017
MARCELLAZ	RESERVOIR_DE MARCELLAZ	27/06/2017
MARCELLAZ	RESERVOIR_DE MARCELLAZ	27/06/2017
PEILLONNEX	RESERVOIR_DE POSE PERRET	06/09/2017
PEILLONNEX	RESERVOIR_DE POSE PERRET	07/09/2017
VIUZ-EN-SALLAZ	RESERVOIR_DE LA BEDIERE	17/05/2017



### 3.3.4 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 maintenance préventive

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



- l'entretien mécanique : le graissage, les appoints en lubrifiants, contrôles des tensions de courroies, remplacement de filtres à air, à huile, contrôle des niveaux d'usure, remplacement de petites pièces, des joints, manœuvres systématiques, contrôle de l'étanchéité des accessoires, le bon fonctionnement des forages etc.
- l'entretien électrique et de l'instrumentation. Les contrôles portent sur : isolement des circuits, étalonnage des boucles de mesure et d'automatisme, points d'échauffement, nettoyage de contacteur, resserrage des connexions etc.

#### La maintenance corrective

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

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



Nous avons réalisé tout au long de l'année :

- Des opérations quotidiennes de surveillance des installations,
- Une tournée mensuelle de relevé des compteurs de production,
- Le contrôle annuel de prégonflage de tous les antibéliers,
- Le contrôle/entretien annuel de 49 ventouses,
- Le contrôle/entretien mensuel du système de désinfection par chlore gazeux,
- Le contrôle/entretien annuel de 7 réducteurs de pression,
- Le contrôle/entretien annuel de 3 pompes et systèmes électriques de transfert d'eau potable,
- Le contrôle de 5 systèmes de télésurveillance,
- Le contrôle/entretien semestriel de l'analyseur de chlore,
- Des opérations de maintenance mécanique.

### 3.3.5 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.

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2016	Nombre au 31/12/2017
RDICT	38	68
RDT	22	59
RDT-RDICT conjointe	51	39
Total	111	166

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

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

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2017
Appareils de fontainerie	vérifiés	34
Branchements	créés	24
Branchements	modifiés	1
Compteurs	posés	31
Compteurs	remplacés	28
Devis métrés	réalisés	18
Enquêtes	Clientèle	49
Réparations	fuite sur branchement	5
Réparations	fuite sur réseau de distribution	9
Autres		133
Total actes		332

> *NOTA* > Pour plus de détails, reportez-vous aux **Annexes 6 et 7 du RAD**.

### 3.3.6 La recherche des fuites

Le linéaire de réseau peut avoir fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite au cours de l'exercice.

#### **AVERTIR** : pré-localisation semi fixe permanente des fuites

Le système de pré-localisation permanente des fuites est un dispositif d'écoute quotidienne des réseaux couplé à un module téléphonique GSM, suivi par Topkapi.

Cette méthode consiste à positionner les capteurs dans une zone pendant une période de 3 mois. Ensuite ces capteurs seront positionnés dans une autre zone d'investigation et ceci afin de couvrir la totalité du réseau.



### 3.3.7 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.

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées en astreinte. Le nombre des interventions réalisées en astreinte n'est pas exhaustif car nos outils ne savent pas faire la distinction des heures lorsqu'une intervention débute en heure ouvrée et se termine en heure non ouvrée (ex : début intervention à 16h00 - fin d'intervention à 18h00 = comptage en heure ouvrée). Le nombre annoncé ci-dessous est donc sous-estimé de 10% à 15%.

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2016	2017	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	10	16	60,0%

> *NOTA* > Pour plus de détails, reportez-vous à l'**Annexe 7 du RAD**.

## 3.4 Les autres missions du service

### 3.4.1 Les actions de communications pour votre contrat

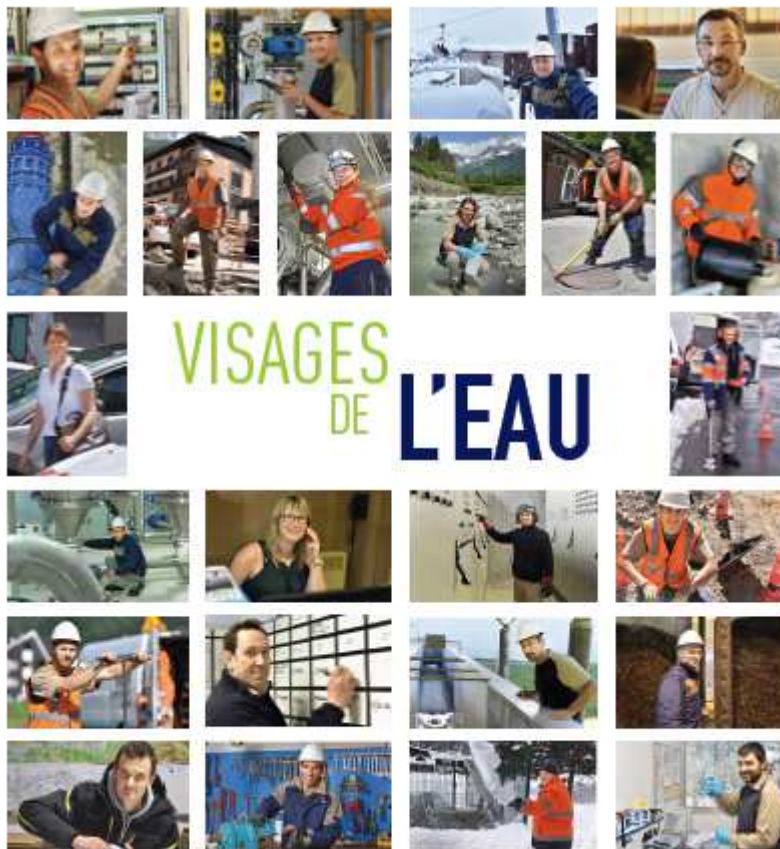
#### Visages de l'eau : les hommes qui donnent du relief à l'eau de nos montagnes

En 2015, une série de portraits des collaborateurs de la Haute-Savoie a été réalisée.

L'objectif des visages de l'eau : mettre un **visage**, un **prénom**, un **métier**, derrière le geste anodin qui est d'ouvrir son robinet.

Cette exposition présente nos métiers souvent méconnus du grand public et dont l'expertise est parfois sous-estimée.

Ainsi, pour expliquer le fonctionnement du **service**, pour relativiser son **coût**, ou encore pour susciter des **vocations**, nous vous proposons de mettre à votre disposition cette exposition de plus de trente portraits. Elle peut s'agrémenter d'autres contenus selon les besoins de votre collectivité. Si vous souhaitez en savoir plus sur cette exposition, contactez Charlotte PETIT, chargée de communication : [charlotte.petit@lyonnaise-des-eaux.fr](mailto:charlotte.petit@lyonnaise-des-eaux.fr) / 06 31 22 75 32



### 3.4.2 Le géoréférencement

La réforme « Construire sans Détruire » évoquée précédemment oblige les propriétaires de réseaux enterrés à avoir des plans précis de leur patrimoine. L'ensemble des réseaux doivent être à terme géoréférencés avec précision. D'ores et déjà les réseaux dits « sensibles » (gaz, électricité, ...) seront cartographiés avec précision d'ici 2023.

#### DE QUOI S'AGIT-IL ?

Il s'agit de réaliser une levée GPS de l'ensemble des canalisations et branchements d'eau potable à l'aide d'un appareil GPS permettant d'obtenir une grande précision (quelques centimètres).



**A QUOI RESSEMBLENT LES PLANS ?** Pour illustrer le résultat de cette démarche, voici quelques vues de plans et exemples de données obtenus.

Extrait de plans avant géo-référencement :



Extrait de plans après géo-référencement :



> **NOTA** > Le géoréférencement des branchements neufs n'est pas réalisé sur votre Syndicat, l'avenant au contrat concernant cette mission ayant été refusé.

## 3.5 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.

### 3.5.1 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 maîtrise 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.

### 3.5.2 Le nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnement, décomposé par famille de consommateurs, est le suivant :

Nombre d'abonnements					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	1 247	1 273	1 282	1 295	1,0%
<b>Total</b>	<b>1 247</b>	<b>1 273</b>	<b>1 282</b>	<b>1 295</b>	<b>1,3%</b>

- **LA REPARTITION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS PAR COMMUNE**

Nombre d'abonnements par commune		
Communes	2016	2017
FAUCIGNY	278	282
MARCELLAZ EN FAUCIGNY	387	402
PEILLONNEX	617	611
<b>Total</b>	<b>1 282</b>	<b>1 295</b>

- **LE NOMBRE D'UNITES DE LOGEMENT PAR COMMUNE**

Répartition par Unité de Logement				
Communes	2014	2015	2016	2017
FAUCIGNY	268	276	283	292
MARCELLAZ EN FAUCIGNY	421	425	433	447
PEILLONNEX	605	619	619	615
<b>Total</b>	<b>1 294</b>	<b>1 320</b>	<b>1 335</b>	<b>1 354</b>

### 3.5.3 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.

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )	
Désignation	2017
Total des volumes facturés	179 063

- **LA REPARTITION DES VOLUMES PAR COMMUNE**

Volumes vendus par commune (m <sup>3</sup> )	
<b>FAUCIGNY</b>	<b>2017</b>
Total des volumes facturés	34 596
<b>MARCELLAZ</b>	<b>2017</b>
Total des volumes facturés	60 068
<b>PEILLONNEX</b>	<b>2017</b>
Total des volumes facturés	84 399

> *NOTA* > Les volumes sont calculés sur la base des quantités facturées disponibles. Ceci inclut les volumes liés aux dégrèvements.



### 3.5.4 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	382
Courrier	102
Internet	37
Visite en agence	70
Total	591

### 3.5.5 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	542	-
Facturation	35	30

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Règlement/Encaissement	50	15
Prestation et travaux	45	-
Information	187	-
Dépose d'index	24	-
Technique eau	65	64
<b>Total</b>	<b>948</b>	<b>109</b>

### 3.5.6 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	2017
Nombre de relevés de compteurs	1 182
Nombre d'abonnés mensualisés	564
Nombre d'abonnés prélevés	175
Nombre d'échéanciers	13
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 766
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	27
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	41
Nombre total de factures comptabilisées	2 834

### 3.5.7 La relation clients

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

#### • **RELEVÉ 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.



**La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 94 %**

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

<p><b>relevé de votre compteur d'eau</b></p> <p>Chère cliente, cher client, Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / .....</p> <p><input type="checkbox"/> <b>En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.</b></p> <p>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 :</p> <p>soit par internet sur <a href="http://www.toutsurmoneau.fr">www.toutsurmoneau.fr</a> dans l'espace « mon compte en ligne »</p> <p>soit par téléphone en appelant le <b>0 977 408 408*</b> *appel non surtaxé</p> <p>Relevez les chiffres sur tout soir, ils indiquent les m<sup>3</sup> d'eau consommés.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Nous n'avons constaté aucune anomalie</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Nous avons constaté une anomalie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 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 <a href="http://www.toutsurmoneau.fr">www.toutsurmoneau.fr</a>).</li> <li><input type="checkbox"/> Fuite d'eau: contactez votre plombier.</li> </ul> <p>.....</p> <p>Nous allons intervenir.</p> <p></p>	<p><b>compte rendu d'intervention</b></p> <p>Chère cliente, cher client, Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / ..... pour :</p> <p><input type="checkbox"/> Poser votre compteur</p> <p><input type="checkbox"/> Ouvrir votre branchement</p> <p><input type="checkbox"/> Relever votre compteur (.....)</p> <p><input type="checkbox"/> Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur</p> <p><input type="checkbox"/> Fermer votre branchement suite à votre demande</p> <p><input type="checkbox"/> Retirer votre compteur</p> <p><input type="checkbox"/> Remplacer votre compteur</p> <p>INDEX ANCIEN COMPTEUR (.....)    INDEX NOUVEAU COMPTEUR (.....)</p> <p><input type="checkbox"/> Autre: .....</p> <p>REFERENCE CLIENT .....</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Nous n'avons pas constaté d'anomalie</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Nous avons constaté une anomalie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Vous n'êtes pas abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.</li> <li><input type="checkbox"/> Il y a une fuite d'eau. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>Nous n'avons pas pu intervenir</b></p> <p>Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.</p> <p><b>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*</b> *appel non surtaxé</p> <p></p>
---	---

#### • **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, [www.toutsurmoneau.fr](http://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 :**

- Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
- Actions sur le compteur : relève, changement
- Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

**4) Amélioration de la qualité relationnelle par :**

- L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, courrier, réseaux sociaux
- Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle
- Des informations sur la gestion des données personnelles
- 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 un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

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



La relation clients			
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%
Satisfaction Post Contact	7,2	7,1	- 1,4%
Pourcentage de clients satisfaits	68	69,4	2,1%
Nombre de réclamations écrites FP2E	7	22	214,3%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	39	25	- 35,9%
Nombre d'arrivées clients dans la période	39	25	- 35,9%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100	100	0,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	5,5	16,9	210,2%

### 3.5.8 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.

Désignation	2016	2017
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,07	0,59

### 3.5.9 Les dégrèvements

Les volumes d'eau potable dégrévés sont :

Les dégrèvements	
Désignation	2017
Nombre de demandes acceptées	5
Nombres de demandes de dégrèvement	5
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	5 777

> *NOTA* > Nombre de demandes de dégrèvement : correspond au nombre de demandes clôturées sur la période. Une demande de dégrèvement ouverte en N-1 mais clôturée en N sera comptée sur N

### 3.5.10 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.

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

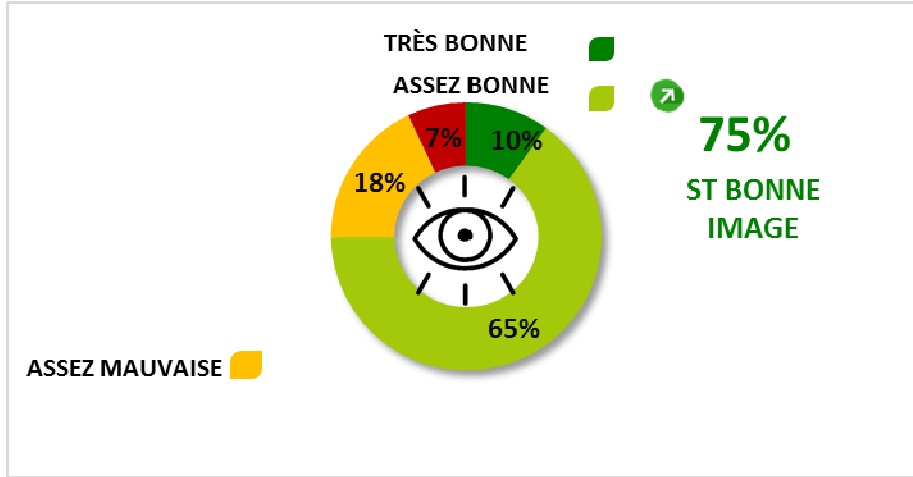
Fin novembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif sur les communes de la Région Auvergne-Rhône-Alpes desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

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.

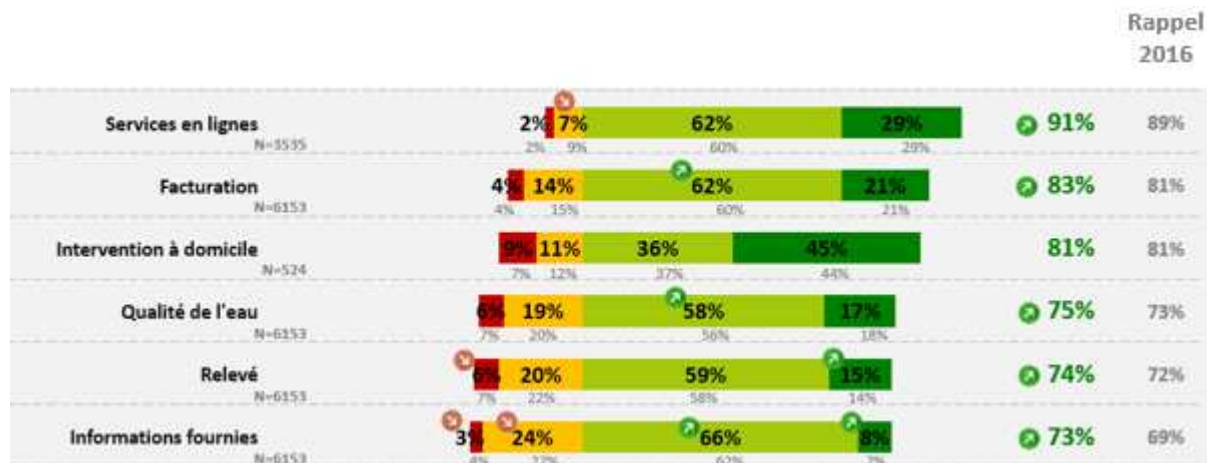


> **La satisfaction clients :**

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.



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

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ activité Eaux 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 m<sup>3</sup>.

#### Qui fixe les prix ?

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

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

La facture comprend une partie relative à l'eau potable et une partie relative à l'assainissement ainsi qu'une partie destinée aux organismes publics (agence de l'eau, Voies Navigables de France, Etat).

En moyenne, en France (étude 2011), la répartition est la suivante :

- *Traitement et distribution d'eau (46%),*
- *Collecte et traitement des eaux usées (37%),*
- *Taxes et redevances (17%).*



#### Le service de l'eau

L'eau dans la nature n'est pas potable. Elle ne coule pas non plus directement au robinet. Il faut donc la prélever, la traiter pour la rendre potable, la contrôler et l'acheminer jusqu'au domicile des habitants. A cela s'ajoutent tous les services d'assainissement, de la collecte des eaux usées à leur traitement avant retour à la nature, de la sensibilité du milieu récepteur.

#### Pourquoi le prix de l'eau n'est-il pas le même partout ?

Cette différence s'explique par une série de facteurs : l'abondance et la qualité de la ressource disponible, la topographie et la distance entre un lieu de production/de traitement et la commune, la nature rurale ou urbaine du territoire concerné, la densité de la population. Les techniques et les procédés utilisés influent également sur les prix et le niveau des investissements réalisés. Il peut être aussi soumis à des spécificités régionales (tarification saisonnière en zone touristique, climat).

Le prix peut également être la résultante d'investissements plus lourds, d'une exploitation plus complexe, d'une eau plus compliquée à traiter, d'un réseau plus difficile à entretenir, d'infrastructures à mettre aux normes ou à construire, etc.

- **LE TARIF**

La tarification en vigueur est conforme à la Loi sur l'Eau parue au Journal Officiel du 4 janvier 1992.

Les modalités d'évolution et de révision de la tarification sont définies suivant le contrat d'affermage et/ou ses avenants éventuels.

<b>Tarifs au 1er janvier 2018</b>		
	<b>Au 1er Janvier 2017</b>	<b>Au 1er Janvier 2018</b>
Part fixe (€/an/abonné) TTC	101,30	<b>98,33</b>
Part proportionnelle pour 120 m <sup>3</sup> TTC	255,14	<b>256,74</b>
Facture d'eau calculée pour une consommation de 120 m <sup>3</sup> TTC	356,44	<b>355,07</b>
Prix moyen TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,97	<b>2,96</b>
Coût moyen de l'eau potable TTC (€/jour/famille)	0,98	<b>0,97</b>

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

La facture comprend une partie eau et une partie assainissement.

Les organismes de tutelle considèrent que la consommation moyenne annuelle d'un foyer est d'environ 120 m<sup>3</sup>. Par conséquent, afin de comparer le prix de l'eau d'une collectivité à une autre et d'une année sur l'autre, le prix théorique au m<sup>3</sup> est calculé en prenant le montant total d'une facture de 120 m<sup>3</sup> divisé par 120.

La facture 120m<sup>3</sup> présente les prix connus au 1er janvier de l'année de présentation du RAD (année N+1) et les prix au 1er janvier de l'exercice du RAD (année N).



**NOTA :**

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

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



réf. client : 98-7371380696  
 identifiant \*: 1282  
 facture n° : F120-0039188

**contacts**

-  [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
accessible depuis votre smartphone
-  Service client du lundi au vendredi de  
8h à 19h et le samedi de 8h à 13h  
**0977 408 408**  
APPEL NON SURTAXE
-  urgence 24h/24  
**0977 401 134**  
APPEL NON SURTAXE
-  SUEZ Eau France - service client  
TSA 70001  
54528 Laxou cedex
-  [www.toutsurmoneau.fr/acceo](http://www.toutsurmoneau.fr/acceo)

**e-facture**

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)



MME M SIEAP EAU 120 M3 RAD  
 MAIRIE  
 961 ROUTE DE BONNEVILLE  
 74250 PEILLONNEX

**Syndicat Intercommunal de Rocailles Bellecombe**

SPECIMEN 120 M3			19 Janvier 2018
	m <sup>3</sup>	prix m <sup>3</sup> **	montant TTC
Votre abonnement			98,33 €
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	2,14 €	256,75 €
<b>Net à payer</b>			<b>355,08 €</b>

Merci de régler cette facture au plus tard le 22 janvier 2018  
 Règlement à réception, sans escompte.

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

**Répartition**



## pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>301.76</b>		<b>318.37</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2018 au 01/01/2019	2	27,35	54,70	5,5	
Part Syndicat Rocailles Bellecombe du 01/01/2018 au 01/01/2019	2	19,25	38,50	5,5	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m <sup>3</sup>	0,8750	105,00	5,5	
Part Syndicat Rocailles Bellecombe du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m <sup>3</sup>	0,80	96,00	5,5	
Préservation ressources en eau (Agence de l'Eau) du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m <sup>3</sup>	0,0630	7,56	5,5	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>34,80</b>		<b>36.71</b>
<b>AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE</b>					
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m <sup>3</sup>	0,29	34,80	5,5	
<b>TOTAL HT</b>			<b>336,56</b>		
<b>MONTANT TVA ( 5.5 %)</b>			<b>18,52</b>		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>355,08</b>
<b>Net à payer</b>					<b>355,08 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

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

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

**DISTRIBUTION DE L'EAU** : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu

naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

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

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des données qui vous concernent de même qu'un droit d'opposition que vous pouvez exercer en adressant un courrier à Service droit d'accès, SUEZ Eau France SAS, SUEZ Eau France - service client TSA 70001 54528 Laxou cedex



# 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](http://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

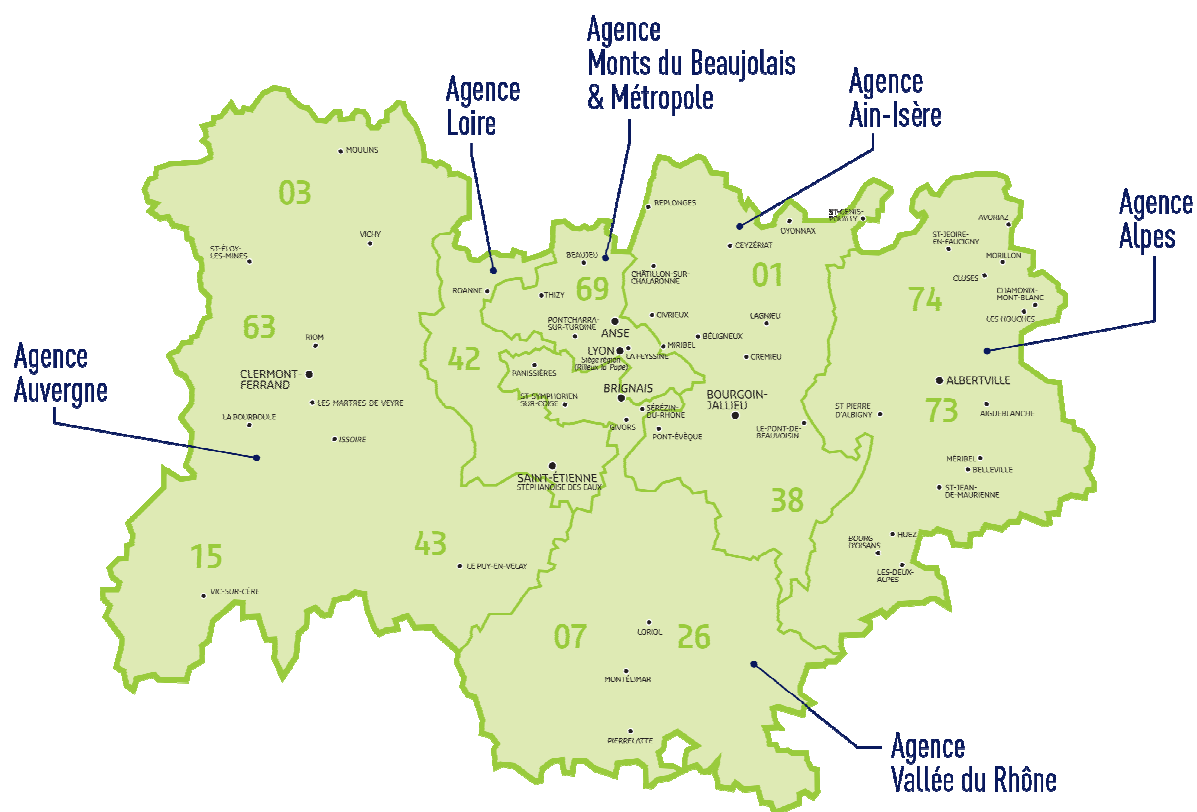
### 5.1.1 L'entreprise régionale

#### Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Auvergne-Rhône-Alpes

La région Auvergne-Rhône-Alpes s'organise autour de 6 Agences et plus de 50 implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

Partenaires de proximité des territoires, nos équipes s'engagent 365 jours par an, de l'exploitation d'usines et de réseaux, jusqu'à la relation client et à l'ingénierie environnementale.

#### Carte des implantations



#### Chiffres clés de l'activité Eau de SUEZ en Auvergne-Rhône-Alpes

**50**  
partenariats

**396**  
stations d'épuration

**100 000**  
capteurs télélevés

**21 000 kms**  
de réseaux

**1** fondation régionale  
fondation  
**Terre**  
d'Initiatives Solidaires

**108**  
usines de production  
d'eau potable

**VISI**  
pour une **vision 360°**  
du service **7j/7 et 24h/24**

**Comité de Direction de la région Auvergne-Rhône-Alpes**

**Cyril Courjean**  
*Région*



**Laurent Aiquier**  
*Artisato*



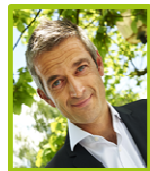
**Olivier Brunard**  
*Auvergne*



**Jean-Denis Courbrière**  
*Vallée du Rhône*



**Alain Renaudin**  
*Strat'Sécurité*



**Emmanuel Garval**  
*Ajoux*



**Claudine Gilles**  
*Miréole, Bazadais et Mirapic*



**Mal-Agnès Gannu**  
*DRH*



**Thierry Giers**  
*DFP*



**Bertrand Hirinman**  
*Oleride*



**Patrick Marty**  
*Léze*



**Philippe Plamondon**  
*DAP*



**Serge Ponsot**  
*Commercial*



**Catherine Sney**  
*Communication & Fondation*

**La Fondation Terre d'Initiatives Solidaires**

Depuis 2012, notre région s'engage à travers sa fondation Terre d'Initiatives Solidaires pour accompagner des projets d'intérêt général. Notre fondation soutient des initiatives locales en faveur de la préservation de la ressource. Depuis sa création, **67** projets ont été accompagnés, et **45** structures soutenues dans les domaines suivants :

- Respect de l'environnement
- Développement des territoires
- Prise en compte du social et du sociétal
- La coopération internationale

Pour chaque projet, un parrain ou une marraine de l'entreprise devient l'interlocuteur de proximité du porteur de projet.



### 5.1.2 Nos moyens matériels

Nos équipes disposent de matériels adaptés à l'exploitation courante des installations ou à la réalisation de travaux :

#### Nos véhicules et nos engins

- véhicules légers, camionnettes
- fourgons ateliers équipé d'un matériel d'hydrocurage
- camions-plateau avec grue
- minipelles avec remorque



#### Notre outillage

- Matériel de chantier (pilonneuse, brise-béton, palan, marteau piqueur, scie, tronçonneuse, carotteuse, compresseur, obturateur, blindage de fouille,...)
- Matériel de réparation (poste à souder, meuleuse, découpeuse, perceuse, chalumeau, perforatrice,...)
- Appareils de mesure (hydraulique, électrique, paramètre de qualité ...)
- Matériel de pompage
- Cartographie informatisée
- Gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO)
- Matériel de chantier et de signalisation
- Stocks de pièces détachées,
- Matériels d'enquêtes réseaux (inspection, vidéo, fumigènes, traceur, détecteurs..),
- Détecteurs de fuites, corrélation acoustique,
- Blindage des fouilles,
- Détecteurs de gaz,
- ...



### 5.1.3 Nos moyens logistiques

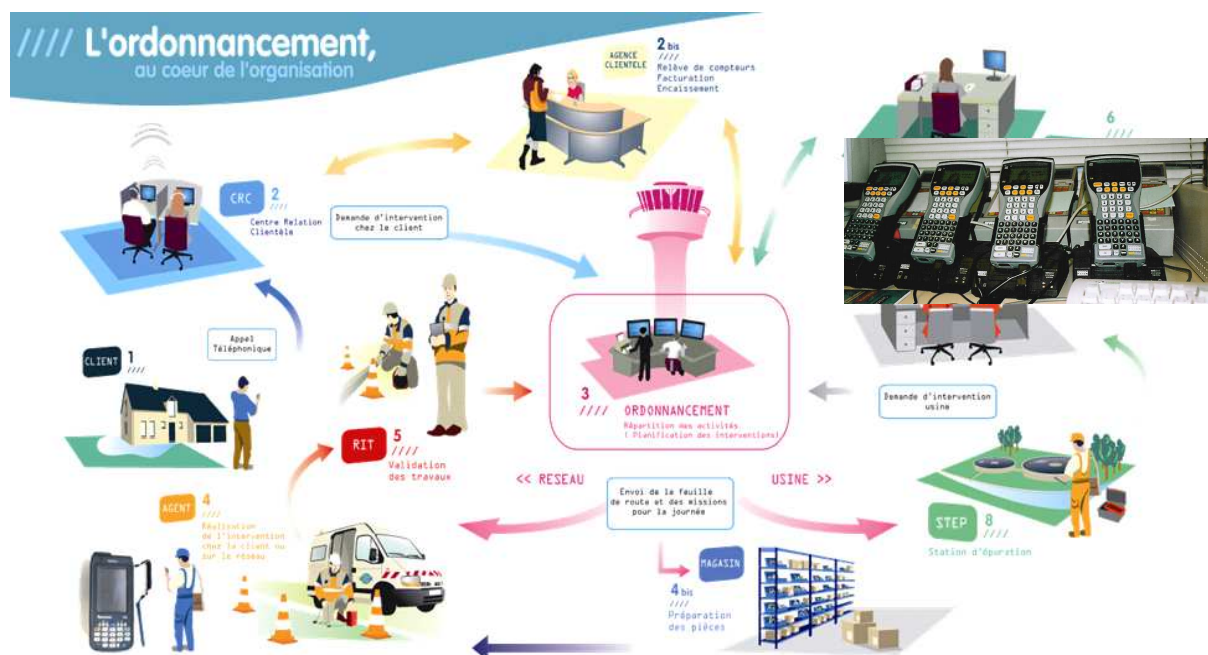
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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 Les autres moyens

#### Nos outils métiers

Nos agents sont équipés de **matériel mobile de télécommunication** (AMI, téléphone, Tablette, PC portable) garantissant :

- Une information de qualité en temps réel,
- Une mobilisation rapide de nos équipes,
- Une diffusion immédiate des décisions,
- Un retour immédiat vers la collectivité.

Tous nos agents d'exploitation sont équipés de téléphones portables.

Notre personnel dispose d'une messagerie interne pour une communication écrite et l'envoi de fichiers informatiques.

Grâce à l'outil **ELOGE de géolocalisation des véhicules**, nos interventions de maintenance, de réparations sont optimisées au niveau des déplacements par l'utilisation du GPS, pour davantage de réactivité, de rapidité et de sécurité.

#### LA TELESURVEILLANCE

La plupart des ouvrages sont équipés de télésurveillance avec transmission dans les bureaux de CALUIRE.

Les contrôles assurés :

- permettent le report des alarmes en cas de détection de défaut (niveaux, pannes électromécaniques),
- apportent une meilleure sécurité du fonctionnement par l'information en temps réel, 24h/24h, du fonctionnement des installations (secours automatique sur défaut pompes, temps de marche, nombre de démarrage),



- permettent d'anticiper les aléas par traitement sur consignes (débit maximum, consommation moyenne, trop plein).

Les optimisations du fonctionnement sont obtenues par l'analyse :

- des comptages (temps de marche jour/nuit, nombre de démarrages),
- de calculs (volumes, débits),
- des bilans journaliers sur plusieurs jours.

### LA SUPERVISION

Le logiciel de supervision **TOPKAPI** permet d'assurer le suivi de l'exploitation et de la gestion des alarmes. Des centrales d'alarmes sont capables de recevoir les informations depuis les sites exploités et équipés.



### LE PATRIMOINE RESEAU

Le **SIG** est un outil de transparence et de dialogue avec les collectivités. C'est aussi un outil d'exploitation performant qui bénéficie de services complémentaires grâce à des applicatifs métiers spécifiques permettant d'optimiser les interventions et les renouvellements.



### LES RESSOURCES HUMAINES

Le développement durable et la satisfaction de ses clients ne peuvent avoir de réalité sans l'engagement, la compétence et la performance de ses collaborateurs. C'est pourquoi le développement personnel des femmes et des hommes de l'entreprise fait partie des priorités de SUEZ Eau France.

#### 5.1.5 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](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli plus de 2 738 936 visiteurs uniques, 35% de plus que l'année précédente.

Le site [www.toutsurmoneau.fr](http://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

 The screenshot shows a user dashboard for Saint-Rambert-d'Albon. At the top, there's a navigation menu with "MON COMPTE EN LIGNE", "DÉMARCHES ET CONSEILS", "EAU DANS MA COMMUNE", "SERVICES", and "CONTACT". The main header displays "SAINT-RAMBERT-D'ALBON" and "Tableau de bord". Below this, a message states "SUEZ opère la gestion de l'eau potable et des eaux usées de votre commune." with a link "voir le règlement des services". The dashboard features four key metrics:
 

- TRAVAUX**: 0 en cours, 9 à venir. Link: "voir les travaux >"
- QUALITÉ**: analyses bactériologiques dans les 12 derniers mois. Link: "voir les résultats >"
- PRIX**: 1,82 € pour un m³ d'eau consommé. Link: "voir le détail >"
- CALCAIRE**: 28,2°f, votre eau est dure. Link: "voir le détail >"

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](http://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

## Evaluer ma consommation

### Les clés pour comprendre ma consommation

accueil - démarches et conseils - services - maîtriser ma consommation - évaluer ma consommation

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



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

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

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

Menu **suez** aide et contact vous avez une urgence ? bienvenue Mme Lyonnaise Des Eaux, France

**MON COMPTE EN LIGNE**

- mon tableau de bord
- mes factures et paiements
- ma consommation
- mes informations et contrats

**DÉMARCHES ET CONSEILS**

**EAU DANS MA COMMUNE**

**SERVICES**

**CONTACT**

**TABLEAU DE BORD**  
Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte en ligne

accueil > mon compte en ligne > tableau de bord

**LYONNAISE DES EAUX** (ref. client 98-9795137476)  
21 Rampe D'Alton - Rue De L'Ouest

**MON SOLDE**  
-21,536  
Aucune facture à payer  
choisir la mensualisation >

**MES FACTURES**  
Montant : 104,69€  
11/02/2016  
Référence : N° 78703001658  
voir toutes mes factures >  
afficher ma dernière facture >

**MA CONSOMMATION**  
63  
Votre dernier index relevé le : 30/01/2017  
suivre mes consommations >

**ALERTE FUITE**  
Il n'y a pas de présomption de fuite.  
Alerte fuite activée le 26 janvier 2016.  
paramétrer mes alertes >

**ALERTE SURCONSOMMATION**  
En février 2017, votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini.  
Alerte surconsommation activée le 28 janvier 2016.  
paramétrer mes alertes >

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



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

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

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

– un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, 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 NATIONALE 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 en gagnant en efficacité.

Les trois 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 ORGANISATION

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

### NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

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

## LE PERIMETRE DE CERTIFICATION DE LA REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Notre périmètre de certification 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
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine.



### CERTIFICAT D'APPROBATION

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

**SUEZ EAU FRANCE**  
**Région Auvergne-Rhône-Alpes**  
**988 Chemin Pierre Drevet**  
**69140 RILLIEUX LA PAPE, 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, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine.**

Ce certificat fait partie de l'approbation identifiée sous le certificat numéro FQA 9915316

Certificat d'approbation  
 No: FQA 9915316A/B

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



1. Institut National de Norme, 69443 Lyon cedex 03  
 Carte d'approbation est conforme aux procédures de Lloyd's Register de Certification de Qualité

Lloyd's Register Quality Assurance est un organisme de certification indépendant et impartial, agréé par le Royaume-Uni et le Royaume de France. Lloyd's Register Quality Assurance est un organisme de certification indépendant et impartial, agréé par le Royaume-Uni et le Royaume de France. Lloyd's Register Quality Assurance est un organisme de certification indépendant et impartial, agréé par le Royaume-Uni et le Royaume de France.

## NOTRE CERTIFICATION NATIONALE ENERGIE ISO 50001

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

Le périmètre de certification nationale s'est accru en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. La région Auvergne-Rhône-Alpes fait partie de la première vague, certifiée dès 2015.

Fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place ont été saluées par les auditeurs. La démarche 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.

La région Auvergne-Rhône-Alpes 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 au sein de notre région. 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.

## LE PERIMETRE DE CERTIFICATION DE LA REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Notre périmètre de certification 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
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine



### CERTIFICAT D'APPROBATION

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

**SUEZ EAU FRANCE**  
**Région Auvergne-Rhône-Alpes**  
 SIREN : 410 034 607  
 pour le site :  
**988 Chemin Pierre Drevet**  
**69140 RILLIEUX LA PAPE, 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, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine.**

Ce certificat fait partie de l'approbation identifiée sous le certificat numéro FOA 9915316/B

Certificat d'approbation  
 No: FOA 9915316/B-B

Première approbation : 02 Décembre 2015  
 Certificat 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



LRQA France, 1, boulevard Vivier-Merle, 69545 Lyon cedex 03 France  
 All rights reserved. This document is the property of LRQA. No part of this document may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of LRQA.  
 Ce document est la propriété de LRQA. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de LRQA est formellement interdite.

Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) est une société à responsabilité limitée, enregistrée au Registre des Entreprises de France sous le numéro SIREN 339 900 000. LRQA est une société membre du groupe LRQA Limited, enregistré au Registre des Entreprises de France sous le numéro SIREN 339 900 000. LRQA Limited est une société à responsabilité limitée, enregistrée au Registre des Entreprises de France sous le numéro SIREN 339 900 000. LRQA Limited est une société membre du groupe LRQA Limited, enregistré au Registre des Entreprises de France sous le numéro SIREN 339 900 000.

**NOTRE CERTIFICATION REGIONALE ENVIRONNEMENTALE ISO 14001**

En 2013, forte de son expérience de certification ISO 14001 dans les domaines de l'assainissement, la région Auvergne-Rhône-Alpes a fait le choix de certifier ISO 14001 l'ensemble de ses activités.

La certification ISO 14001 nous permet d'assurer :

- une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et des risques ;
- une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur ;
- une amélioration progressive et en continu de notre exploitation.

Elle est également un outil majeur

- de maîtrise des coûts ;
- de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun ;
- d'anticipation du volet environnemental du développement durable.

Enfin, elle permet le développement d'un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement...

**LE PERIMETRE DE CERTIFICATION DE LA REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

Notre périmètre de certification 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 ;
- gestion de réseaux d'irrigation ;
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement ;
- gestion des services à la clientèle ;
- gestion du patrimoine.



**NOTRE MANAGEMENT SANTE SECURITE**

Totalement intégré dans les pratiques au quotidien, notre management de la santé et la sécurité s'appuie sur l'organisation régionale en place.

Les outils déployés nous permettent de :

- Maîtriser les dangers : . identifier les risques et les apprécier (évaluation des risques - plans de prévention - veille réglementaire - objectifs - indicateurs Santé Sécurité au travail) ;  
 . mettre en œuvre des mesures de maîtrise nécessaires (plans d'actions) ;
- Définir les rôles, responsabilités et autorités afin de permettre à chacun d'être acteur de sa propre sécurité ;
- Identifier et valider les compétences (plans de formation - autorisations de travail) ;
- Manager les équipes par le biais de visites, causeries, analyses des remontées de situations dangereuses ;
- Assurer la communication interne et externe ;
- Mettre en place une gestion documentaire (procédures, consignes...) ;
- Prévenir les situations d'urgences et les tester ;
- Surveiller les indicateurs, mettre en place des actions correctives et vérifier leur efficacité ;
- Réaliser des audits internes ;
- Tenir une revue de direction.

Déjà certifiée sur le périmètre de la Stéphanoise des Eaux depuis 2008, la Région Rhône-Alpes-Auvergne a étendu cette certification, en 2015, sur le périmètre de la station d'épuration de la Feyssine.

Les méthodes et outils sont appliqués sur l'ensemble de la région.

Résultats 2017 :

<b>TF : taux de fréquence 2017</b>		
<b>Eau France Région Auvergne-Rhône-Alpes</b>	<b>Veolia Eau France</b>	<b>Saur Eau France</b>
3,1	11,6	7,2

Nombre total d'accidents sur la région RAA en 2017 : 33, dont 5 accidents avec arrêt.

## 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](http://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.

## Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

- 1 Agir en employeur responsable : 3-
- 2 Dialoguer avec toutes nos parties prenantes externes : 4-
- 3 Ouvrir la gouvernance de l'entreprise : 3+
- 4 Garantir la place centrale de l'éthique : 3-

## Innovier pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité

- 5 Éviter de gaspiller l'eau : 3+
- 6 Restaurer le bon état écologique et développer la biodiversité : 3
- 7 Pérenniser l'excellence de la qualité de l'eau potable produite et distribuée : 3
- 8 Réduire les émissions de gaz à effet de serre : 3-

## Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

- 9 Intégrer la performance environnementale dans la rémunération et partager la valeur créée : 3-
- 10 Améliorer la satisfaction de nos clients consommateurs : 3
- 11 Faciliter l'accès à l'eau pour tous : 3
- 12 Déployer une politique « achats responsables » : 2

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.

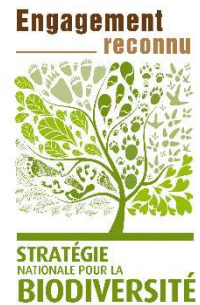
- **Engagement n°1** : Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030
- **Engagement n° 2** : Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020
- **Engagement n° 3** : Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020
- **Engagement 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 Resources 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. 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.



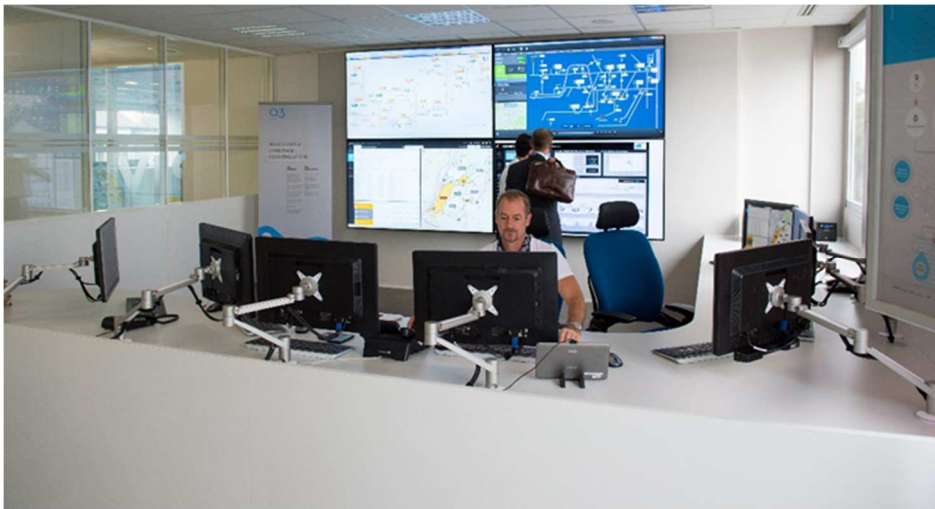
Le centre VISIO permet d'obtenir une **vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau**, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

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.



### 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 **21<sup>ème</sup> 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 3<sup>ème</sup> 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)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$ .  
L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j

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

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$   
ou  $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$ . Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m<sup>3</sup>/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'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

### 1. Indicateurs descriptifs

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

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

- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)**

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (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 m<sup>3</sup>

Formule = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

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

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/km/jour.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

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

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

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

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

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

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000



# 7 | Annexes





## 7.1 Annexe 1 - Synthèse réglementaire

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 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup> février 2016 relatif aux contrats de concessions doivent donc entraîner 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 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup> 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 évoqué 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 MARCHÉ 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.

---

<sup>1</sup> 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 XXI<sup>e</sup> 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.

## 7.2 Annexe 2 - Le télé-RPQS

### RAPPELS

#### 1- Le Rapport du Maire : Réglementation

- Le rapport du Maire **concerne toutes les collectivités organisatrices des services d'eau et d'assainissement**, quels que soient leur mode de gestion et leur taille.
- **La taille des services est prise en compte, en fonction de l'existence ou non d'une CCSPL** (Commission Consultative des Services Publics Locaux). Dans le cas où une CCSPL existe, des indicateurs complémentaires sont à fournir.
- Le décret du 2 mai 2007 et l'arrêté du même jour, définissant les données et indicateurs à fournir dans ce rapport, qui portent sur les aspects économiques, techniques, sociaux et environnementaux des services.
- Une circulaire interministérielle d'application, en date du 28 avril 2008, complète ce corpus réglementaire, concernant le contexte et les objectifs, les consignes aux préfets et aux collectivités et les modalités pratiques de mise en œuvre.

#### 2- Les indicateurs à fournir

**La circulaire interministérielle du 28 avril 2009 fournit 39 fiches détaillées**, précisant l'objectif, la définition, les modalités d'obtention et d'interprétation des données et indicateurs. L'ensemble des informations est disponible sur le site internet [www.eaudanslaville.fr](http://www.eaudanslaville.fr)

**Rappelons que le décret du 2 mai 2007 ne s'applique pas directement aux délégataires. L'élaboration du rapport annuel sur le prix et la qualité des services est en effet de la responsabilité de la collectivité organisatrice du service.**

Celle-ci utilise 3 sources principales d'informations :

- ses propres services,
- les autorités de contrôle (ARS, Police de l'eau)
- les gestionnaires des services (le Délégué)

### REALISER VOTRE RPQS GRACE A L'OBSERVATOIRE

L'observatoire vous permet de :

**Piloter vos services d'eau et d'assainissement** ; vous pouvez :

- **calculer** de façon fiable vos indicateurs,
- **comparer** votre performance avec celle d'autres services de votre choix,
- **suivre** l'évolution annuelle de vos indicateurs,
- **produire** votre rapport annuel sur le prix et la qualité des services (RPQS).

**Informez les habitants** de vos collectivités en toute transparence sur le prix et la qualité du service en :

- publiant vos données annuelles sur [www.services.eaufrance.fr](http://www.services.eaufrance.fr),
- mettant en ligne votre RPQS.

Les DDT(M) peuvent vous aider pour :


- **créer** ou mettre à jour la fiche descriptive de vos services (périmètre, missions, mode de gestion),
- **gérer** votre compte d'authentification permettant ainsi de rentrer des données dans l'observatoire,
- **vous assister** à la saisie de vos données,
- **vérifier et valider** les données saisies.


## Fiche pratique Votre RPQS en 5 étapes

1

### SE CONNECTER

[www.services.oufrance.fr](http://www.services.oufrance.fr)





!


QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?


Si vous ne disposez pas de votre compte, « Réinitialiser un mot de passe » ou adressez-vous à la DDT(M), pour l'Observatoire des services de votre département.

2

### CALCULER SES INDICATEURS ANNUELS

Saisir les données élémentaires du service






!

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?


Reportez-vous aux fiches descriptives détaillées des indicateurs et de leurs variables directement accessibles à partir de la page de saisie.




3

### PRODUIRE SON RPQS

Il intègre toutes les données annuelles saisies et calculées à l'étape 2 ainsi que les calculs d'évolution correspondants. Vous le recevez par courriel.






!

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?


Contactez votre gestionnaire local de l'Observatoire des services de votre département, la DDT(M).



4

### FINALISER LE RPQS

Finaliser le RPQS en le complétant puis le faire adopter par le conseil municipal ou votre assemblée délibérante.



!

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?

Cette action est facultative mais vivement conseillée car elle contribue à une large diffusion de votre rapport.

5

### LE METTRE EN LIGNE

SUR LE SITE « SERVICES »



!

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?

Ptes de détail dans le guide d'aide à la saisie, sur [www.services.oufrance.fr](http://www.services.oufrance.fr)

Photos : Mairie de Bessancé, Mairie de L'Épine, Mairie de L'Épine

## 7.3 Annexe 3 - Attestation d'Assurance



### ATTESTATION D'ASSURANCE

**MMA IARD Assurances Mutuelles** Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – de droit français régie par le Code des Assurances inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés du Mans sous le numéro 775 652 126 et **MMA IARD Société Anonyme** au capital de 537 052 368 euros – de droit français régie par le Code des Assurances inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés du Mans sous le numéro 440 048 882, dont les sièges sociaux sont situés :  
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 LE MANS Cedex 9 attestent que la société :

**SUEZ EAU FRANCE**  
Tour CB21 – 16, place de l'Iris  
92040 PARIS LA DEFENSE Cedex

Agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble de ses établissements en France

a souscrit le contrat Responsabilité Civile n° RCSEF127126, couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incombent en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers, du fait de ses activités professionnelles garanties telles qu'énumérées en pages 3 et 4 de la présente.

Les garanties du contrat ci-dessus s'exercent à concurrence des montants suivants, et sous réserve des franchises absolues par sinistre suivantes.

#### Garanties :

##### Responsabilité Civile Exploitation :

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

##### Responsabilité Civile Après Livraison / Travaux / Professionnelle :

Tous dommages confondus ..... 5.000.000 euros par sinistre  
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) et par année d'assurance

##### Responsabilité Environnementale:

Tous Dommages Confondus..... 5.000.000 euros par sinistre  
(Corporels, Matériels et immatériels Consécutifs ou non) et par année d'assurance

Dont les sous-limites suivantes (liste non exhaustive) :

- Responsabilité Civile atteintes à l'environnement et Responsabilité  
Civile Professionnelle environnementale y compris frais d'urgence ..... 5.000.000 euros par sinistre  
et par année d'assurance

- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux ..... 2.500.000 euros par sinistre  
et par année d'assurance



- Frais de dépollution des sols et des eaux et Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers..... 2.500.000 euros par sinistre  
et par année d'assurance

**Franchises :**

-Responsabilité Civile Exploitation / Après Livraison / Travaux / Professionnelle :  
- Dommages corporels ..... néant  
- Autres dommages ..... 15.000 euros par sinistre

**Responsabilités Environnementale et frais associés :**

- Dommages corporels ..... néant  
- Autres dommages ..... 100.000 euros par sinistre

Il est précisé que les montants de garantie :

- forment la limite des engagements de l'Assureur :
  - pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait générateur
  - quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'Assuré.
- constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

La présente attestation est valable pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2018 et n'implique qu'une présomption de garantie à la charge de l'assureur. Elle ne peut engager MMA IARD Assurances Mutuelles/MMA IARD en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auxquelles elle se réfère et notamment en cas de résiliation ou suspension.

Fait à Paris, le 1<sup>er</sup> décembre 2017

**MMA IARD SA**  
RCS Le Mans 440 948 862  
Siège social : 14 Boulevard Marie et Alexandre Cyon  
72030 LE MANS CEDEX 9



ENTREPRISE

**ACTIVITES ASSUREES****1.1. Exploitation de toutes délégations de services publics ou privés ainsi que toutes prestations de services relatives :**

- a) - au service d'alimentation en eau (production, stockage, transport et distribution) ;
  - b) - à l'assainissement collectif ou autonome (réseaux, émissaires pour le rejet des effluents en mer, épuration, traitement et élimination ou valorisation ou commercialisation des boues notamment par épandage en agriculture, compostage, incinération et commercialisation de bioproduits, traitement et évacuation des sous-produits) ;
  - c) - à l'épuration des eaux-vannes et à leur emploi en irrigation ;
  - d) - aux canaux de navigation et d'irrigation, d'arrosage, de colmatage et de submersion ;
  - e) - aux opérations de dessèchement et d'assainissement ;
  - f) - à l'établissement et à l'entretien des digues, barrages et retenues d'eau et, généralement, de tous travaux de protection, d'endiguement et de bonification ; au nettoyage, à la restauration et protection de berges, l'enrochement, le faucardage, l'élagage, le curage, le dragage et tous travaux en rivières, fluviaux et maritimes, sur plans d'eau, canaux et zones humides ;
  - g) - à la surveillance et à l'entretien de réseaux de distribution de gaz, d'éclairage public, de défense incendie ainsi que la production d'énergie pour compte propre, le surplus étant revendu à EDF ;
  - h) - au traitement ou à l'incinération d'ordures ménagères ;
  - i) - aux travaux de Génie Civil et de bâtiment en domaine public ou privé. Réalisation et construction d'automatismes et d'équipements de traitement des eaux, décarbonatation et entartrage (protection des installations) ; La réalisation de travaux de forages et de puits afin de constituer des ressources en eau, la réalisation de sondages de reconnaissance dans le domaine de l'eau, l'exécution de travaux de pompage également dans le domaine de l'eau ;
  - j) - bureau d'études dans les domaines ci-dessus mentionnés ; L'étude dans les domaines de la recherche et de l'exploitation des eaux souterraines, de la géothermie, des techniques de rabattement de nappes phréatiques et de l'environnement (réalisation d'études d'impact). Missions complètes dans les domaines suivants : installations électriques, électromécaniques et électro-acoustiques ;
  - k) - à l'exploitation des services externalisés par les industriels dans le domaine de l'eau, l'assainissement et les déchets en résultant ;
  - l) - aux prestations de services aux particuliers et aux collectivités et notamment nettoyage, assainissement, désinfection, dératisation, désinsectisation, déneigement, etc...
  - m) - à la création, l'entretien, la maintenance de parcs ludiques et centres de loisirs aquatiques ;
  - n) - au nettoyage des plans d'eau, des plages et des ports, à la collecte des déchets aux plaisanciers et sur les plages inaccessibles, au contrôle de la qualité des eaux de baignade, à la protection des zones de baignade contre les méduses, à la dépollution aux hydrocarbures sur mer, lacs et rivières et à la lutte contre l'érosion des plages, au pilotage de la gestion de la qualité des eaux de baignade, à l'organisation de la surveillance des emplacements aménagés à usage de baignade ;
- 1.2. Installation, confection, réparation d'armoiries et d'équipements électriques, électromécaniques et installation d'appareils de mesures en assainissement ;**
- 1.3. Commercialisation et installation de systèmes pour l'assainissement non collectif et pour la récupération d'eau de pluie pour des usages extérieurs et intérieurs – étude de dimensionnement, fourniture de matériel, pose cuve et canalisations ;**
- 1.4. Conception, réalisation et exploitation d'installations destinées à fournir des calories à des clients publics ou privés, professionnels ou particuliers, par des échangeurs de récupération de chaleur à partir des réseaux d'assainissement,**

MMA IARD Assurances Mutuelles Sociétés d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 715 862 126  
MMA IARD Sociétés anonyme au capital de 537 162 388 euros – RCS Le Mans 440 048 982  
Siège social : 14 Boulevard Maréchal et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le Code des Assurances



- Distribution, installation, maintenance et service après-vente d'installations visant à préchauffer l'eau chaude sanitaire, d'infrastructures de bailleurs privés et publics, par un procédé de récupération des calories des eaux usées (récupération de chaleur des eaux grises);
- 1.5 Gestion du cycle de l'eau pour l'industrie agroalimentaire : Préconisations et mise en œuvre de solutions technologiques et de modélisation des consommations d'eau agricole : volume, débits, besoins en fonction des cultures et des périodes, protection de la biodiversité (milieux, ressources), fertilisation des sols à partir de lisiers transformés, production d'énergie par micro-méthanisation à partir de coproduits d'origine agricole ;
  - 1.6 La fourniture aux gestionnaires d'immeubles de compteurs d'eau et de répartiteurs de chaleur, à leur installation et leur gestion, à la mise en œuvre de compteurs d'énergie thermique, au remplacement de colonnes d'eau dans les immeubles ;
  - 1.7 Investissement, entretien et exploitation des équipements (ouvrages et outillages nécessaires à la réalisation et au fonctionnement de ports de plaisance) destinés aux bateaux de plaisance et au tourisme fluvial. Exploitation de ports de plaisance et de commerce;
  - 1.8 L'étude, l'établissement et l'exécution de tous projets et de tous travaux publics ou privés pour le compte de toutes collectivités, Industriels et particuliers ; la préparation et la passation de tous traités, contrats et marchés se rapportant à l'exécution de ces projets et de ces travaux ;
  - 1.9 Développement et vente de solutions pour la gestion du patrimoine Immobilier ou « smart building » : études et conseils pour l'amélioration de l'habitat, optimisation des charges d'exploitation ;
  - 1.10 Etude, réalisation et gestion technique d'installations de télérelève permettant notamment la relève à distance de compteurs d'eau et d'énergie, la gestion administrative et financière des contrats d'eau, le suivi des consommations et tout type d'alerte. Services aux résidents particuliers ou professionnels et aux gestionnaires d'habitats collectifs (syndics et bailleurs) : installation, maintenance et relève de compteurs, individualisation et optimisation des charges d'eau, d'énergie et de chauffage...
  - 1.11 Le Centre Technique Comptage et Mesures (CTCM) : définition de la politique comptage de LDE, le suivi fournisseurs (compteurs, regards et débitmètres), l'assistance technique et études, les contrôles métrologiques (Laboratoire accrédité COFRAC), contrôle des compteurs en service par le détenteur (CCSD), vérification périodique des compteurs d'eau froide en service (VPER), veille réglementaire et normative ;
  - 1.12 Négocier et prestations de services relatives à la conception et à la mise en service de tout appareil ou produit d'instrumentation, notamment les appareils de mesure ;
  - 1.13 Développement et vente de solutions destinées à optimiser le fonctionnement des chaudières en fonction des facteurs météorologiques ;
  - 1.14 Vente de blindage pneumatique pour des fouilles sur chantier, Remplissage de bonbonnes de gaz (CO2) pour l'eau pétillante, Conception, fabrication et commercialisation d'une boîte de purge pour bouches et poteaux d'incendie ;
  - 1.15 Prestations de conseils et d'ingénierie en informatique et systèmes ;
  - 1.16 Création, aménagement et entretien d'espaces verts ;
  - 1.17 Installation, réhabilitation, modification, de tous types de canalisations et/ou réseaux et selon différents procédés techniques, qu'il s'agisse d'eau potable ou d'eaux usées, de gaz, d'électricité, de téléphonie ou câbles ;



## ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés **MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**

certifions que **SUEZ GROUPE**  
Tour CB21  
16, place de l'Iris  
92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX

a souscrit une police **DOMMAGES & FRAIS SUPPLEMENTAIRES D'EXPLOITATION**  
n° 113.511.283 à effet du **1er Janvier 2018**, par l'intermédiaire de :

**GRAS SAVOYE**  
société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 707  
dont le siège est sis :  
**Immeuble Quai 33 - 33 quai de Dion-Bouton**  
**92800 PUTEAUX,**

pour le compte de

**SUEZ EAU France**  
et ses filiales dont notamment

**SEF**

Les sociétés assurées sont garanties pour les dommages résultant d'un événement non exclu, et notamment des événements suivants :

Incendie, Foudre, Explosions, Implosions, Dommages aux appareils électriques ou électroniques, Chutes d'appareils de navigation aérienne, Tempêtes, Grêle, Poids de la neige sur les toitures, Fumées, Chocs de véhicules terrestres, Grèves et émeutes, Mouvements populaires, Vandalisme, Actes de terrorisme, Dégâts des eaux, Catastrophes naturelles (en France métropolitaine et dans les Départements d'Outre-mer), Effondrement, etc...

atteignant l'ensemble des biens appartenant aux assurés, qu'ils occupent ou qu'ils détiennent à quelque titre que ce soit.

Ces biens sont garantis aux adresses des sites et partout où besoin est et/ou sera, en France métropolitaine, Martinique, Guyane, Nouvelle Calédonie et Polynésie française.

Il est précisé que la garantie s'exerce au bénéfice de SUEZ EAU FRANCE et de qui il appartiendra selon les termes et conditions du contrat de délégation de service public dans la limite des termes et conditions de la présente police.

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes - RCS La Mans 775 662 126  
MMA IARD Société anonyme au capital de 837 052 368 euros - RCS La Mans 440 048 862  
Sièges sociaux : 14 Boulevard Maréchal et Alexandre Oyon 72030 La Mans CEDEX 9 - Entreprises régies par le code des assurances



### MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre .....150 000 000 €

**Avec les sous-limites suivantes :**

Bris de machine .....50 000 000 €  
 Inondations ne relevant pas du régime obligatoire des Catastrophes Naturelles (sous-limite épuisable par an) .....100 000 000 €  
 Recours des voisins et des tiers .....30 000 000 €  
 Frais et pertes .....40 000 000 €  
 Frais supplémentaires d'exploitation .....30 000 000 €

### FRANCHISES PAR SINISTRE

#### Franchise générale (dommages directs, perte d'exploitation et frais supplémentaires combinés)

- Franchise « Eau » de 130.000 Euros par sinistre pour tout événement excepté pour les événements naturels.
- Franchise « Traitement thermique des bones/biogaz » de 250.000 Euros par sinistre pour tout événement excepté pour les événements naturels.

#### Franchises spécifiques

- Evénements Naturels affectant les sites industriels :
  - Pour les sites dont les capitaux déclarés sont inférieurs à 1 500 000 € :  
35 000 € par site
  - Pour les sites dont les capitaux déclarés sont compris entre 1 500 000 € et 10 000 000 € :  
100 000 € par site
  - Pour les sites dont les capitaux déclarés sont supérieurs à 10 000 000 € :  
150 000 € par site
  - Avec un maximum de 500 000 € par événement
- Matériel de traitement de l'informatique :  
franchise combinée de 2.500 € par sinistre
- Bureaux : 1.500 €

*La présente attestation ne peut engager l'Assureur au-delà des limites de garanties, clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.*

La présente attestation est établie pour valoir ce que de droit pour la période du 1er Janvier 2018 au 31 Décembre 2018, sous réserve que la police susmentionnée ne soit ni suspendue ni résiliée pour quelque cause que ce soit.

Fait à Paris, le 23 Janvier 2018

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 852 126  
 MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 366 euros – RCS Le Mans 440 048 882  
 Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le code des assurances



## 7.4 Annexe 4 - Attestation des Commissaires aux Comptes

### SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat d'exploitation, établi par la Région Auvergne-Rhône-Alpes, pour l'exercice clos le 31 décembre 2017

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, de l'application, par la Région Auvergne-Rhône-Alpes de la société SUEZ Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat d'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995, modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2017.

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

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Auvergne-Rhône-Alpes pour l'établissement du compte annuel de résultat d'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II « Les produits et les charges d'exploitation » de l'annexe jointe. Comme le mentionne l'annexe jointe :

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

Nous vous précisons qu'à la date de la présente attestation, vous n'avez pas encore arrêté les comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2017 et nous n'avons pas encore émis notre rapport sur ces comptes. Il n'est donc pas exclu que la découverte ou la survenance d'éléments postérieurement à la date de la présente attestation vous conduise à arrêter des comptes annuels différents du projet de comptes qui nous a été communiqué.

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

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la Région Auvergne-Rhône-Alpes ;



- prendre connaissance des procédures mises en place par la Région Auvergne-Rhône-Alpes pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Auvergne-Rhône-Alpes.
- Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Auvergne-Rhône-Alpes de la société SUEZ Eau France pour établir le compte annuel de résultat d'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites au paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ».

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

Paris-La Défense, le 23 mai 2018

Le Commissaire aux Comptes  
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Stéphane Pédron', is written over a faint blue oval-shaped background.

Stéphane Pédron

## 7.5 Annexe 5 - Qualité de l'eau

### I – Détail des différents problèmes de qualité survenus au cours de l'année 2017 :

COMMUNE	POSTE DE SURVEILLANCE	DATE PRELEVEMENT	CONTRÔLE	PARAMETRE	RESULTAT	UNITE	CONFORME	DANS REFERENCE	COMMENTAIRE
VIUZ-EN-SALLAZ	STATION DE LA BEDIERE	27/02/2017	AS	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	3	Nb/100 ml	Oui	Non	Il s'agit d'un achat d'eau dont nous ne maîtrisons pas la désinfection de l'eau. Suite à ces 2 dépassements nous sommes intervenus en réalisant une chloration ponctuelle dans le réservoir afin d'éliminer la présence de bactéries témoins de contaminations fécales. Les contre-analyses sont conformes.
				ESCHERICHIA COLI	2		Non	Oui	
		09/08/2017	AS	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	2		Oui	Non	
				ESCHERICHIA COLI en NPP	1		Non	Oui	

### II – Qualité de l'eau d'un point de vue bactériologique :

Suivi de la désinfection :

Au cours de l'année les analyses d'auto-surveillance ont détecté deux dépassements de limite de qualité sur le réseau « Bedière ».

Le tableau suivant présente le suivi de la désinfection.

On constate que l'objectif de 0,3 mg/l en sortie de production est un peu ajusté à la baisse avec une valeur moyenne de l'ordre de 0,23 mg/l.

Cependant, pour l'ensemble des réseaux de distribution le suivi montre que la recommandation de 0,1 mg/l en distribution est respectée avec une valeur moyenne de l'ordre de 0,14 mg/l.

Au vu du suivi sur les différents réseaux de distribution le taux de traitement peut être maintenu en l'état.

Au niveau du réseau de Marcellaz on constate régulièrement des manques de chlore, il convient de réaliser une carte chlore afin d'envisager un poste de rechloration qui permettrait de maintenir un résiduel de chlore sur Marcellaz tout en conservant le même taux de traitement au départ de la station de production afin d'éviter les désagréments organoleptiques liés aux goûts et odeurs pour les premiers usagers du réseau.

Mesure chlore libre - eau produite & distribuée (année 2016 - 2017)							
	STATION DE POSE PERRET	FAUCIGNY	MARCELLAZ	PEILLONNEX	RECOMMANDATION DISTRIBUTION	RECOMMANDATION PRODUCTION	UNITE
MINI	0,10	0,10	0,00	0,08	0,1	0,3	mg/l
MOYENNE	0,23	0,15	0,09	0,18			
MAXI	0,30	0,28	0,20	0,30			
NBRE DE MESURE	21	23	18	23			

↳ Focus sur la qualité bactériologique des ressources.



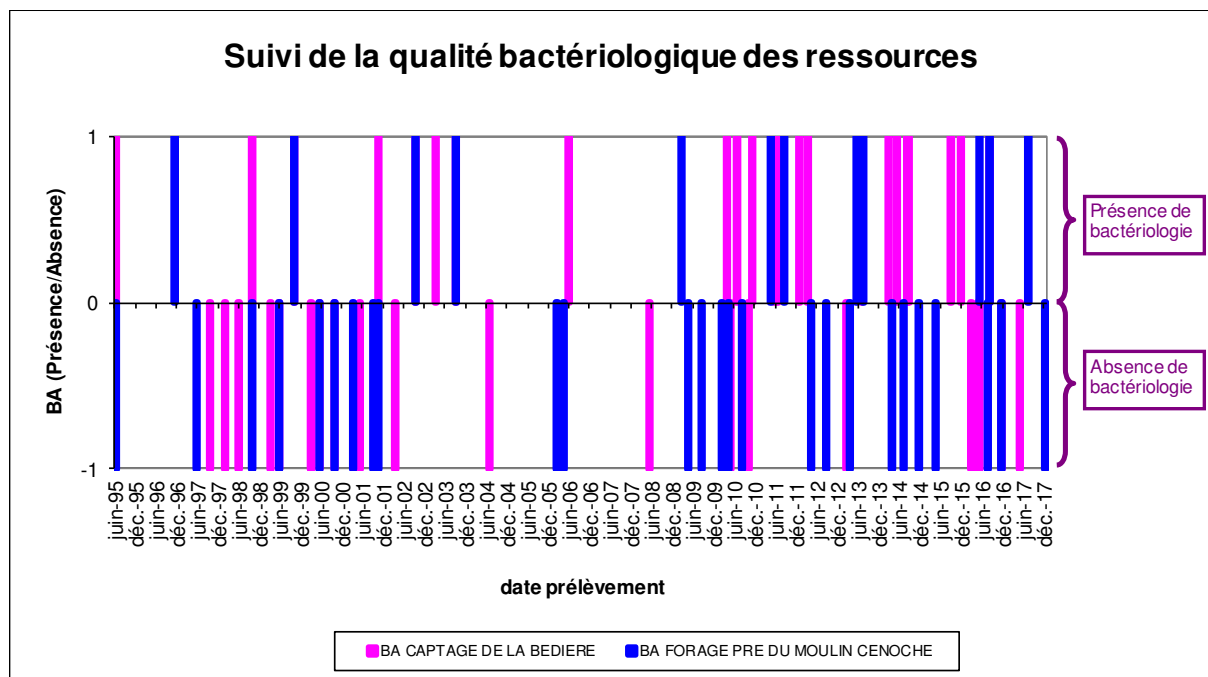
Forage du Moulin de Genoche :

La ressource est de qualité bactériologique correcte. En effet les analyses avec présence de microorganismes sont peu fréquentes mais certaines sont dues principalement à la présence d'Escherichia Coli et/ou d'Entérocoques.



Captage de La Bedière :

La ressource est de mauvaise qualité bactériologique. En effet les analyses avec présence de microorganismes sont très fréquentes et sont dues principalement à la présence d'Escherichia Coli et/ou d'Entérocoques.



### III – Qualité de l’eau d’un point de vue physico-chimique :

Au cours de l’année 2017 l’eau distribuée a respecté la réglementation en vigueur.

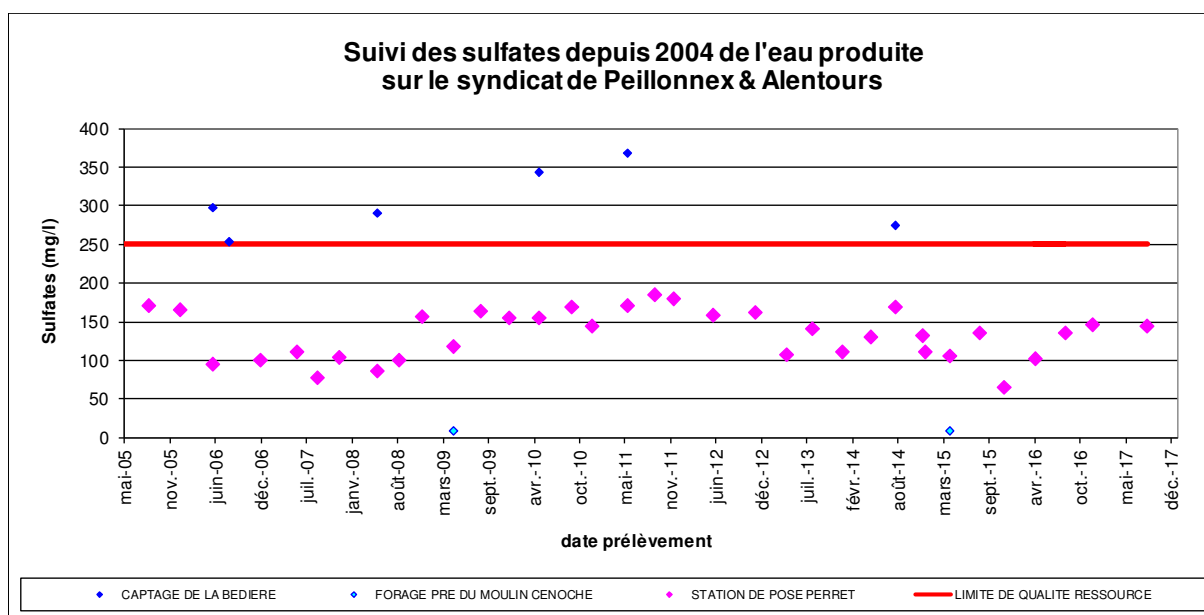
#### 1- Equilibre calco-carbonique

L’eau distribuée est de nature incrustante, ce qui n’a pas d’incidence directe sur la santé humaine (apport de minéraux tel que le calcium indispensable principalement pour les enfants et les personnes âgées) néanmoins une eau dure entraîne des désagréments pour les usagers (entartrage des équipements électroménagers). Ce désagrément est directement lié à la qualité de la ressource. Seul un traitement adapté permettra de rendre l’eau à l’équilibre.

#### 2- Sulfates

La courbe de suivi des sulfates montre que ce paramètre n’évolue pas au niveau des ressources. Le forage "Pré du Moulin de Cénoche" est quasiment exempt de sulfates. Au contraire le captage de "La Bedière" est très chargé, il dépasse la limite de qualité appliquée pour les ressources. De plus l’eau doit être corrosive. Néanmoins, la dilution de ces deux ressources au réservoir de Pose Perret nous permet de produire une eau conforme à la réglementation en vigueur.

Analyse sulfates - eau produite & distribuée (période : 2004 à 2017)					
	CAPTAGE DE LA BEDIERE	STATION POSE PERRET	LIMITE DE QUALITE RESSOURCE	REFERENCE DE QUALITE PRODUCTION	UNITE
MINI	254	64	250	250	mg/l
MOYENNE	311	135			
MAXI	368	184			
NBRE DE MESURE	7	38			



## IV – Historique des conformités :

Statistiques basées sur le nombre de bulletins ARS & d'Auto-surveillance		PRODUCTION & DISTRIBUTION												RESSOURCE					
CONTRAT	ANNEE	BACTERIOLOGIE					PYSICO-CHIMIE					GLOBAL BACTERIO & PHYSICO					Bactériologie	Physico-Chimie	Global Bactério & Physico
		Nb	Nb NC	% Conf	Nb HR	% HR	Nb	Nb NC	% Conf	Nb HR	% HR	Nb	Nb NC	% Conf	Nb HR	% HR	Nb	Nb	Nb
PEILLONEX ET ALENTOUR	1997	28	0	100,0%		0,0%	15	2	86,7%		-	28	2	92,9%		0,0%	2	1	2
PEILLONEX ET ALENTOUR	1998	33	0	100,0%		0,0%	27	2	92,6%		-	33	2	93,9%		0,0%	4	3	5
PEILLONEX ET ALENTOUR	1999	39	1	97,4%		0,0%	34	2	94,1%		-	40	3	92,5%		0,0%	5	2	6
PEILLONEX ET ALENTOUR	2000	40	0	100,0%		0,0%	38	2	94,7%		-	41	2	95,1%		0,0%	5	1	5
PEILLONEX ET ALENTOUR	2001	34	0	100,0%		0,0%	33	1	97,0%		-	34	1	97,1%		0,0%	5	1	5
PEILLONEX ET ALENTOUR	2002	27	0	100,0%		0,0%	26	0	100,0%		-	27	0	100,0%		0,0%	3	2	4
PEILLONEX ET ALENTOUR	2003	35	0	100,0%		0,0%	51	3	94,1%		-	51	3	94,1%		0,0%	3	3	4
PEILLONEX ET ALENTOUR	2004	28	0	100,0%	1	3,6%	42	0	100,0%	0	0,0%	42	0	100,0%	1	2,4%	1	1	1
PEILLONEX ET ALENTOUR	2005	27	0	100,0%	0	0,0%	35	0	100,0%	0	0,0%	35	0	100,0%	0	0,0%	1	1	1
PEILLONEX ET ALENTOUR	2006	26	0	100,0%	0	0,0%	33	0	100,0%	2	6,1%	34	0	100,0%	2	5,9%	3	3	3
PEILLONEX ET ALENTOUR	2007	24	0	100,0%	0	0,0%	34	0	100,0%	1	2,9%	34	0	100,0%	1	2,9%	0	2	2
PEILLONEX ET ALENTOUR	2008	26	0	100,0%	0	0,0%	41	0	100,0%	0	0,0%	41	0	100,0%	0	0,0%	2	2	2
PEILLONEX ET ALENTOUR	2009	34	0	100,0%	0	0,0%	47	0	100,0%	3	6,4%	47	0	100,0%	0	6,4%	4	4	4
PEILLONEX ET ALENTOUR	2010	27	0	100,0%	0	0,0%	33	0	100,0%	2	6,1%	33	0	100,0%	2	6,1%	9	7	9
PEILLONEX ET ALENTOUR	2011	27	0	100,0%	0	0,0%	29	0	100,0%	1	3,4%	29	0	100,0%	1	3,4%	5	4	5
PEILLONEX ET ALENTOUR	2012	29	0	100,0%	2	6,9%	38	0	100,0%	1	2,6%	38	0	100,0%	3	7,9%	4	4	4
PEILLONEX ET ALENTOUR	2013	25	0	100,0%	0	0,0%	32	0	100,0%	1	3,1%	32	0	100,0%	1	3,1%	5	3	5
PEILLONEX ET ALENTOUR	2014	22	0	100,0%	0	0,0%	29	0	100,0%	2	6,9%	29	0	100,0%	2	6,9%	9	9	9
PEILLONEX ET ALENTOUR	2015	23	0	100,0%	0	0,0%	96	0	100,0%	1	1,0%	96	0	100,0%	1	1,0%	3	2	3
PEILLONEX ET ALENTOUR	2016	24	0	100,0%	0	0,0%	67	0	100,0%	1	1,5%	68	0	100,0%	1	1,5%	10	10	11
PEILLONEX ET ALENTOUR	2017	23	2	91,3%	2	0,1%	27	0	100,0%	0	0,0%	27	2	92,6%	2	7,4%	3	3	3

## V – Préconisations :

Afin d'améliorer la désinfection sur l'ensemble du réseau il est nécessaire de réaliser une étude pour la mise en place d'un poste de rechloration au réservoir de Marcellaz avec analyseur de chlore en continu et rapatriement de la donnée à la télésurveillance. En effet, cette installation permettrait de diminuer le taux de traitement à la station de Pose Perret ainsi que le résiduel de chlore sur le réseau et donc d'améliorer la qualité gustative de l'eau tout en conservant le chlore nécessaire à une bonne désinfection sur le réseau de Marcellaz.

Une étude pour le traitement des sulfates est également à prévoir.

Il est nécessaire de réaliser une étude concernant l'agressivité, la corrosivité et l'équilibre calco-carbonique de l'eau pour les différentes ressources.

## 7.6 Annexe 6 - Interventions sur les branchements

Interventions réalisées au cours de l'exercice - Enquête sur branchement									
Mois	Date	Nom	N°	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Intervention	Détail
1	10/01/17	CHAMBET FRANÇOIS	373	ROUTE DE BONNEVILLE	PEILLONNEX	NON	1	branchement eau enquêter fuite	Enquête complexe avec appareil de mesure
1	17/01/17	CHAMBET FRANÇOIS	373	ROUTE DE BONNEVILLE	PEILLONNEX	NON	1	branchement eau enquêter équipements	Enquête simple
1	20/01/17	CHAMBET FRANÇOIS	373	ROUTE DE BONNEVILLE	PEILLONNEX	NON	1	branchement eau enquêter équipements	Enquête simple
1	21/01/17	LECOQ & MME MERCIER-MINAR .	331	RUE DU CHATELAT	PEILLONNEX	OUI	6	branchement eau enquêter équipements	Enquête simple
4	27/04/17	DETURCHE MARIANNE	1018	ROUTE DE CHEZ PADON	FAUCIGNY	NON	1	branchement eau enquêter équipements	Enquête simple
6	09/06/17	CHAMBET FRANÇOIS	373	ROUTE DE BONNEVILLE	PEILLONNEX	NON	1	branchement eau enquêter fuite	Enquête simple

Interventions réalisées au cours de l'exercice - Réparation sur branchement										
Mois	Date	Nom	N°	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Matériau bcht	Ø bcht	Intervention
1	27/01/17	CHAMBET FRANÇOIS	373	ROUTE DE BONNEVILLE	PEILLONNEX	NON	1	Polyéthylène B.D.	32	branchement eau réparer (suite à recherche de fuites)
4	25/04/17	SUNIER ARIANNE	.	TERRASSES DU BIOLLET	FAUCIGNY	NON	1	Polyéthylène B.D.	32	branchement eau réparer
4	28/04/17	BRANCHEMENT EAU POTABLE	0	LIEU DIT LE BIOLLET	FAUCIGNY	NON	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau réparer
6	16/06/17	MORLIER GÉRARD	457	ROUTE DE CHEZ DUBOIS	FAUCIGNY	NON	1	PVC	25	branchement eau réparer

Interventions réalisées au cours de l'exercice – Renouvellement de branchement										
Mois	Date	Nom	N°	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Matériau bcht	Ø bcht	Intervention
7	07/07/17	CHAMBET FRANÇOIS	373	ROUTE DE BONNEVILLE	PEILLONNEX	NON	1	Polyéthylène B.D.	25	branchement eau renouvelé (suite à recherche de fuites)

Interventions réalisées au cours de l'exercice - Création de branchement									
Mois	Date	Nom	N°	Rue	Commune	Nombre	Matériau branchement nouveau	Ø new bcht	Intervention
1	26/01/17	CHAPACOU LISA	.	CHEMIN POSE PERRET	PEILLONNEX	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
2	07/02/17	FOUET YANN	147	Chemin des granges	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
2	24/02/17	MARTINEZ YOAN	.	IMPASSE DES CARMES	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
3	02/03/17	SECCO PATRICK	.	IMPASSE DES CARMES	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	40	branchement eau créer avec compteur
3	06/03/17	RUIN SERGE	.	ROUTE DE BONNEVILLE	FAUCIGNY	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
5	17/05/17	GAEC CATYVAL .	.	ROUTE DE CHEZ PADON	FAUCIGNY	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
5	19/05/17	GAEC CATYVAL .	.	ROUTE DE SAINT JEAN	FAUCIGNY	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
5	26/05/17	POGLIO X CHARLIER X	778	ROUTE DE FINDROL	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
6	13/06/17	RIMBOUD RAYMOND	38	CHEMIN DE BERNARD	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
6	13/06/17	RIMBOUD RAYMOND	38	CHEMIN DE BERNARD	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
6	13/06/17	RIMBOUD RAYMOND	38	CHEMIN DE BERNARD	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
6	14/06/17	SAUMET CHRISTOPHE	207	ROUTE DE LOSSIEGE	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
7	21/07/17	CHAMBET ADRIEN	17	CHEMIN GEOFFROY	PEILLONNEX	1	Polyéthylène B.D.	32	branchement eau créer avec compteur
8	01/08/17	DUPONT FABIAN	.	CHEMIN DES CHAMPS CLAVEL	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
8	03/08/17	STRAPPAZZON MARIE	1010	ROUTE D ARPIGNY	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur
8	03/08/17	STRAPPAZZON MARIE	1010	ROUTE D ARPIGNY	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer sans compteur
8	03/08/17	STRAPPAZZON MARIE	1010	ROUTE D ARPIGNY	MARCELLAZ	1			branchement eau créer sans compteur

9	07/09/17	LAVAL MATHIEU	.	ROUTE D ARPIGNY	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur
9	29/09/17	MONTFORT CHRISTELLE	.	ROUTE DE BONNEVILLE	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur
10	10/10/17	CROZET ALAIN	.	CHEF LIEU	FAUCIGNY	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
11	14/11/17	BEAUFARON GUILLAUME	.	LIEU DIT LES PRES DE BONNAZ	MARCELLAZ	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
11	22/11/17	AMIN KARIM	377	ROUTE DE TABORET	FAUCIGNY	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur
11	30/11/17	BUISSON BENOIT	311	ROUTE DE PEILLONNEX	MARCELLAZ	1	Fonte ductile		branchement eau créer avec compteur
12	21/12/17	BOUCLIER DAMIEN	.	ROUTE DE CONTAMINE	FAUCIGNY	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur

## 7.7 Annexe 7 - Interventions sur le réseau de distribution

Interventions réalisées au cours de l'exercice – Réparation sur réseau								
Date	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Ø réseau	Matériau réseau	Cause fuite réseau	Défaillance réseau
17/01/17	ROUTE DE BONNEVILLE	PEILLONNEX	0	1	80	Fonte ductile	usure	perçement (trou)
14/07/17	POSE PERRET	FAUCIGNY	1	1	100	Fonte ductile		
02/08/17	CHEMIN DES TEPPES VIEILLES	FAUCIGNY	0	1				
04/08/17	CHEMIN DES TEPPES VIEILLES	FAUCIGNY	0	1	100	Fonte grise		
17/11/17	LIEU DIT CHEZ LETHIEUX	FAUCIGNY	0	1				
04/12/17	LE GRAND PRE	PEILLONNEX	0	1				
07/12/17	POSE PERRET	PEILLONNEX	0	1				
11/12/17	CHEZ PICCOT	PEILLONNEX	1	1				
14/12/17	CHEMIN DE LA FORET	PEILLONNEX	0	1				

Interventions réalisées au cours de l'exercice - Enquête sur réseau									
Mois	Date	Rue	CPLT adresse	Commune	Astreinte	Nombre	Ø réseau	Matériau réseau	Intervention
1	10/01/17	ROUTE DE BONNEVILLE		PEILLONNEX	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
1	13/01/17	ROUTE DE BONNEVILLE		PEILLONNEX	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
3	23/03/17	CLOS D AVOZ		MARCELLAZ	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
3	23/03/17	CHEMIN DE LA SOURCE		MARCELLAZ	NON	1			réseau eau enquêter fuite
3	23/03/17	CHEMIN DE LA SOURCE		MARCELLAZ	OUI	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
3	23/03/17	CHEMIN DE LA SOURCE		MARCELLAZ	OUI	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
3	23/03/17	ROUTE DE FINDROL		MARCELLAZ	OUI	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
3	23/03/17	ROUTE DE BONNAZ		MARCELLAZ	OUI	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
3	23/03/17	CLOS D AVOZ		MARCELLAZ	OUI	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
3	24/03/17	ROUTE DE LA VERNE		MARCELLAZ	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
3	24/03/17	ROUTE DE FINDROL		MARCELLAZ	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
3	29/03/17	ROUTE DE PEILLONNEX	LES VILLAS CAROLINE -APP C03	MARCELLAZ	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
5	29/05/17	ROUTE DE SAINT JEAN		FAUCIGNY	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
6	28/06/17	ROUTE DE SAINT JEAN		FAUCIGNY	NON	1			réseau eau enquêter fuite
7	03/07/17	ROUTE DE CHEZ PADON		FAUCIGNY	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
7	03/07/17	ROUTE DE CHEZ PADON		FAUCIGNY	OUI	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
7	20/07/17	POSE PERRET	Près du gros réservoir .	FAUCIGNY	NON	1	100	Fonte ductile	réseau eau enquêter fuite
8	03/08/17	ROUTE DE SAINT JEAN		FAUCIGNY	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)

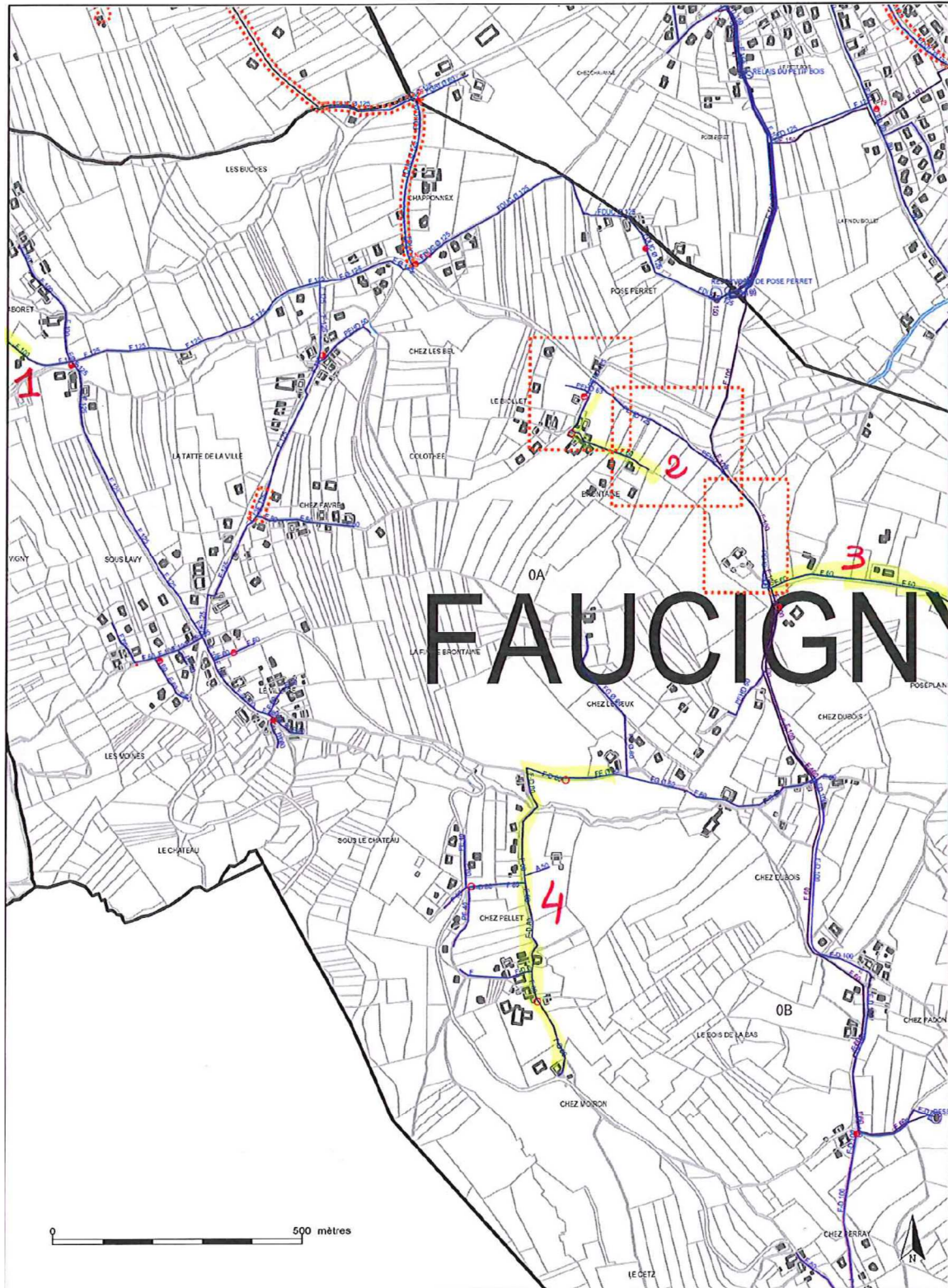
9	15/09/17	ROUTE DE SAINT JEAN		FAUCIGNY	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
10	03/10/17	ROUTE DE MARCELLAZ		PEILLONNEX	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)
11	26/11/17	RESERVOIR POSE PERRET NOUVEAU 550M3 (51857)		PEILLONNEX	OUI	1			réseau eau enquêter fuite
12	03/12/17	S51857 RESERVOIR DE POSE PERRET		PEILLONNEX	OUI	1			réseau eau enquêter fuite
12	04/12/17	POSE PERRET		PEILLONNEX	NON	1			réseau eau enquêter fuite
12	12/12/17	RESERVOIR LA BEDIERE 300M3 (60016)		PEILLONNEX	NON	1			réseau eau enquêter fuite
12	15/12/17	CHEMIN LE PETIT BOIS		PEILLONNEX	NON	1			réseau eau enquêter fuite
12	15/12/17	ALLEE DU SALEVE		MARCELLAZ	NON	1			réseau eau enquêter (débit, pression)

## 7.8 Annexe 8 - Evolution de la production mensuelle

Evolution de la production mensuelle par sites (m <sup>3</sup> )			
Mois / Sites	STATION POSE PERRET	STATION POSE PERRET VERS FAUCIGNY	Total
Janvier	19 720	2 234	21 953
Février	15 420	1 569	16 990
Mars	15 909	1 320	17 229
Avril	18 676	1 443	20 119
Mai	18 770	1 382	20 152
Juin	20 463	1 426	21 889
Juillet	17 357	2 611	19 967
Août	16 944	1 624	18 568
Septembre	13 549	1 327	14 875
Octobre	14 391	1 443	15 835
Novembre	14 244	1 456	15 700
Décembre	16 245	1 669	17 914
<b>Total (m<sup>3</sup>)</b>	<b>203 169</b>	<b>19 441</b>	<b>222 610</b>

> *NOTA* > Les volumes mensuels sont ramenés au nombre de jours du mois considéré et le volume annuel est ramené à 365 ou 366 jours. Pour une meilleure précision, le volume annuel n'est pas obtenu en sommant les volumes mensuels proratisés mais en proratisant le volume brut annuel.

## 7.9 Annexe 9 - Situation des canalisations sensibles

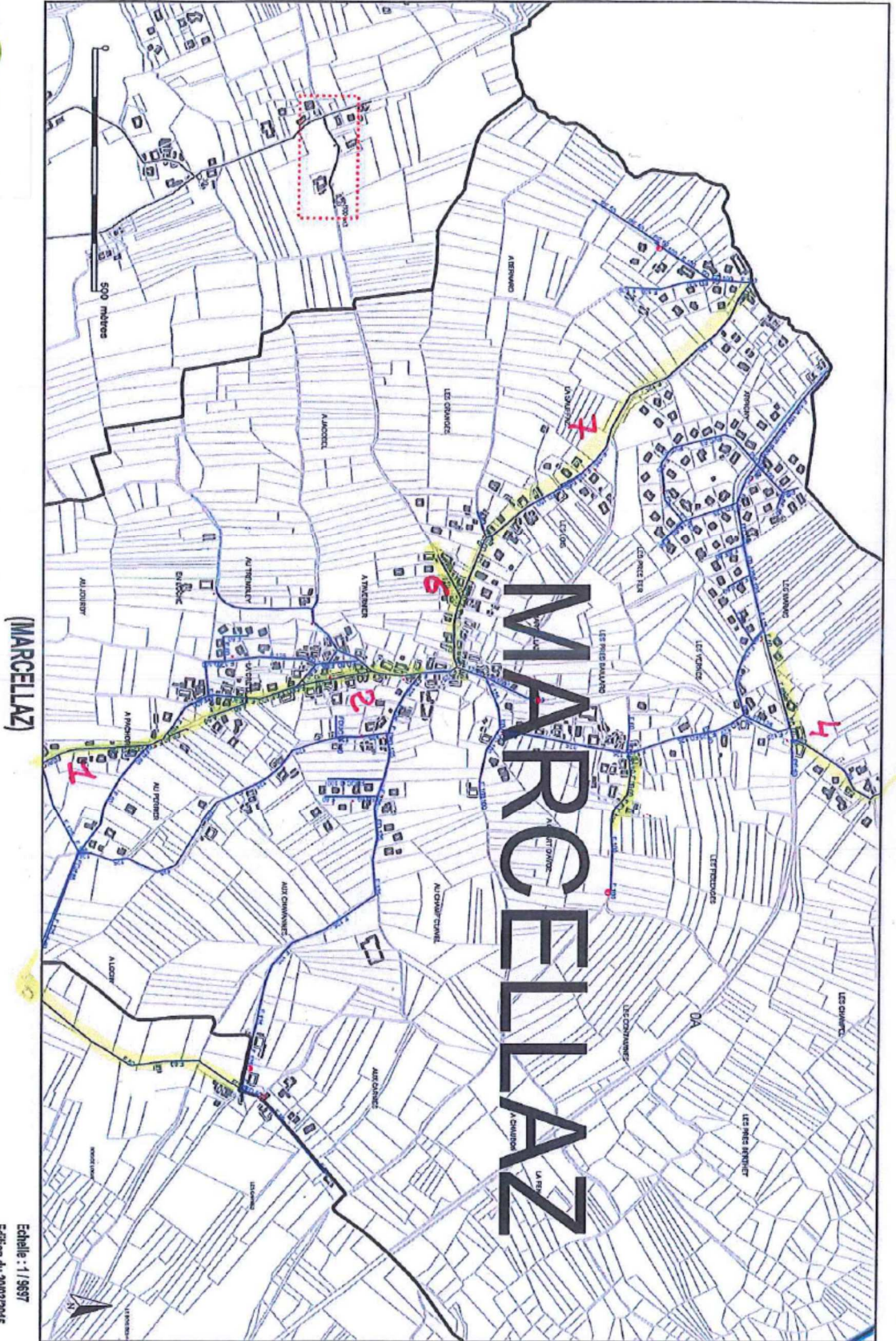


(FAUCIGNY)

Echelle : 1 / 9697  
Edition du 20/03/2015

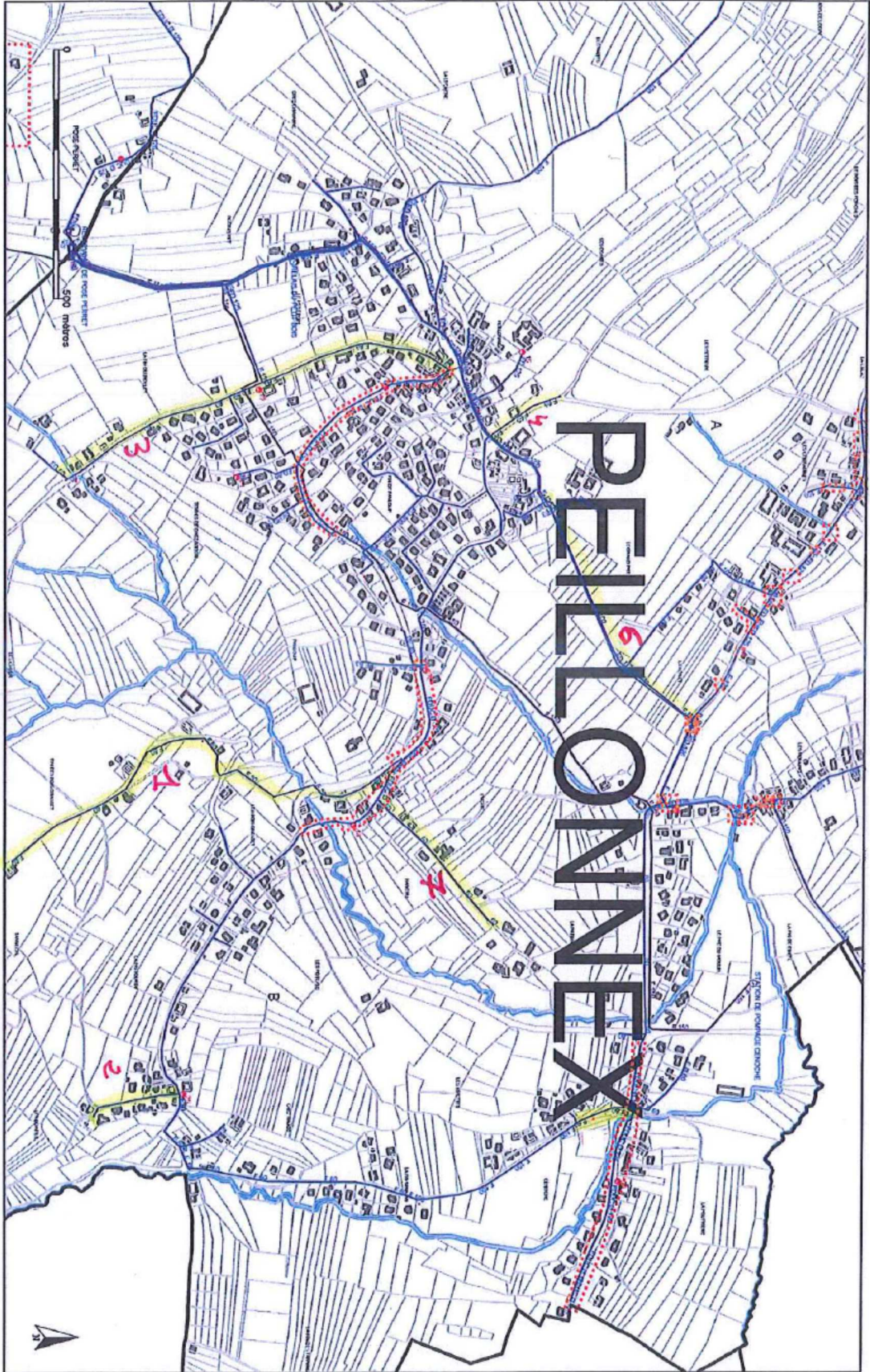


Copyright © Propriété réservée de LYONNAISE DES EAUX FRANCE



Copyright © Propriété réservée de LYONNAISE DES EAUX FRANCE

Echelle : 1/9897  
Edition du 20/03/2015

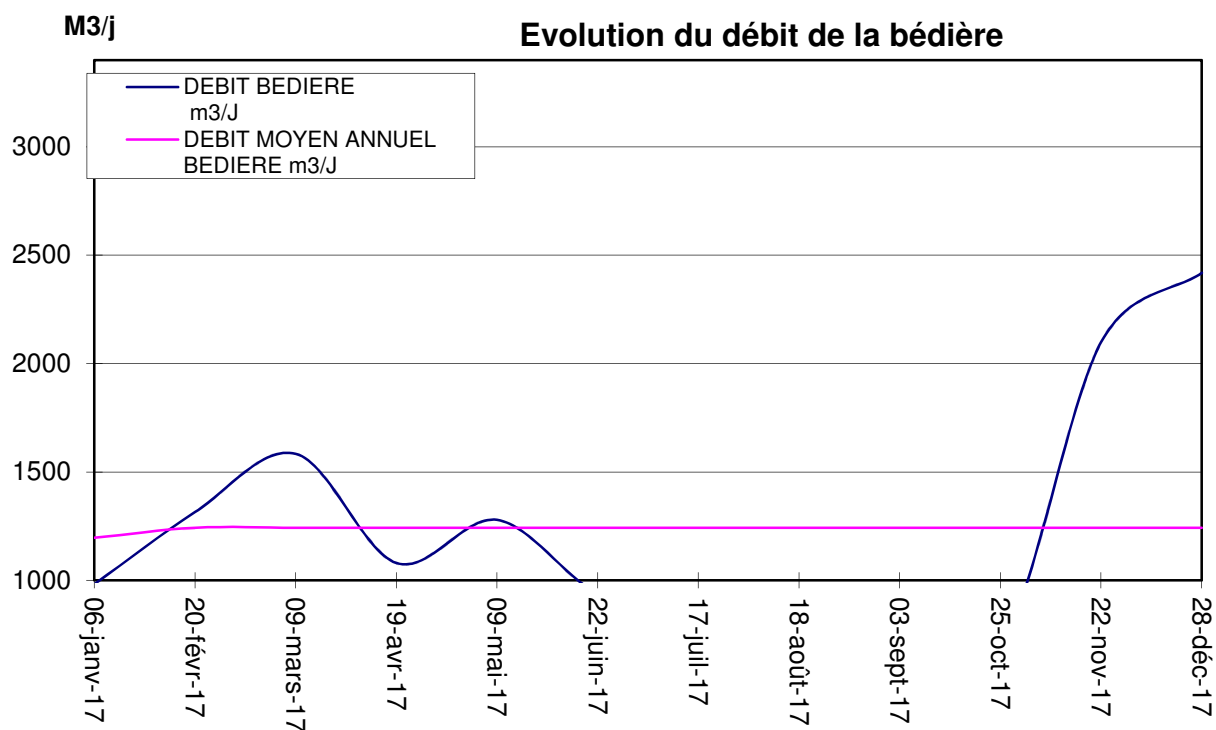
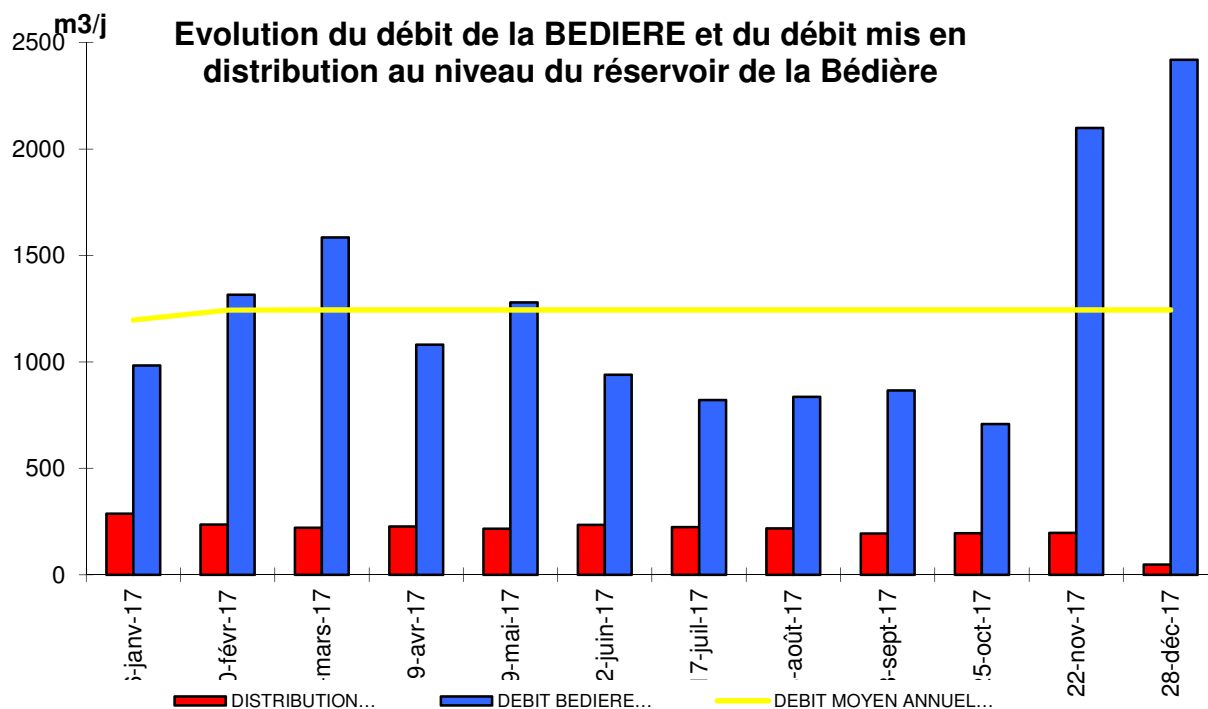


(PEILLONNET)

Copyright © Propriété réservée de LYONNAISE DES EAUX FRANCE

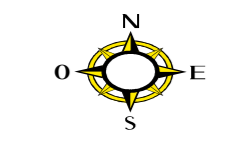
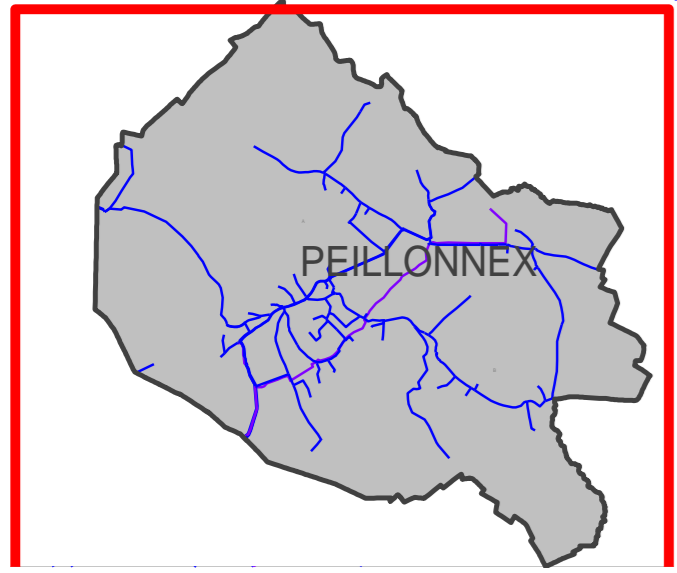
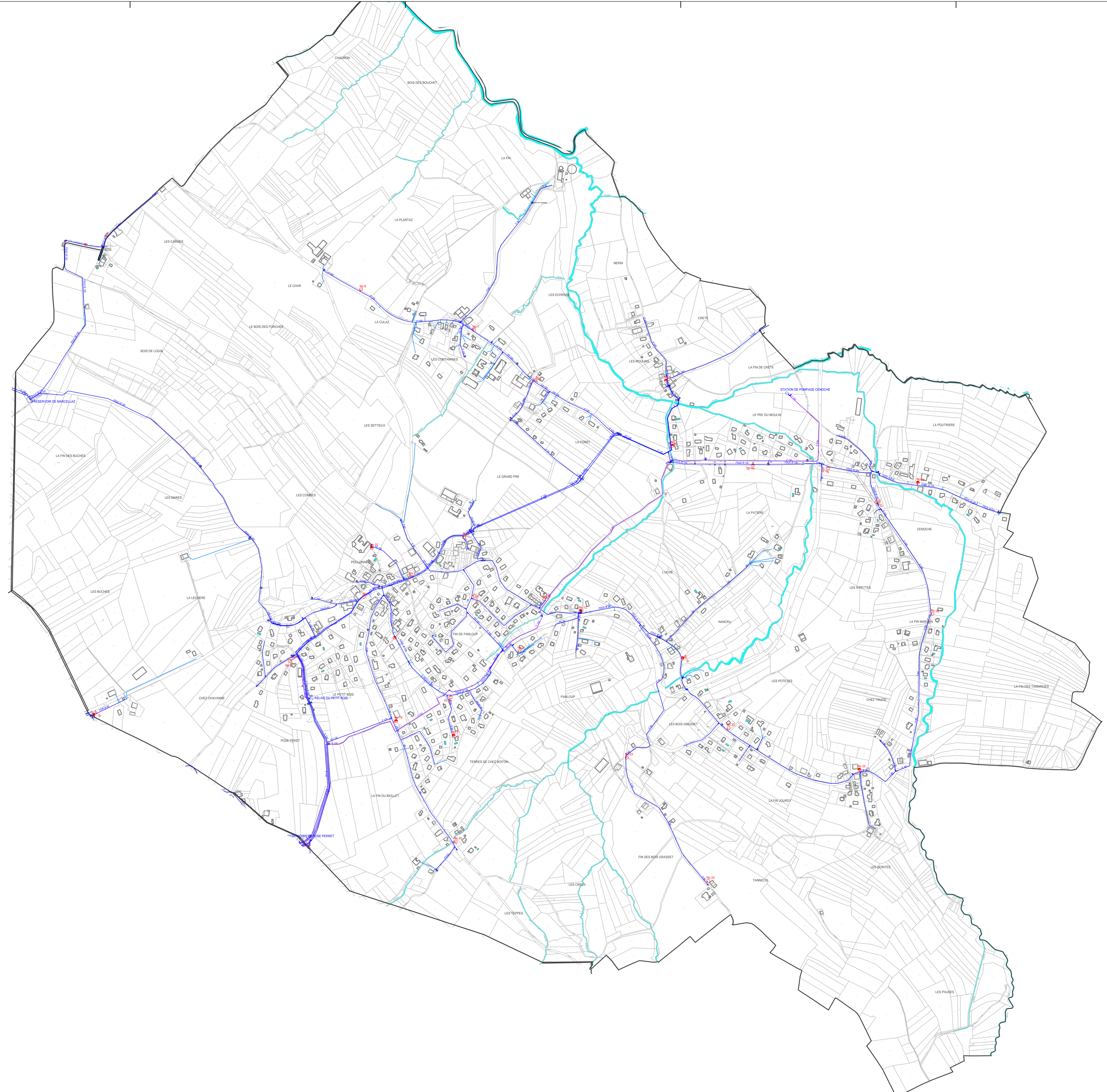
Echelle : 1/9897  
Edition du 20/03/2015

## 7.10 Annexe 10 - Suivi de la ressource





- Légende**
-  Appareil de mesure
  -  Décharge
  -  Ventouse
  -  Poteau incendie Ø=100mm
  -  Poteau incendie Ø<80mm
  -  Appareil Incendie
  -  Station de refoulement
  -  Réducteur de pression
  -  Stabilisateur de pression
  -  Réservoir enterré ou semi-enterré
  -  Vanne 1/4 tour
  -  Vanne ouverte
  -  Vanne fermée
  -  Branchement appareil incendie
  -  Branchement particulier
  -  Conduite eau potable en refoulement
  -  Conduite eau potable




DEPARTEMENT DE LA HAUTE-SAVOIE

**PEILLONNET**  
Plan Général

PEILLONNET ET ALENTOURS

ALIMENTATION EN EAU POTABLE

	REGION AUVERGNE RHONE ALPES	
	988, Chemin Pierre DREVET CS 20152 69141 RILLIEUX-LA-PAPE Cedex	
Planche: 1	Date de Création:	
Echelle: 1/4000		
Dessinateur: AD	Date d'édition: 16/04/2018	
6718		



**PEILLONNEX**

# **PLAN LOCAL D'URBANISME**

## **5.2.2- RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT**

Projet arrêté par délibération en date du :	Projet approuvé par délibération en date du:
17 juillet 2018	22 juillet 2019

Vincent BIAYS - urbaniste  
101, rue d'Angleterre - 73000 CHAMBERY - Tél. : 06.800.182.51



# Rapport Annuel sur le Prix et la Qualité du Service public de l'assainissement



**2016**

**Syndicat des Eaux des Rocailles et de Bellecombe**

Rapport relatif au prix et à la qualité du service public de l'assainissement pour l'exercice présenté conformément à l'article L2224-5 du code général des collectivités territoriales et au décret n° 2007-675 du 2 mai 2007

Tout renseignement concernant la réglementation en vigueur et la définition et le calcul des différents indicateurs peut être obtenu sur le site [www.services.eaufrance.fr](http://www.services.eaufrance.fr), rubrique « l'Observatoire »



# I – Service Public de l’Assainissement Collectif

## I-1 – Caractérisation technique du service

- 1.1. Présentation du territoire desservi
- 1.2. Population desservie - Nombre d’abonnés
- 1.3. Déversement d’effluents industriels
- 1.4. Réseau de collecte
- 1.5. Nature des effluents collectés
- 1.6. Ouvrages d’épuration
- 1.7. Boues produites

## I-2 – Tarification de l’assainissement et recettes du service

- 2.1. Modalités de tarification - Références des délibérations
- 2.2. Présentation d’une facture d’assainissement
- 2.3. Montants des autres recettes d’exploitation

## I-3 – Indicateurs de performance

## I-4 – Financement des investissements

- 4.1. Montant des travaux engagés en 2015
- 4.2. Encours de la dette et montant des annuités
- 4.3. Montant des amortissements réalisés
- 4.4. Présentation des projets à l’étude

# II – Service Public de l’Assainissement Non Collectif

## II-1 – Caractérisation technique du service

- 1.1. Présentation du territoire desservi
- 1.2. Population desservie - Nombre d’abonnés
- 1.3. Indice de mise en œuvre

## II-2 – Tarification de l’assainissement et recettes du service

- 2.1. Tarif du contrôle, de la réhabilitation et de l’entretien
- 2.2. Recettes d’exploitation

## II-3 – Indicateurs de performance

## II-4 – Financement des investissements

# I - Service Public de l'Assainissement Collectif

## I-1 Caractérisation technique du service

### 1.1 Présentation du territoire desservi

Le Syndicat des Eaux des Rocailles et de Bellecombe (SRB) a été créé en 2013 par fusion entre le Syndicat des Eaux des Rocailles (créé en 1967) qui avait compétence en eau potable sur 9 communes, et le Syndicat de Bellecombe (créé en 1974) qui avait compétence en assainissement sur 14 communes.

Le Syndicat de Bellecombe avait été créé en 1974 entre 8 communes situées autour de Reignier, et son objet était l'étude et la réalisation des collecteurs d'assainissement et de la station d'épuration nécessaire à ces communes.

Entre 1990 et 1996, six nouvelles communes ont décidé d'adhérer au Syndicat.

Le 5 décembre 2007, la Communauté d'Agglomération d'Annemasse et la Communauté de Communes des Voirons ont fusionné, ce qui a entraîné les modifications suivantes : la commune de Bonne a quitté le syndicat, et la commune de Fillinges a demandé son rattachement pour la totalité de son territoire, aux compétences « Assainissement collectif » et « Assainissement non collectif ».

Au 1<sup>er</sup> janvier 2013, le Syndicat a donc la compétence alimentation en eau potable pour 10 communes, et assainissement pour 14 communes.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, le SRB a également accepté de prendre en charge la compétence assainissement collectif et non collectif de 5 nouvelles communes, auparavant regroupées au Syndicat du Thy.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, c'est la commune de Bogève qui confie ses compétences assainissement collectif et non collectif au SRB.

Le Syndicat regroupe donc au 1<sup>er</sup> janvier 2016, les 19 communes et 2 communautés de communes suivantes :

#### CANTON D'ANNEMASSE-SUD (eau potable, assainissement collectif et non collectif)

Arthaz-Pont-Notre-Dame

#### CANTON DE BONNEVILLE

Contamine-sur-Arve (assainissement collectif)

Communauté de Communes Faucigny-Glières (assainissement non collectif) pour la commune de Contamine-sur-Arve

Faucigny (assainissement collectif et non collectif)

Marcellaz-en-Faucigny (assainissement collectif et non collectif)

Peillonex (assainissement collectif et non collectif)

#### CANTON DE REIGNIER (eau potable, assainissement collectif et non collectif)

Arbusigny

Fillinges

Monnetier-Mornex

La Muraz

Nangy

Pers-Jussy

Reignier-Esery

Scientrier

#### CANTON DE LA ROCHE-SUR-FORON (assainissement collectif)

Communauté de Communes du Pays Rochois pour les secteurs du Chef-Lieu, de Chez Naville et de Chevilly de la commune d'Arenthon

**CANTON DE SAINT JEOIRE (assainissement collectif et non collectif)**

La Tour (sauf assainissement collectif du bassin versant d'Entreverges)

Viuz-en-Sallaz

Ville-en-Sallaz

Saint-Jean-de-Tholome

**CANTON DE SCIEZ**

Bogève

## 1.2 Population desservie - Nombre d'abonnés

La détermination des zones desservies ou non par le réseau collectif a été réalisée sur l'ensemble du Syndicat. Ce zonage devrait être mis à l'enquête publique.

Pour chaque Commune, la population raccordée à la station d'épuration peut être estimée de la façon suivante :

COMMUNES	POPULATION INSEE 2017	POPULATION RACCORDEE	TAUX DE RACCORDEMENT
ARBUSIGNY	1090	589	54 %
ARENTHON (secteur)	606	576	95 %
ARTHAZ-PONT-NOTRE-DAME	1424	1128	80 %
<i>BONNE (secteur Loëx)</i>	<i>Information non disponible</i>		
CONTAMINE-SUR-ARVE	2000	1775	89 %
FAUCIGNY	581	427	73 %
FILLINGES	3391	3182	94 %
MARCELLAZ-EN-FAUCIGNY	994	990	99,5 %
MONNETIER-MORNEX	2357	2015	96 %
LA MURAZ	1074	599	56 %
NANGY	1719	1593	93 %
PERS-JUSSY	2977	2072	70 %
REIGNIER-ESERY	7607	7059	93 %
SCIENTRIER	1166	1026	88 %
SOUS-TOTAL.....	26 986	23031	85%
PEILLONNEX	1407	1366	97 %
SAINT JEAN DE THOLOME	942	520	55 %
LA TOUR (secteur ouest)	1284 (avec Entreverges)	844	98 %
VILLE EN SALLAZ	867	844	97 %
VIUZ EN SALLAZ	4185	3851	92 %
SOUS-TOTAL.....	8 685	7425	85%
BOGEVE	1064	725	68 %
TOTAL.....	36 735	31 181	85%

Il faut noter que la commune de Bonne n'adhère plus au syndicat depuis son rattachement à Annemasse Agglo en 2008. Cependant, les effluents de Loëx sont toujours raccordés à la station d'épuration de Bellecombe, et leur traitement est sous-traité par Annemasse Agglo. Une convention de traitement lie les deux collectivités.

### 1.3 Déversement d'effluents industriels

En ce qui concerne les établissements industriels, artisanaux, ainsi que les établissements publics raccordés qui apportent une charge de pollution significative à la station d'épuration, il faut noter :

\* Les 4 fruitières de Pers-Jussy (Les Marais, Vercot), d'Arbusigny et de Fillinges qui travaillent au total environ 5 000 000 litres de lait par an, et la Société CONUS (affinage de fromages),

\* La Maison Départementale de Retraite à Reignier et sa laverie industrielle,

\* L'Ecole d'Agriculture de Contamine-sur-Arve, et le Collège de Reignier,

\* Plusieurs élevages de vaches laitières : le GAEC de chez Picot à Peillonex (environ 55 bêtes), qui rejette ses eaux blanches dans le réseau d'eaux usées, SCI SCEA (environ 70 bêtes, 100 L/j) et CHAFFARD Didier (environ 45 bêtes, 200 L/j) à Saint Jean de Tholome

\* ZA de Findrol à Fillinges,

\* ZA Les Tattes à Viuz en Sallaz, dont une entreprise de salaison raccordée au réseau d'eaux usées,

\* ZA de Taney à La Tour,

\* ZA de Bidaille à Scientrier, dont deux entreprises disposant d'un arrêté d'autorisation de déversement et une entreprise d'hydrocurage,

\* ZA de l'Eculaz à Reignier-Esery,

\* Hôpital départemental Dufresne Sommeiller à La Tour, d'une capacité de 250 lits,

\* Le centre hospitalier Alpes-Léman à Contamine sur Arve qui bénéficie de son propre prétraitement.

L'adhésion au programme Arve Pure 2018 a permis de réaliser 14 diagnostics dont 8 dans des entreprises classées prioritaires par le SM3A et l'Agence de l'eau. Un arrêté d'autorisation de déversement a été établi et 5 dossiers de demande de subvention pour mise en conformité sont en cours.

### 1.4 Réseau de collecte

Au 1er janvier 2017, le Syndicat dispose d'un réseau d'un longueur totale de 379 264 ml qui permet de desservir 11 367 abonnés répartis de la façon suivante :

COMMUNES	LONGUEUR DE RESEAU (ml)	LONGUEUR DE REFOULEMENT (ml)	ABONNES COLLECTIF	DONT IMMEUBLES
SECTEUR DE BELLECOMBE				
ARBUSIGNY	9 481	540	187	6
ARENTHON (secteur)	4 995	75	165	13
ARTHAZ-PND	13 261	1 585	465	11
BONNE (Loex)	4 472	-	<i>Information non disponible</i>	
CONTAMINE-SUR-	24 825	-	610	6

ARVE				
FAUCIGNY	5 660	-	160	1
FILLINGES	49 135	2 540	1 346	13
MARCELLAZ	11 160	-	372	8
MONNETIER-MORNEX	22 910	640	887	21
LA MURAZ	5 870	50	169	5
NANGY	15 090	1 095	442	27
PERS-JUSSY	32 960	1 210	796	16
REIGNIER-ESERY	54 070	2 890	1 718	142
SCIENTRIER	16 640	1 480	369	12
SOUS-TOTAL 1	270 529	12 105	7 686	281
SECTEUR DU THY				
PEILLONNEX	17 720	1 550	582	10
ST JEAN DE THOLOME	12 480	-	285	1
LA TOUR (secteur ouest)	8 560	-	265	5
VILLE EN SALLAZ	11 840	-	494	12
VIUZ EN SALLAZ	42 950	-	1509	31
SOUS-TOTAL 2	93 550	-	3135	59
BOGEVE	15 185	-	546	4
TOTAL	379 264	13 655	11 367	344

Le réseau qui aboutit à la station d'épuration de Scientrier, comprend 31 postes de refoulement :

**Commune d'Arbusigny**

- Poste du Souget

**Commune d'Arenthon**

- Poste du stade

**Commune d'Arthaz-Pont-Notre-Dame**

- Poste de Truaz
- Poste de Nant
- Poste de la Chapelle 1<sup>ère</sup> tranche
- Poste de la Chapelle 2<sup>ème</sup> tranche

**Commune de Fillinges**

- Poste de Pont Jacob
- Poste de Sous-Malan
- Poste de Chez Bosson
- Poste de Jonzier
- Poste de La Savière

**Commune de Monnetier-Mornex**

- Poste de Mornex
- Poste de Monnetier

- Poste des Bouedas à Esserts-Salève

#### **Commune de Nangy**

- Poste « ATMB »
- Poste de Boringes
- Poste de Contamine

#### **Commune de Pers-Jussy**

- Poste de la ZAE des Contamines
- Poste de la Bégaudière
- Poste de Vuret
- Poste de Chevrier

#### **Commune de Reignier-Esery**

- Poste de Viaison
- Poste de Moiron
- Poste de Foron
- Poste de Ramboëx
- Poste de Méran
- Poste de l'Eculaz
- Poste de Cry
- Poste des Favules

#### **Commune de Scientrier**

- Poste de Vers l'Eglise
- Poste de Bidaille

Trois autres postes de refoulement ont été installés :

- sur la commune de La Muraz, à La Croisette, sur le réseau qui aboutit à la step de La Croisette
- sur la commune d'Arbusigny, au Crivoland, sur le réseau qui aboutit à la step du Pré Courbe
- Le poste de l'Hôpital relevant les eaux brutes du CHAL vers la filière Hôpital de la station d'épuration.

De plus, un déversoir d'orage est installé sur le réseau unitaire du centre de Reignier, avant son déversement dans le réseau séparatif principal. Ce déversoir, qui reçoit moins d'une centaine d'abonnés, est équipé d'une vanne qui peut être fermée quand les débits arrivant à la station d'épuration sont importants en cas de pluie prolongée, et donc de dilution importante.

Le réseau qui aboutit à la station d'épuration de Peillonex, ne comprend pas de postes de refoulement. Quatorze déversoirs d'orage ont été recensés :

- Quatre sur la commune de Peillonex : DO 125, 101, 2 et 393,
- Deux à Saint Jean de Tholome : DO 3027 et 1002,
- Six à Viuz en Sallaz DO 3675, 3321, 3447, 3705, 3790 et 3774,
- Un à Ville en Sallaz sur le collecteur intercommunal : IC 37, qui est équipé d'un débitmètre,
- Un à la Tour à la sortie de l'hôpital départemental : DO 249.

## **1.5 Nature des effluents collectés**

Les eaux susceptibles d'être déversées dans les collecteurs d'eaux usées sont les suivantes :

\* les eaux usées domestiques, c'est-à-dire les eaux de cuisine, de salles de bains, de WC et de machines à laver. Elles doivent être brutes, c'est-à-dire ne pas avoir séjourné dans une fosse septique,

\* après avoir fait l'objet d'une demande et **avoir été explicitement autorisées par le représentant de la collectivité**, certaines eaux usées de nature industrielle, en provenance d'ateliers, garages, stations-service, drogueries, petites industries alimentaires (fromageries, boucheries, restaurants), établissement d'élevage intensifs (porcherie...).

Par contre, il est formellement interdit de déverser dans le collecteur d'eaux usées :

- les eaux pluviales,
- les eaux de ruissellement (eaux de lavage des cours et arrosage),
- les eaux de source, de drainage, de fossés,
- le contenu des fosses septiques,
- les dérivés du pétrole,
- les huiles et graisses d'origine animale,
- les liquides corrosifs ou inflammables,
- les corps solides (ordures ménagères même broyées...),
- tout corps de nature à nuire soit au bon état et au bon fonctionnement du réseau ou de la station d'épuration, soit à la sécurité ou à la santé des Agents d'exploitation.

## 1.6 Ouvrages d'épuration

### **1.6.A. LA STATION D'EPURATION DE SCIENTRIER**

#### 1.6.A1. Définition des normes à respecter

La station d'épuration de Bellecombe se trouve sur le territoire de la Commune de Scientrier, au bord de l'Arve.

Les eaux traitées sont rejetées dans l'Arve, et le rejet doit respecter les normes suivantes, imposées par l'arrêté préfectoral n° DDT 2016-0582 du 5 avril 2016.

#### A - Conditions générales

##### **Température**

La température doit être inférieure à 25°C.

##### **PH**

Le pH doit être compris entre 6.0 et 8.5.

##### **Couleur**

La couleur de l'effluent ne doit pas provoquer une coloration du milieu récepteur.

##### **Substances capables d'entraîner la destruction du poisson**

L'effluent ne doit pas contenir de substances capables de gêner la reproduction du poisson ou de la faune benthique ou présenter un caractère létal à leur rencontre à 50 mètres du point de rejet et à 2 mètres de la berge.

##### **Odeur**

L'effluent ne doit dégager avant et après cinq jours d'incubation à 20°C aucune odeur putride et ammoniacale.

#### B - Conditions particulières

Le réseau d'assainissement aboutissant aux ouvrages de traitement est de type séparatif (sauf pour le réseau du centre de Reignier qui est unitaire sur environ 2 kms).

Un bassin d'orage de 400 m<sup>3</sup> permet d'écarter les débits lors d'épisodes pluvieux.

##### **a - Débit maximum rejeté au milieu naturel**

- sur la journée soit 24 heures : 19 730 m<sup>3</sup> le 9 janvier 2016

##### **b - Flux issus de la station**

Moyenne journalière des flux rejetés en kg/j. Les flux correspondent à l'eau traitée + by-pass

Paramètres	Flux rejetés	Normes
	Moyenne	Flux max
DBO5	112.9	160
DCO	302.8	800
MES	92,19	150
NH4	89,76	115

### c - Concentration à l'issue de la station

Les concentrations correspondent à l'eau traitée + by-pass

Paramètres	Concentration de l'effluent rejeté		Normes	
	Moyenne	Rendement	Concentration	Rendement
DBO5	16.87	93.2%	25	80%
DCO	50	90.5%	125	75%
MES	14.98	95%	35	90%
NH4	18.2	51.2%	15	70%
NTK	19.6	61.7%		

### C - Contrôle des installations

Les fréquences et les paramètres à doser sont indiqués dans le tableau ci-après :

Avant la possibilité de mélanger les effluents hospitalier avec l'eau brute urbaine

Paramètres	Nombre de mesure par année				Milieu Naturel
	Effluents				
	File Hôpital 5400 EH		File Urbaine 26 600 EH		
	Amont Traitement	Aval Traitement	Amont Traitement	Aval Traitement	
Débit	Continu	Continu	Continu	Continu	
DBO5	12	12	12	12	2
DCO	12	12	24	24	2
MES	12	12	24	24	2
NTK	4	4	12	12	2
NH4	4	4	12	12	2
NO2	4	4	12	12	2
NO3	4	4	12	12	2
PT	4	4	12	12	2
PO4	4	4	12	12	2
IBGN					1

Après la modification de l'arrêté permettant le mélange des effluents hospitalier avec l'eau brute urbaine. Le mélange a été mis en place le 1<sup>er</sup> mai 2016.

Paramètres	Nombre de mesure par année		
	32 000 EH		Milieu Naturel
	Amont Traitement	Aval Traitement	Amont et aval du rejet
Débit	Continu	Continu	
DBO5	24	24	2
DCO	52	52	2
MES	52	52	2
NTK	12	12	2
NH4	12	12	2
NO2	12	12	2
NO3	12	12	2
PT	12	12	2
PO4	12	12	2
IBGN			1

#### 1.6.A2. Bilan de fonctionnement

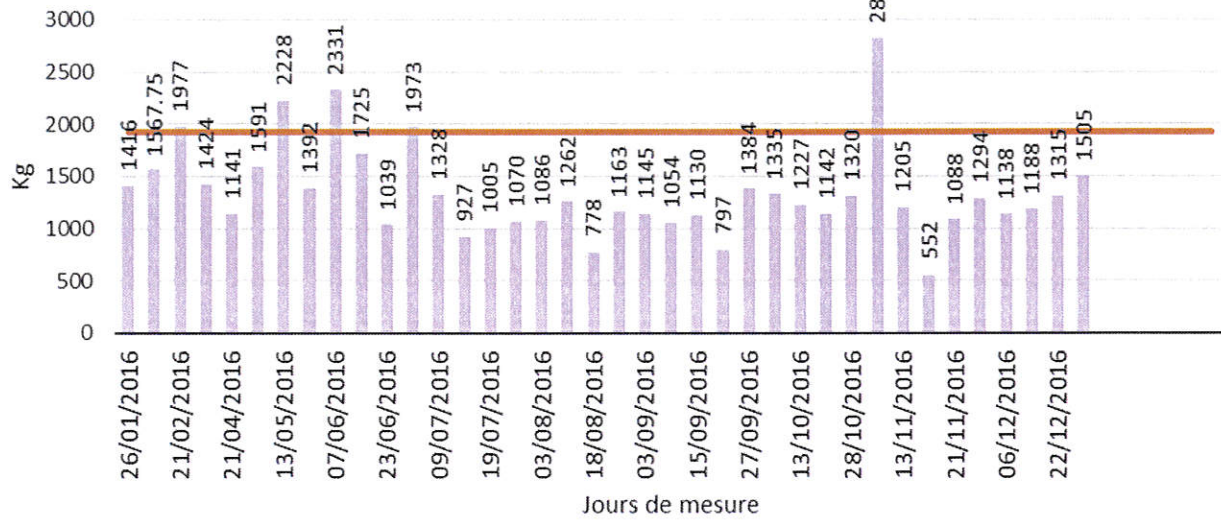
La station d'épuration a été mise en service à sa charge nominale actuelle en décembre 2009.

**Moyennes des flux entrants à la station d'épuration (urbain +hopital) en 2016 ont été mesurés et analysés les mois suivants :**

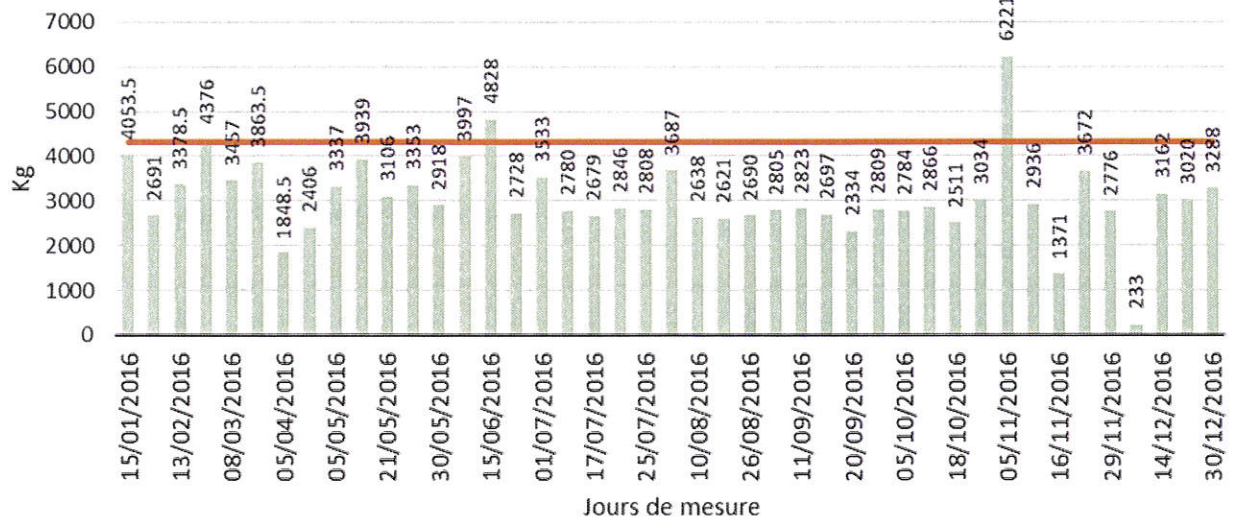
Mois	MOYENNE DES VOLUMES ENTRANTS
<b>Janvier</b>	8926
<b>Février</b>	8339
<b>Mars</b>	6538
<b>Avril</b>	5521
<b>Mai</b>	6479
<b>Juin</b>	7365
<b>Juillet</b>	3818
<b>Août</b>	3218
<b>Septembre</b>	3408
<b>Octobre</b>	3663
<b>Novembre</b>	5728
<b>Décembre</b>	3691

Moyenne	5558
---------	------

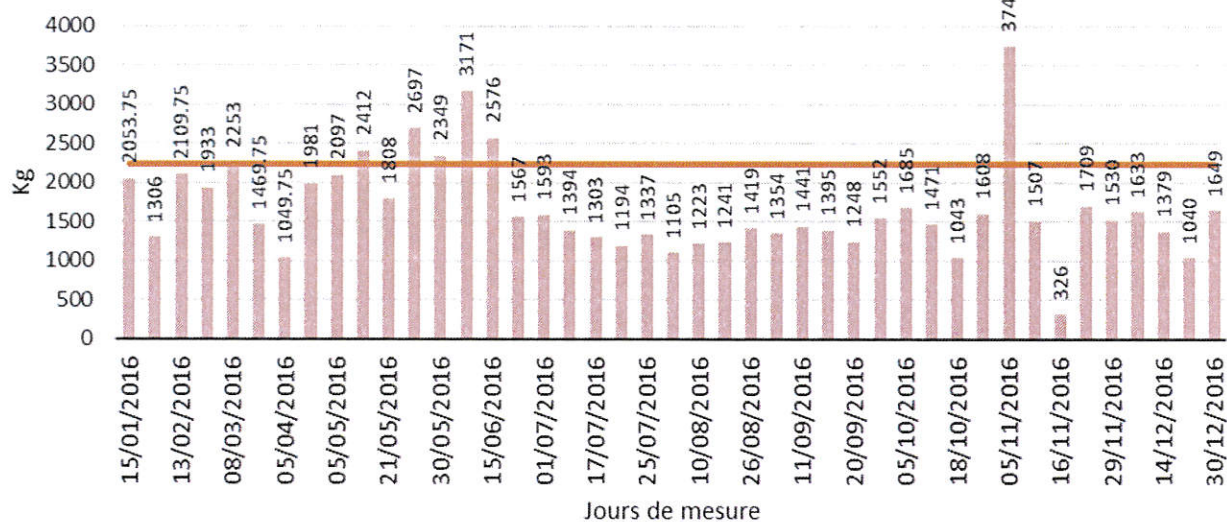
### DBO5: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



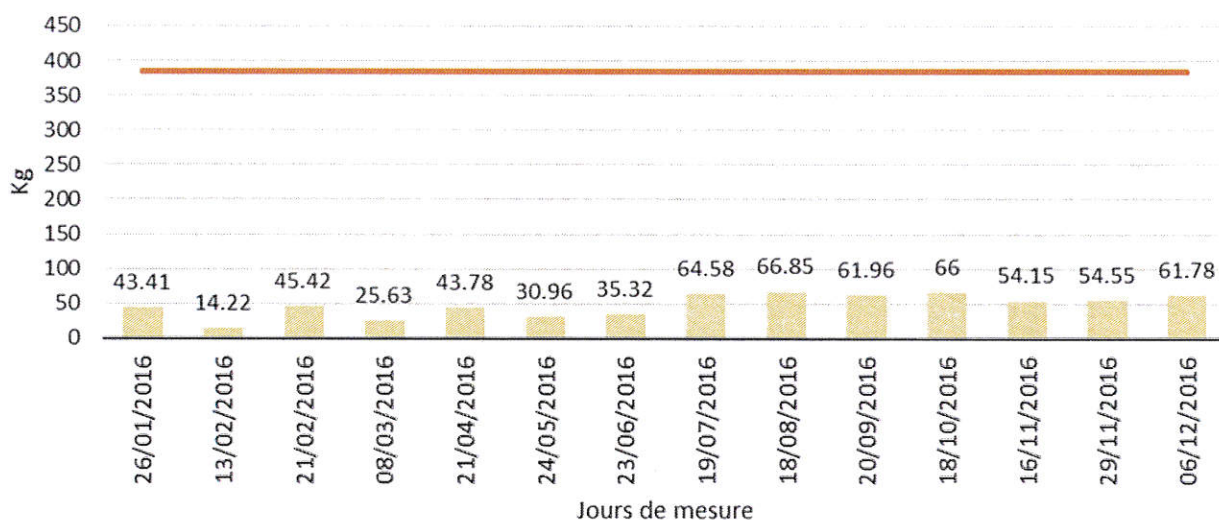
### DCO: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



### MES: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



### NH4: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



Les débits et charges reçues à la station d'épuration représentent environ 70% de la capacité nominale de la station (32 000 eq-hab).

La station de traitement des eaux usées a traité en 2016 un total de 2 028 770 m<sup>3</sup>. Ce volume est en baisse de 15 % par rapport à 2015 qui peuvent s'expliquer à la fois par les travaux d'élimination des eaux parasites réalisés sur le réseau et par une pluviométrie inférieure.

Le bypass a fonctionné à 41 reprises en 2016. Le volume total bypassé a été de 104 965 m<sup>3</sup>, soit 5 % du volume accepté sur la station.

L'eau rejetée à l'Arve a constamment été conforme aux normes de rejet imposées dans les conditions normale de fonctionnement, sauf un léger dépassement de la norme sur l'azote du aux pannes sur les équipements d'aération du traitement biologique.

Pour plus de détails sur le fonctionnement de la station d'épuration, il est possible de se rapporter au rapport annuel d'autosurveillance établi pour l'année 2016.

## **1.6.B. LA STATION D'EPURATION DE PEILLONNEX**

### **1.6.B1. Définition des normes à respecter**

La station d'épuration de Peillonex se trouve sur le territoire de la Commune de Peillonex, au bord à la confluence du Thy et du Foron de Fillinges.

Les eaux traitées sont rejetées dans le Foron de Fillinges, et le rejet doit respecter les normes suivantes, imposées par l'arrêté préfectoral n°2012152-0019.

#### **A - Conditions générales**

##### **Température**

La température doit être inférieure à 25°C.

##### **PH**

Le pH doit être compris entre 6.0 et 8.5.

##### **Couleur**

La couleur de l'effluent ne doit pas provoquer une coloration du milieu récepteur.

##### **Substances capables d'entraîner la destruction du poisson**

L'effluent ne doit pas contenir de substances capables de gêner la reproduction du poisson ou de la faune benthique ou présenter un caractère létal à leur rencontre à 50 mètres du point de rejet et à 2 mètres de la berge.

##### **Odeur**

L'effluent ne doit dégager avant et après cinq jours d'incubation à 20°C aucune odeur putride et ammoniacale.

#### **B - Conditions particulières**

Le réseau d'assainissement aboutissant aux ouvrages de traitement est de type unitaire pour une partie et séparatif pour l'autre.

##### **a - Débit maximum rejeté au milieu naturel**

- sur la journée soit 24 heures : 6 092 m<sup>3</sup>

##### **b - Flux issus de la station**

L'eau traitée de la station doit respecter les valeurs limites en concentration et en rendement figurant le tableau suivant :

Les flux correspondent à l'eau traitée + by-pass

Paramètres	Flux de l'effluent rejeté		Normes	
	Moyenne	Rendement	Concentration	Rendement
DBO5	307	53%	19	83%
DCO	807	45%	62	72%
MES	372	76%	35	79%
NH4	241		Dérogation 1/01/2017	
NTK	142			

### c - Concentration à l'issue de la station

Les concentrations correspondent à l'eau traitée + by-pass

Paramètres	La concentration de l'effluent rejeté est inférieur ou égal à (mg/l)		Normes	
	Moyenne	Rendement	Concentration	Rendement
DBO5	94	53%	19	83%
DCO	323	45%	62	72%
MES	97	76%	35	79%
NH4	118		Dérogation 1/01/2017	
NTK	96			

### C - Contrôle des installations

Les fréquences et les paramètres à doser sont indiqués dans le tableau ci-après :

Paramètres	Nombre de mesure par année		
	Effluents		Milieu Naturel
	Amont Traitement	Aval Traitement	Amont et Aval du rejet
Débit	Continu	Continu	A définir avec le labo
DBO5	12	12	2
DCO	12	12	2
MES	12	12	2
NTK	4	4	2
NH4	4	4	2
NO2	4	4	2
NO3	4	4	2
PT	4	4	2
IBGN			1

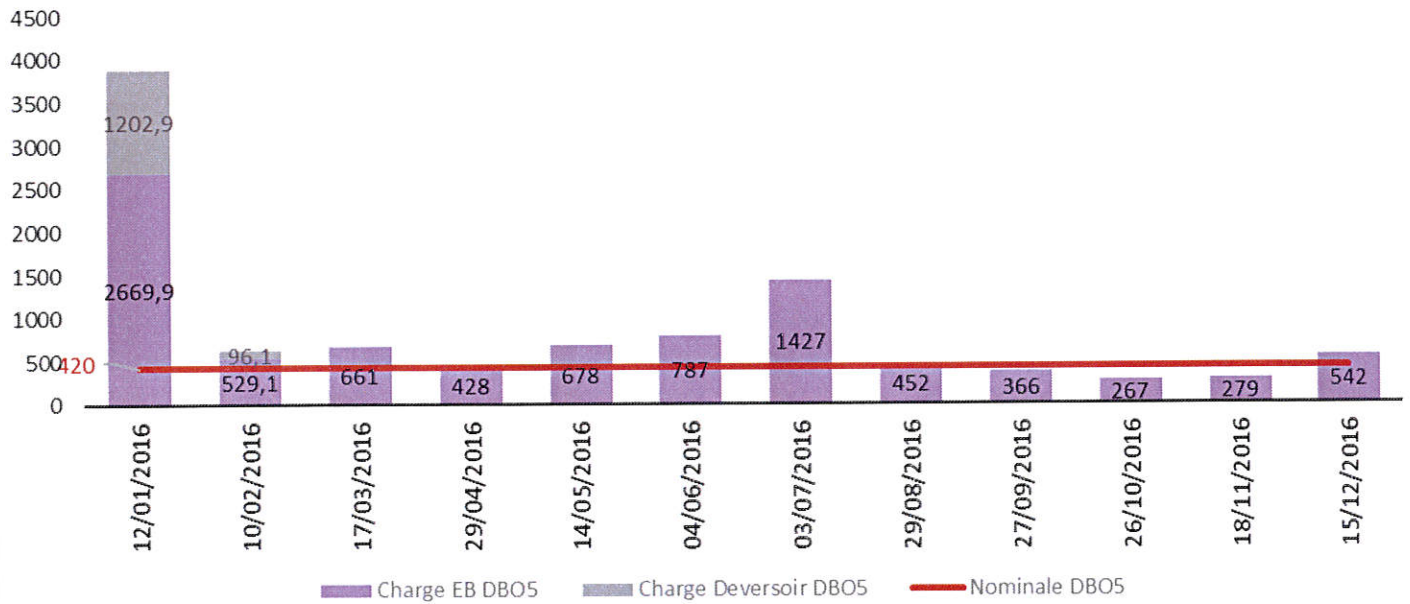
#### 1.6.B2. Bilan de fonctionnement

La station d'épuration a été mise en service en 1980. Elle a été agrandi à sa charge nominale actuelle en décembre 1997.

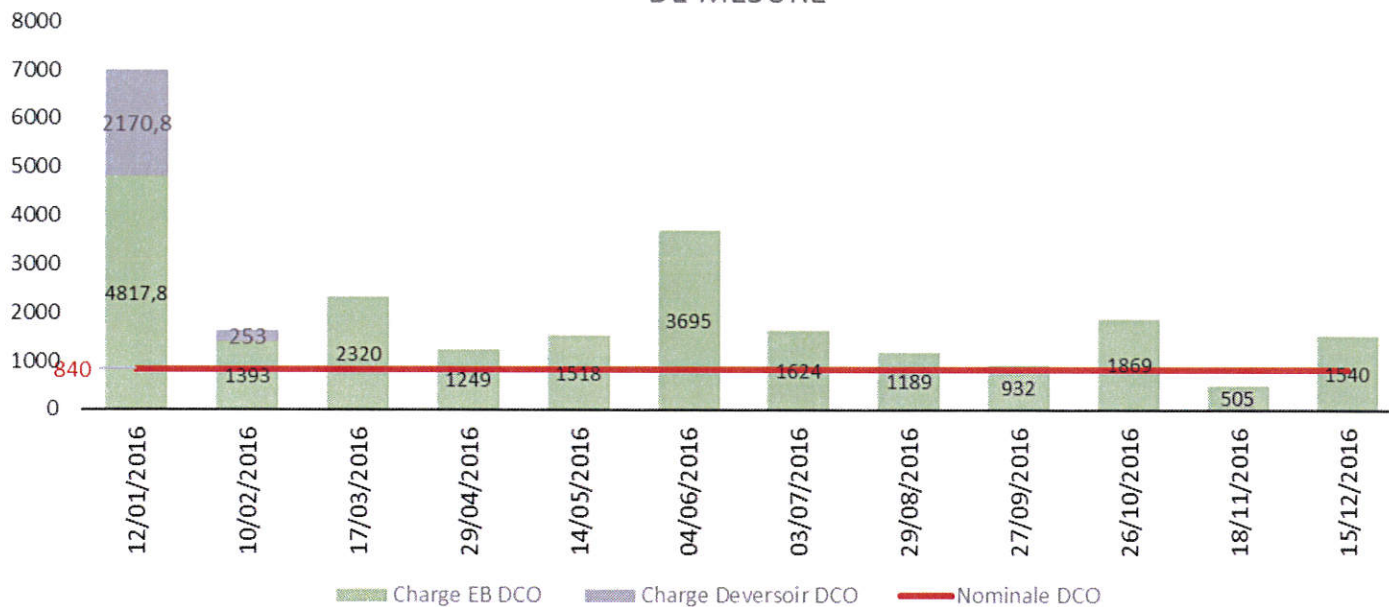
**Moyennes des flux entrants à la station d'épuration en 2016 ont été mesurés et analysés les mois suivants :**

Mois	MOYENNE DES VOLUMES ENTRANTS
Janvier	4255
Février	4895
Mars	3779
Avril	3416
Mai	4091
Juin	4539
Juillet	2613
Août	1710
Septembre	1409
Octobre	1557
Novembre	3430
Décembre	1894
Moyenne	3132

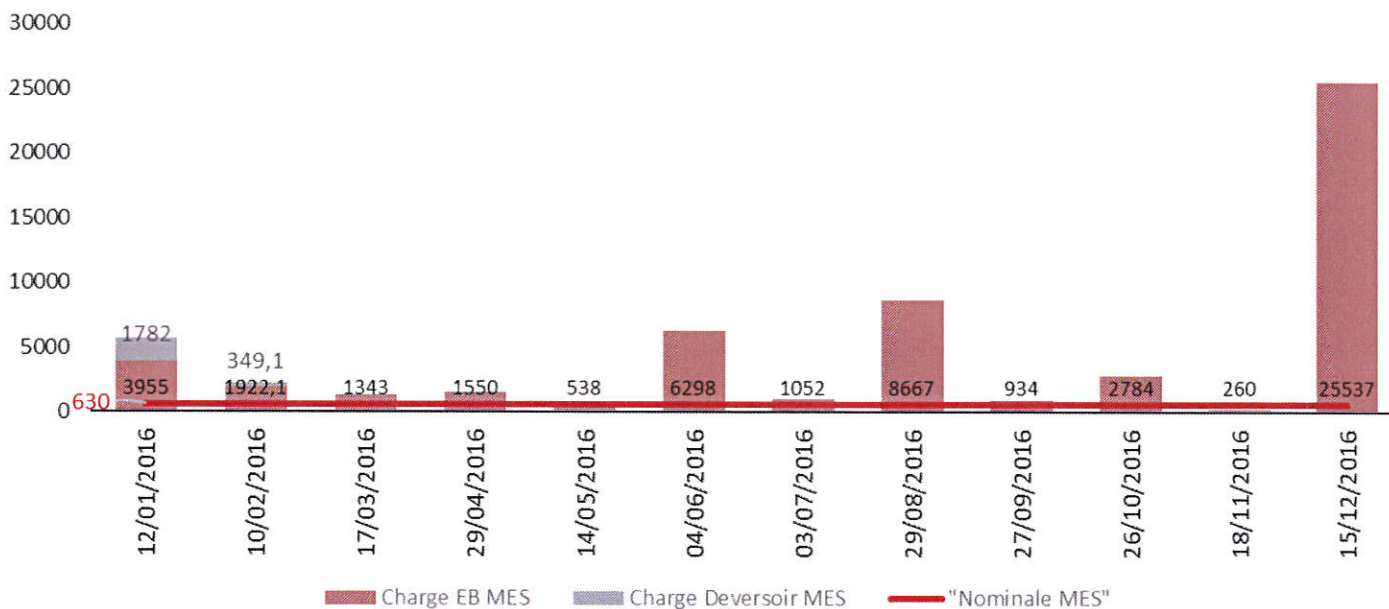
DBO: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



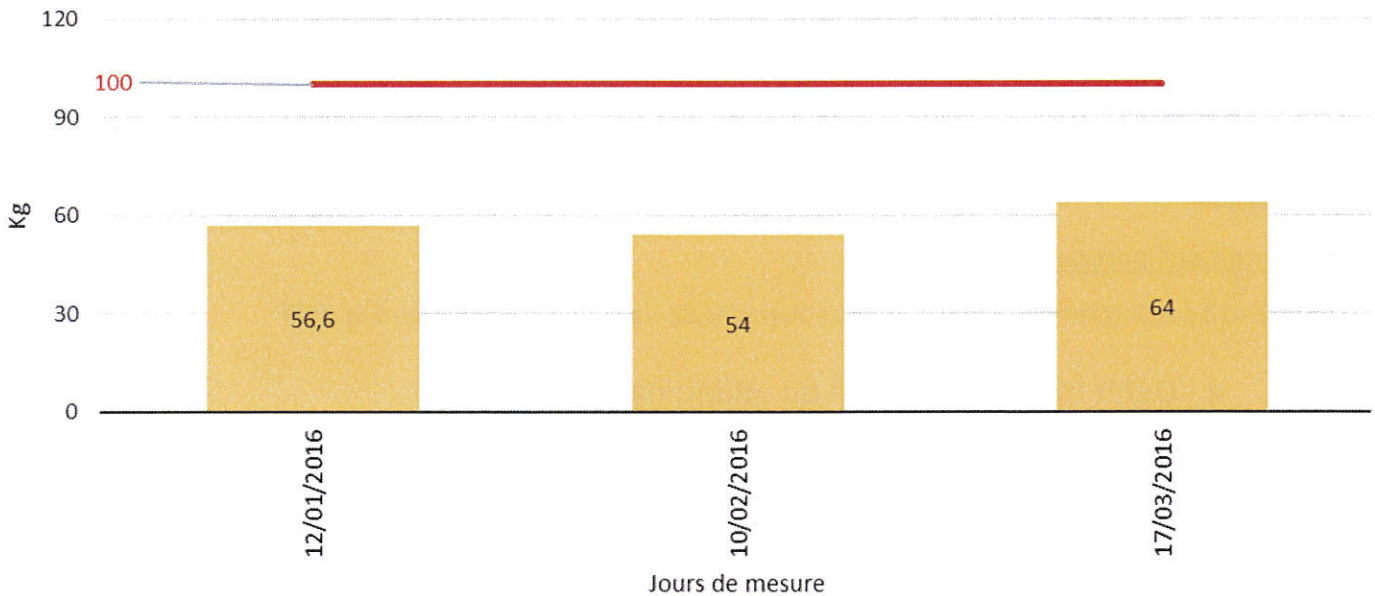
### DCO: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



### MES: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



#### NH4: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



Les débits et charges reçues à la station d'épuration sont supérieurs aux valeurs maximales que la station est capable de traiter (représentant 7000 eq-hab).

La station de traitement des eaux usées a traité en 2015 un total de 1 142 652 m<sup>3</sup>. Ce volume est en hausse de 24 % par rapport à 2014 ce qui s'explique par un fonctionnement optimisé des déversoirs d'orage du réseau pour en limiter l'impact sur le milieu naturel.

Le bypass a fonctionné à 91 reprises en 2016. Le volume total bypassé a été de 215 687 m<sup>3</sup>, soit 18 % du volume accepté sur la station.

Pour plus de détails sur le fonctionnement de la station d'épuration, il est possible de se rapporter au rapport annuel d'autosurveillance établi pour l'année 2016.

#### **1.6.C. LA STATION D'ÉPURATION DE BOGÈVE**

##### 1.6.C1. Définition des normes à respecter

La station d'épuration de Bogève se trouve sur le territoire de la Commune de Bogève, au bord du Foron de Bogève.

Les eaux traitées sont rejetées dans le Foron de Bogève, et le rejet doit respecter les normes suivantes, imposées par l'arrêté préfectoral n°2014086-0025.

##### A - Conditions générales

###### **Température**

La température doit être inférieure à 25°C.

###### **PH**

Le pH doit être compris entre 6.0 et 8.5.

###### **Couleur**

La couleur de l'effluent ne doit pas provoquer une coloration du milieu récepteur.

### **Substances capables d'entraîner la destruction du poisson**

L'effluent ne doit pas contenir de substances capables de gêner la reproduction du poisson ou de la faune benthique ou présenter un caractère létal à leur rencontre à 50 mètres du point de rejet et à 2 mètres de la berge.

### **Odeur**

L'effluent ne doit dégager avant et après cinq jours d'incubation à 20°C aucune odeur putride et ammoniacale.

### **B - Conditions particulières**

Le réseau d'assainissement aboutissant aux ouvrages de traitement est de type séparatif

#### **a - Débit maximum rejeté au milieu naturel**

- sur la journée soit 24 heures : 1 153 m<sup>3</sup>

#### **b - Flux issus de la station**

L'eau traitée de la station doit respecter les valeurs limites en concentration et en rendement figurant le tableau suivant :

Les flux correspondent à l'eau

Paramètres	Flux de l'effluent rejeté		Normes	
	Moyenne	Rendement	Flux	Rendement
DBO5	3	95%		98%
DCO	16	91%		94%
MES	19	85%		90%
NH4	3	70%		98%
NTK	3			

#### **c - Concentration à l'issue de la station**

Les concentrations correspondent à l'eau traitée + by-pass

Paramètres	La concentration de l'effluent rejeté est inférieur ou égal à (mg/l)		Normes	
	Moyenne	Rendement	Concentration	Rendement
DBO5	10	95%	10	98%
DCO	54	91%	54	94%
MES	61	85%	35	90%
NH4	7	70%	1	98%
NTK	13			

## C - Contrôle des installations

Les fréquences et les paramètres à doser sont indiqués dans le tableau ci-après :

Paramètres	Nombre de mesure par année		
	Effluents		Milieu Naturel
	Amont Traitement	Aval Traitement	Amont et Aval du rejet
Débit	Continu	Continu	A définir avec le labo
DBO5	12	12	2
DCO	12	12	2
MES	12	12	2
NTK	4	4	2
NH4	4	4	2
NO2	4	4	2
NO3	4	4	2
PT	4	4	2
IBGN			1

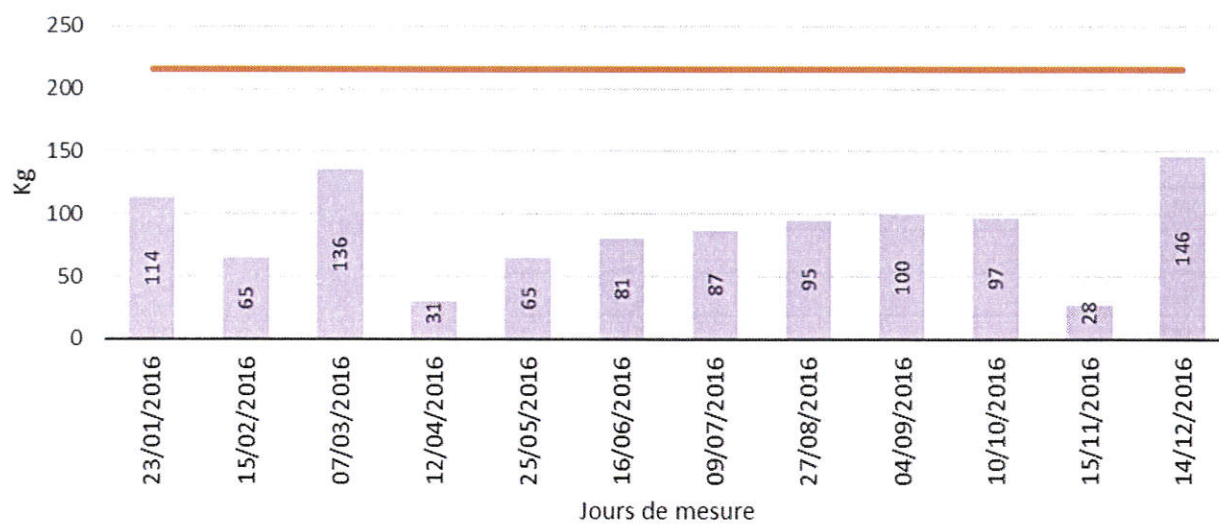
### 1.6.C2. Bilan de fonctionnement

La station d'épuration a été mise en service en 1988.

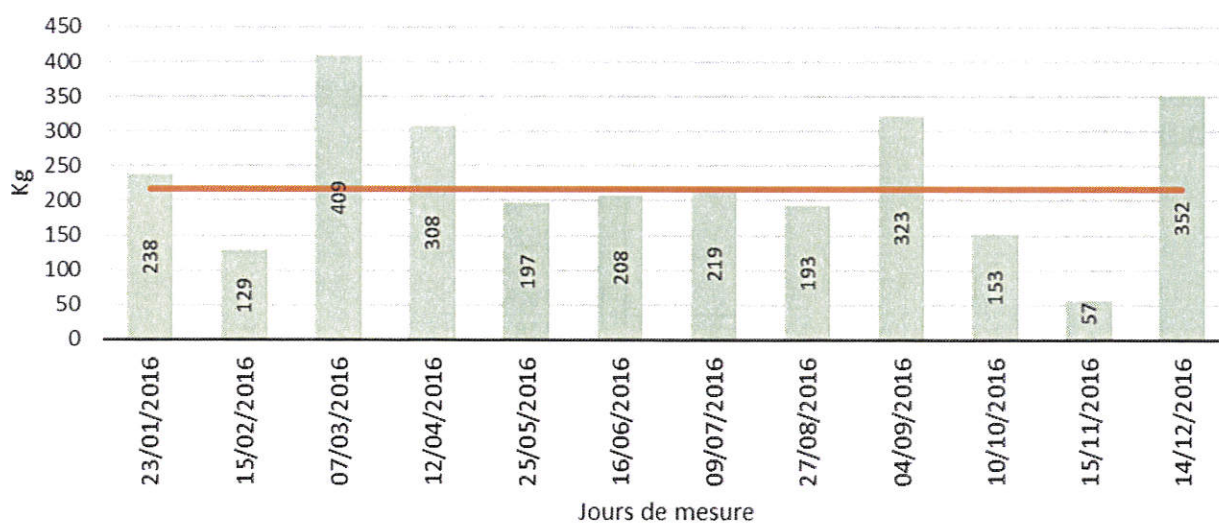
**Moyennes des flux entrants à la station d'épuration en 2016 ont été mesurés et analysés les mois suivants :**

Mois	MOYENNE DES VOLUMES ENTRANTS
<b>Janvier</b>	358
<b>Février</b>	334
<b>Mars</b>	224
<b>Avril</b>	223
<b>Mai</b>	313
<b>Juin</b>	274
<b>Juillet</b>	149
<b>Août</b>	143
<b>Septembre</b>	126
<b>Octobre</b>	129
<b>Novembre</b>	261
<b>Décembre</b>	255
<b>Moyenne</b>	232

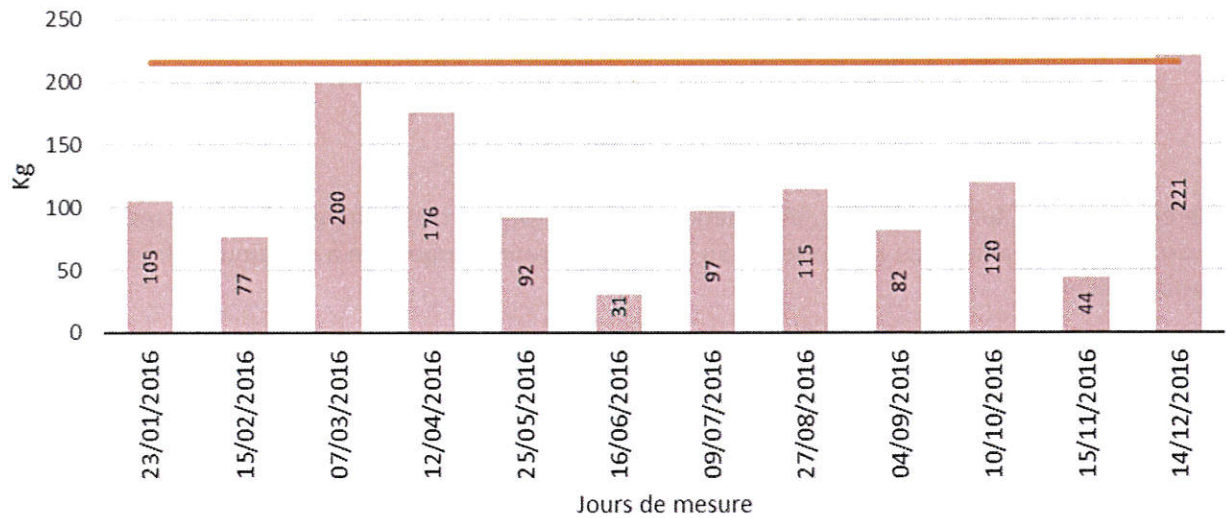
### DBO: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



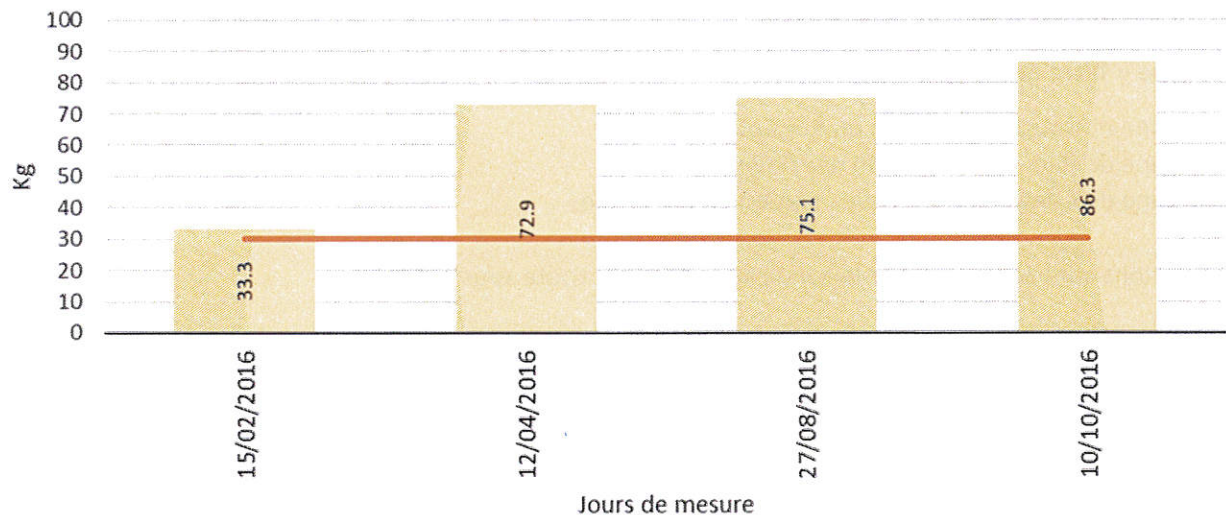
### DCO: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



MES: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



NH4: CHARGE ENTRANTE DANS LE SYSTÈME DE TRAITEMENT LES JOURS DE MESURE



La station de traitement des eaux usées a traité en 2016 un total de 84 880 m<sup>3</sup>. Ce volume est en hausse de 11 % par rapport à 2015.

Pour plus de détails sur le fonctionnement de la station d'épuration, il est possible de se rapporter au rapport annuel d'autosurveillance établi pour l'année 2016

#### **1.6.D. LA STATION D'ÉPURATION DE LA CROISSETTE**

Cette station d'épuration se trouve sur le territoire de la Commune de La Muraz, au sommet du Salève.

Elle est de type fosse toutes eaux – filtre immergé aéré + filtre à sable non drainé, et son dimensionnement est le suivant :

- fosse toutes eaux : 60 m<sup>3</sup>
- filtre immergé aéré 200 EH

- préfiltre incorporé à la fosse
- chasse automatique
- répartiteur des effluents vers les filtres à sable
- filtres à sable : 4 unités de 60 m<sup>2</sup> chacune et 3 m de hauteur de sable, drains de répartition en partie supérieure.
- épandage superficiel : tranchée drainante de 20 ml.

Mise en service à l'automne 2000, cette station a reçu la totalité de sa charge au printemps 2001, avec le raccordement du hameau de La Croisette. En 2016, un filtre immergé aéré a été ajouté afin d'en optimiser le fonctionnement.

Elle donne depuis toute satisfaction.

### **1.6.E. AUTRES STATIONS**

Plusieurs autres stations d'épuration sont en fonctionnement pour les hameaux suivants :

#### **- de type « fosse toutes eaux - filtre à sable » :**

Commune d'Arbusigny : stations du Biollay et des Chavannes

Commune de Pers-Jussy : station d'Épineuse

Commune de Reignier-Esery : stations de Cusy → ces stations ont été supprimées au profit d'un raccordement au collecteur d'eaux usées.

#### **- de type « filtre immergé aéré » :**

Commune d'Arbusigny : station du Pré Courbe

Commune de Pers-Jussy : station des Roguets.

Commune de Contamine sur Arve : station de la Perrine.

Ces stations sont exploitées par le Syndicat et donnent toute satisfaction.

## **1.7 Boues produites**

### **Station d'épuration de Bellecombe**

La production de boues a été de 352 tonnes en matières sèche, soit une production journalière de 1 709 kg MS.

Ces boues ont été entièrement valorisées en agriculture.

### **Station d'épuration de Peillonex**

La production de boues a été de 75 tonnes en matières sèches.

Ces boues ont été entièrement valorisées en agriculture.

## **I-2 Tarification de l'assainissement et recettes du service**

### **2.1 Modalités de tarification - Références des délibérations**

Le service assainissement est géré en régie, et soumis à la TVA.

#### **Secteur de Bellecombe**

Il comporte un terme proportionnel à la consommation de 1,36 € HT/m<sup>3</sup> et un terme fixe annuel de :

- pour un logement : 40,70 € HT,
- du 2<sup>ème</sup> au 10<sup>ème</sup> logement : 34,10 € HT,
- du 11<sup>ème</sup> au 20<sup>ème</sup> logement : 28,50 € HT,
- à partir du 21<sup>ème</sup> logement : 23,95 € HT.

### Secteur du Thy

Commune	Part Fixe / Logement				Part Proportionnelle / m <sup>3</sup>
	1 logement	du 2 <sup>ème</sup> au 10 <sup>ème</sup> logement	du 11 <sup>ème</sup> au 20 <sup>ème</sup> logement	à partir du 21 <sup>ème</sup> logement	
Peillonex	19,00 €	16,00 €	13,00 €	11,00 €	1,36 €
St Jean de Tholome	19,00 €	16,00 €	13,00 €	11,00 €	1,36 €
La Tour	19,00 €	16,00 €	13,00 €	11,00 €	1,36 €
Ville en Sallaz	19,00 €	16,00 €	13,00 €	11,00 €	1,12 €
Viuz en Sallaz	24,00 €	20,00 €	17,00 €	14,00 €	1,62 €

### Quelques catégories d'usagers font l'objet d'une tarification spéciale :

Les agriculteurs : forfait de 150 m<sup>3</sup> s'il n'ont qu'un compteur général

Les propriétaires de puits : consommation du compteur, avec un minimum de 50 m<sup>3</sup> par personne occupant le logement, limité à 150 m<sup>3</sup> pour 3 personnes et plus.

Certains industriels de traitement de surface : seule la consommation "domestique" est prise en compte

La délibération n° 14/90 fixant le montant de la redevance a été votée par le Comité Syndical en date du 10 décembre 2014. La période de consommation prise en compte, qui varie selon les communes et les possibilités de relevé du Syndicat, comprend environ une année entre le printemps 2015 et le printemps 2016.

Les montants de la redevance ont été modifiés entre 2015 et 2016.

## 2.2 Facture d'assainissement

### 2.2.1 Communes du secteur de Bellecombe

La facture d'assainissement, calculée pour une consommation d'eau de référence d'un ménage définie par l'INSEE à 120 m<sup>3</sup>, se présente de la façon suivante, en 2015 et en 2016 :

FACTURE (120 m <sup>3</sup> )	REDEVANCE 2015 TTC (euros)	REDEVANCE 2016 TTC (euros)	EVOLUTION
Forfait	44,44	44,77	0,74 %
Partie proportionnelle à la consommation	178,20	179,52	0,74 %
<b>TOTAL</b>	<b>222,64 €</b>	<b>224,29 €</b>	<b>0,74 %</b>

L'augmentation entre les factures de référence 2015 et 2016 s'établit donc à 0,74 %. Le prix au m<sup>3</sup> est de 1,87 € TTC.

### 2.2.2 Communes du secteur du Thy

FACTURE (120 m3)	PEILLONNEX – SAINT JEAN DE THOLOME – LA TOUR - REDEVANCE		VILLE EN SALLAZ - REDEVANCE		VIUZ EN SALLAZ - REDEVANCE	
	2015 TTC (euros)	2016 TTC (euros)	2015 TTC (euros)	2016 TTC (euros)	2015 TTC (euros)	2016 TTC (euros)
Forfait	14,85	20,9	14,85	20,9	22	26,4
Partie proportionnelle à la consommation	178,20	179,52	1132	147,84	216,48	213,84
<b>TOTAL</b>	<b>193,05 €</b>	<b>200,42 €</b>	<b>148,85 €</b>	<b>168,38 €</b>	<b>238,48 €</b>	<b>240,24 €</b>
<b>EVOLUTION</b>		<b>3,8 %</b>		<b>13,1 %</b>		<b>0,73 %</b>

Les redevances assainissement sur le secteur du Thy sont ajustées chaque année, dans l'objectif d'une harmonisation progressive avec la redevance du secteur Bellecombe.

### 2.3 Montants des autres recettes d'exploitation

En section d'exploitation, le syndicat bénéficie d'autres recettes afin d'équilibrer son budget :

\* **La Participation pour le Financement de l'Assainissement Collectif (P.F.A.C)** correspondant à la dispense de réaliser un dispositif d'assainissement autonome pour les constructions neuves raccordables au réseau.

#### Son montant était calculée de la façon suivante en 2016 :

##### HABITATION

Maison (1 logement)..... 1 110 € + 12,25 €/m<sup>2</sup> SDP (*surface de plancher*) Plafond fixé à 4 500 €

Appartement (dans construction comprenant 2 logements ou plus)

##### Part fixe :

Le 1<sup>er</sup> logement..... 1 110 €  
 Du 2<sup>ème</sup> au 10<sup>ème</sup> logement..... 900 € / logement  
 Du 10<sup>ème</sup> au 20<sup>ème</sup> logement..... 800 € / logement  
 A partir du 21<sup>ème</sup> logement..... 700 € / logement

Part proportionnelle à la SDP :..... 12,25 €/m<sup>2</sup> SDP

Extension  
 (sans création de logement supplémentaire)..... 12,25 €/m<sup>2</sup> SDP

Création de surface habitable  
 (sans création de SDP)..... 12,25 €/m<sup>2</sup> équivalent SDP

**NB** : Pour les 2 points précédents, seules les extensions > 20 m<sup>2</sup> sont prises en compte.

##### HOTELS

Idem appartement, avec équivalence de 4 chambres pour 1 appartement

##### AIRE DE STATIONNEMENT DE CARAVANES

Création d'une aire de stationnement : 610 € par emplacement

##### AUTRES (avec rejet type « domestique » ou assimilable) :

Locaux à usage industriel, artisanal, commercial, bureaux, laboratoires, restaurants, établissement scolaires privés, sauf abris non fermés :

SDP < 1 000 m<sup>2</sup>: 2 000 € + 2 €/m<sup>2</sup> de SDP

SDP > 1 000 m<sup>2</sup>: 4 000 € + 1 €/m<sup>2</sup> de SDP

Extension : prise en compte de la surface totale pour le calcul de la taxe, et déduction de la taxe correspondant au bâtiment existant.

Tout rejet incompatible avec le fonctionnement biologique de la station d'épuration devra être traité par le pétitionnaire dans une station autonome.

#### ETABLISSEMENT HOSPITALIERS

Etablissements hospitaliers, cliniques ..... 1 500 € /lit

#### BATIMENTS PUBLICS

Exonération totale pour les bâtiments à usage public construits par les communes adhérentes du Syndicat.

\* La participation aux travaux de branchement qui correspond au remboursement par le particulier de la partie "publique" du branchement réalisée par le Syndicat aux frais du propriétaire : 950 € HT.

\* La facturation de prestations diverses aux Communes adhérentes.

\* L'imputation sur le budget d'investissement des missions de maîtrise d'oeuvre assurées par le Syndicat.

\* La prime pour épuration versée par l'Agence de l'Eau.

\* Les amortissements de subventions.

Ces recettes sont récapitulées dans le tableau suivant (en Euros):

RECETTES	CA 2016	% DES RECETTES	VARIATION 2015/2016
<b>Participation au financement de l'assainissement collectif</b>	<b>497 292,75</b>	<b>14,93%</b>	<b>-45,33%</b>
<b>Participation aux travaux de branchement</b>	<b>62 049,19</b>	<b>1,86%</b>	<b>-66,57%</b>
- Travaux	39 991,83	1,20%	
- Branchement particulier	0,00	0,00%	
- Réhabilitation ANC	22 057,36	0,66%	
<b>Redevance</b>	<b>1 417 778,17</b>	<b>42,56%</b>	<b>-41,08%</b>
- Assainissement collectif	1 311 638,93	39,38%	
- Modernisation des réseaux	57 051,50	1,71%	
- Assainissement non collectif	49 087,74	1,47%	
<b>Participations Communales</b>	<b>420 101,43</b>	<b>12,61%</b>	<b>42,19%</b>
- Assainissement collectif	390 101,43	11,71%	
- Arve	30 000,00	0,90%	
- Divers	0,00	0,00%	
<b>Prestations diverses</b>	<b>30 720,70</b>	<b>0,92%</b>	<b>-86,98%</b>
<b>Travaux en régie</b>	<b>239 935,00</b>	<b>7,20%</b>	<b>152,01%</b>
<b>Prime de l'Agence de l'Eau</b>	<b>317 198,12</b>	<b>9,52%</b>	<b>417,86%</b>
<b>Gestion courante</b>	<b>12 315,95</b>	<b>0,37%</b>	<b>-96,07%</b>
<b>Amortissements</b>	<b>333 725,72</b>	<b>10,02%</b>	<b>-92,61%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3 331 117,03</b>	<b>100,00%</b>	<b>-26,28%</b>

### I-3 Indicateurs de performance

Le taux de desserte par des réseaux de collecte d'eaux usées est de 85 %.

La quasi-totalité des réseaux ont été réalisés à partir de 1971, et des plans de récollement ont été établis.

La collecte, le transport et le traitement des eaux usées sont conformes aux prescriptions réglementaires.

Le taux de boues évacuées selon des filières conformes à la réglementation est de 100 %.

### I-4 Financement des investissements

#### 4.1 Montant des travaux engagés en 2016

Les travaux réalisés en 2016 (en Euros)

DESIGNATIONS	MONTANT HT
<b>1 - Investissement sur les réseaux</b>	
Programme départemental	2 911 428,50
Réseaux divers & Réhabilitation	87 222,64
Etudes	0,00
<b>Total réseaux.....</b>	<b>2 998 651,14</b>
<b>2 - Travaux à la station d'épuration</b>	<b>66 455,76</b>
<b>3 - Assainissement non collectif</b>	<b>225 919,69</b>
<b>4 - Aménagement des bureaux</b>	<b>22 876,48</b>
<b>TOTAL.....</b>	<b>3 313 903,07</b>

#### 4.2 La dette syndicale

L'état de la dette au 1er janvier 2016 est le suivant (en Euros):

ORGANISME	MONTANT	PART
<i>Crédit Agricole des Savoie</i>	430 147,69	2,32%
<i>Caisse d'Epargne</i>	2 027 044,67	10,95%
<i>Agence de l'Eau</i>	17 336,45	0,09%
<i>Crédit Foncier</i>	1 773 861,22	9,58%
<i>Syndicat Mixte d'Eau et d'Assainissement</i>	14 260 572,64	77,05%
<b>TOTAL.....</b>	<b>18 508 962,67</b>	<b>100%</b>

L'annuité 2016 s'est élevée à

Remboursement en capital	1 533 349,35
Intérêts et frais	707 126,07
<b>TOTAL.....</b>	<b>2 240 475,42</b>

### 4.3 Montant des amortissements réalisés

En 2016, les amortissements suivants ont été réalisés :

Imputation	Désignation	Amortissements
2805	Concessions et droits	5 972,65 €
28128	Autres Terrains	521,50 €
281311	Bâtiments d'exploitation	426 067,20 €
281411	Bâtiments d'exploitation	1 192,72 €
281532	Réseaux d'assainissement	906 347,14 €
28154	Matériel industriel	41 281,58 €
28155	Outillage industriel	4 368,75 €
2817322	Réseaux Bogève	14 530,85 €
2817311	Réseaux SIAM & THY	333 735,89 €
281754	Matériel SIAM	1 415,42 €
28182	Matériel de transport	21 547,36 €
28183	Matériel de bureau	18 415,09 €
28184	Mobilier	1 925,85 €
28188	Matériel divers	5 016,23 €
<b>TOTAL GENERAL.....</b>		<b>1 782 338,23 €</b>

### 4.4 Présentation des projets à l'étude

\* Les travaux envisagés

Le Syndicat doit poursuivre ses efforts afin d'améliorer le rendement de la station d'épuration et de diminuer les rejets d'eaux usées dans le milieu naturel.

Le raccordement des réseaux d'eaux usées du secteur du Thy à la station d'épuration de Bellecombe est en cours de réalisation. Le projet de raccordement de la commune de Bogève sera réalisé courant 2017.

\* Avancement des programmes de travaux

Opération	Commune	Coût HT	Observations
<b>PROGRAMME 2015</b>			
TR SRB 009 A - La Ziza – Hôpital départemental	La Tour	265 126,68 €	TR 2015-01 terminée
TR SRB 010 A - Raccordement du Thy	Peillonex - Contamine	1 916 933,06 €	TR 2015-07 terminée en 2017
TR SRB 012 A - Les Poses + Cusy 2ème tranche	Viuz en Sallaz et Reignier-Esery	334 000,00 €	TR 2015-09 en cours
TR SRB 013 A - Les Syords	Saint Jean de Tholome	184 411,85 €	TR 2015-08 terminé
Marché à bons de commande pour contrôles préalables aux réceptions de chantier	Toutes les communes	2 000 € à 20 000 € maximum par an	TR 2015-10 terminé en 2017
TR 177 - Collecteur de chez Coutard	Arenthon	90 368,00 €	TR 2015-13 terminé en 2017
TR 181 - Collecteur des Carmes	Marcellaz	203 976,00 €	TR 2015-13 en cours
TR SRB 033 A - Petites stations d'épuration de La Pêche et de Rouège	Viuz en Sallaz	56 949,50 €	TR 2015-13 terminé
TR SRB 034 A - Collecteur de Porte	Scientrier	100 187,50 €	TR 2015-13 en cours
TR 2015-15 - Achat d'agitateurs	STEP		TR 2015-15 terminé
<b>PROGRAMME 2016</b>			
TR 2016-02 - Lot 2 - Réhabilitation des réseaux d'assainissement secteur de Bellecombe – priorité 2	Secteur de Bellecombe	910 000 €	Réalisation en cours début 2017
TR 2016-02 - Lot 1 - Réhabilitation – Priorité 1 et 2	Secteur du Thy	620 000,00 €	Réalisation en cours début 2017
TR 2016-05 Antenne à Esery refoulement du Pont du Loup	Reignier-Esery	164 861,00 €	Attribué
TR 2016-05 Antenne à Ornex 2ème tranche	Pers-Jussy	65 039,50 €	Attribué
TR 2016-06 Antenne de Cusy 3ème tranche	Reignier-Esery	128 000 €	Attribué
TR 2016-06 Antenne du château de Cevins	Pers-Jussy		En cours de réalisation début 2017
TR 2016-06 Collecteur de Grange Rouge	La Muraz	162 000,00 €	Attribué
TR 2016-06 Collecteur de vers la Croix	Pers-Jussy	364 000,00 €	Attribué
TR SRB 037 A - Transformation de la STEP de Peillonex en bassin d'orage	Peillonex	230 000,00 €	Attribué
Réparation du poste du Foron	Reignier-Esery	45 000,00 €	Consultation à lancer en 2017
Réparation des ponts brosses	Scientrier		Terminé
<b>PROGRAMME 2017</b>			
TR SRB 030 A - Raccordement de Bogève	Bogève – Viuz en Sallaz	1 503 000,00 €	TR 2017-01 à réaliser avant fin 2017
Accord cadre à bons de commande pour les essais préalables aux réceptions de travaux		50 000 € max/an	TR 2017-02 attribué
TR SRB 031 A - La Ziza – Chef Lieu	La Tour	353 000 €	Attente validation département
Collecteur de Savernaz 1ère tranche	Saint Jean de Tholome	240 456 €	Attente validation département
Antenne de Lanovaz	Arenthon	97 957 €	Attente validation département
Antenne de la Vilonge	Pers-Jussy	131 803 €	Attente validation département
Antenne à Boringes	Viuz en Sallaz	102 207 €	Attente validation département
Antennes diverses		475 827,65 €	Consultation à lancer en 2017
<b>DOSSIERS EN ATTENTE</b>			
TR 150 - Collecteur et step du Vernay (1ère tranche)	Arbusigny	234 000,00 €	
Collecteur de Savernaz 2ème tranche	Saint Jean de Tholome	219 000,00 €	
Collecteur de Letrecas 1ère tranche	La Tour	172 000,00 €	
Collecteur de Letrecas 2ème tranche	La Tour	187 000,00 €	
Antenne du chemin des bordes	Reignier-Esery	53 409,00 €	
<b>PROJETS A CHIFFRER</b>			
Collecteur de Vers la Croix 2ème tranche	Pers-Jussy		Suite raccordement d'Ornex
Equipement du poste de Contamine	Contamine sur Arve		
Raccordement du lotissement des tilleuls	Arthaz		
Collecteur de la chapelle 4ème tranche	Arthaz		
Tourne à gauche	Arthaz		
Assainissement du plateau de Plaine Joux	Bogève		
Réhabilitation des réseaux priorité 3			

## II - Service Public de l'Assainissement Non Collectif

### II-1 Caractérisation technique du service

#### 1.1 Présentation du territoire desservi

Le Syndicat Intercommunal de Bellecombe a décidé de créer le service public de l'assainissement non collectif (SPANC) le 1<sup>er</sup> janvier 1997.

Ce service regroupe au 1<sup>er</sup> janvier 2016, les communes et communautés de communes suivantes :

#### CANTON D'ANNEMASSE-SUD

**Arthaz-Pont-Notre-Dame** (collectif et non collectif)

#### CANTON DE BONNEVILLE

**Communauté de Communes Faucigny-Glières** (non collectif) pour la commune de Contamine-sur-Arve

**Faucigny** (collectif et non collectif)

**Marcellaz-en-Faucigny** (collectif et non collectif)

**Peillonex** (assainissement collectif et non collectif)

#### CANTON DE REIGNIER (assainissement collectif et non collectif)

**Arbusigny**

**Fillinges**

**Monnetier-Mornex**

**La Muraz**

**Nangy**

**Pers-Jussy**

**Reignier-Esery**

**Scientrier**

#### CANTON DE SAINT JEOIRE (assainissement collectif et non collectif)

**La Tour** (sauf assainissement collectif du bassin versant d'Entreverges)

**Viuz-en-Sallaz**

**Ville-en-Sallaz**

**Saint-Jean-de-Tholome**

#### CANTON DE SCIEZ (assainissement collectif et non collectif)

**Bogève**

#### 1.2 Population desservie - Nombre d'abonnés

La détermination des zones desservies ou non par le réseau collectif a été réalisée sur l'ensemble du Syndicat. Ce zonage devrait être mis à l'enquête publique.

Pour chaque commune, la population non raccordée au réseau publique peut être estimée de la façon suivante à 5 110 habitants, représentant 2 585 abonnés. La répartition entre les communes est donnée par le tableau suivant :

COMMUNES	POPULATION NON COLLECTIF	ABONNES NON COLLECTIF
ARBUSIGNY	501	265
ARENTHON (secteur)	0	0
ARTHAZ-PONT-NOTRE-DAME	296	146
CONTAMINE-SUR-ARVE	225	90
FAUCIGNY	154	76
FILLINGES	209	141
MARCELLAZ-EN-FAUCIGNY	4	2
MONNETIER-MORNEX	342	137
LA MURAZ	475	220
NANGY	127	36
PERS-JUSSY	905	405
REIGNIER-ESERY	548	123
SCIENTRIER	140	37
PEILLONNEX	41	28
SAINT JEAN DE THOLOME	422	217
LA TOUR	25	10
VILLE EN SALLAZ	23	16
VIUZ EN SALLAZ	334	520
BOGEVE	339	116
<b>TOTAL.....</b>	<b>5 110</b>	<b>2 585</b>

### 1.3 Indice de mise en oeuvre

Les critères de calcul de l'indice sont les suivants :

Délimitation des zones d'assainissement non collectif par délibération	20	
Application d'un règlement de service approuvé par délibération		20
Mise en œuvre de la vérification de la conception et de l'exécution des installations	30	
Mise en œuvre du diagnostic de bon fonctionnement		30
Existence du service capable d'assurer l'entretien		10
Existence du service capable d'assurer les travaux de réhabilitation	20	
Existence du service capable d'assurer le traitement des matières de vidange	10	
	Total	140

L'indice de mise en œuvre est de 140.

## **II-2 Tarification de l'assainissement et recettes du service**

### **2.1 Modalités de tarification - Références des délibérations**

Le service assainissement est géré en régie, et est soumis à la TVA.

La facture d'assainissement, calculée pour une consommation d'eau de référence d'un ménage définie par l'INSEE à 120 m<sup>3</sup>, se présente de la façon suivante, en 2015 et en 2016 :

<b>FACTURE (120 m3)</b>	<b>REDEVANCE 2015 TTC (euros)</b>	<b>REDEVANCE 2016 TTC (euros)</b>	<b>PRIX AU M3 TTC (euros)</b>	<b>EVOLUTION</b>
Redevance - Contrôle	38,28	39,60	0,33	3,4%
Redevance - Réhabilitation entretien	178,20	179,52	1,496	0,74%

### **2.2 Recettes d'exploitation**

Les recettes d'exploitation dont bénéficie le service sont constituées par la redevance d'assainissement non collectif, dont le montant s'est élevé en 2016 à 49 087,74 €.

## **II-3 Indicateurs de performance**

Le nombre d'abonnés en assainissement non collectif est de 2 585.

Parmi ces 2 585 abonnés, le nombre d'installations situées en zone d'assainissement collectif, et devant être raccordées au réseau public à plus ou moins long terme est indéterminé à ce jour.

Le nombre de diagnostics réalisés depuis la création du SPANC s'élève à 2 351.

Parmi ces diagnostics, 683 sont conformes à la réglementation en vigueur, 494 ne sont pas conformes à la réglementation, mais ne nécessitent pas de réhabilitation urgente et 1174 sont à réhabiliter.

Le taux de conformité s'élève donc à 683 / 2 351, soit 29 %.

## **II-4 Financement des investissements**

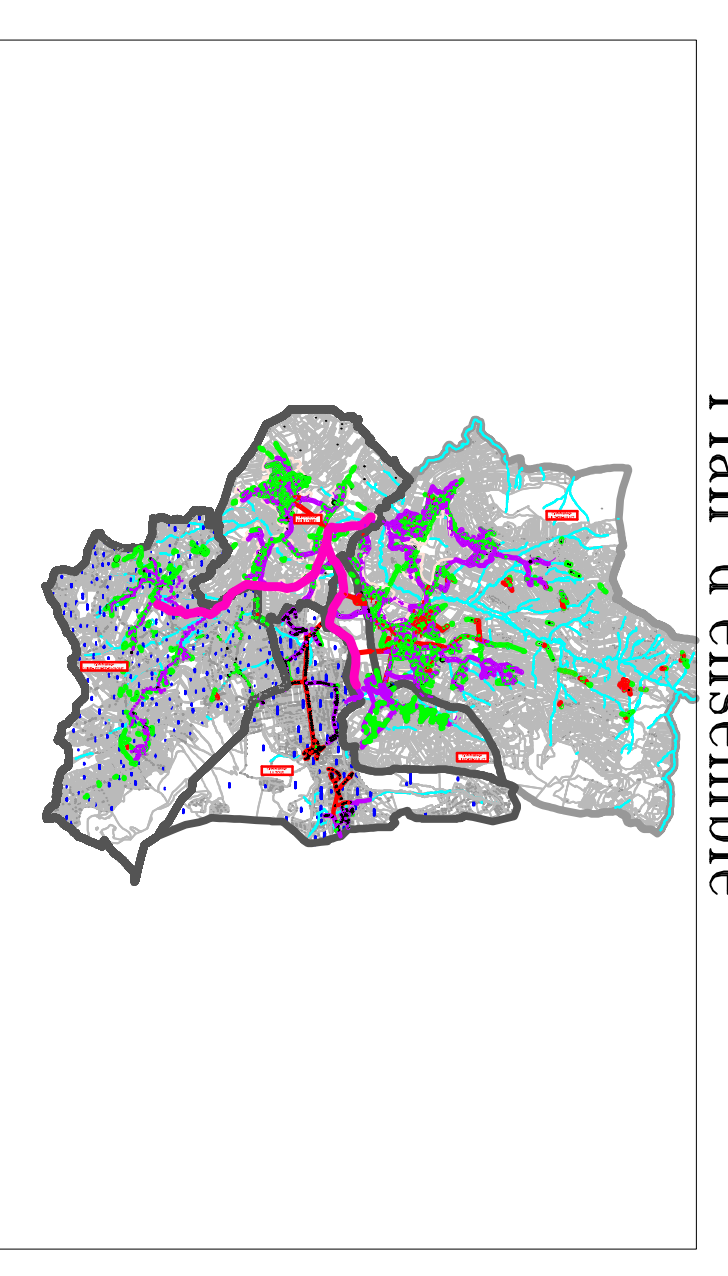
Les investissements réalisés par le service concernent la réhabilitation d'installations défectueuses.

En 2016, le financement de ces opérations de réhabilitation a été assuré par des subventions de l'Agence de l'eau, des participations des propriétaires concernés, et un emprunt dont les annuités sont remboursées par la redevance perçue auprès des propriétaires concernés.

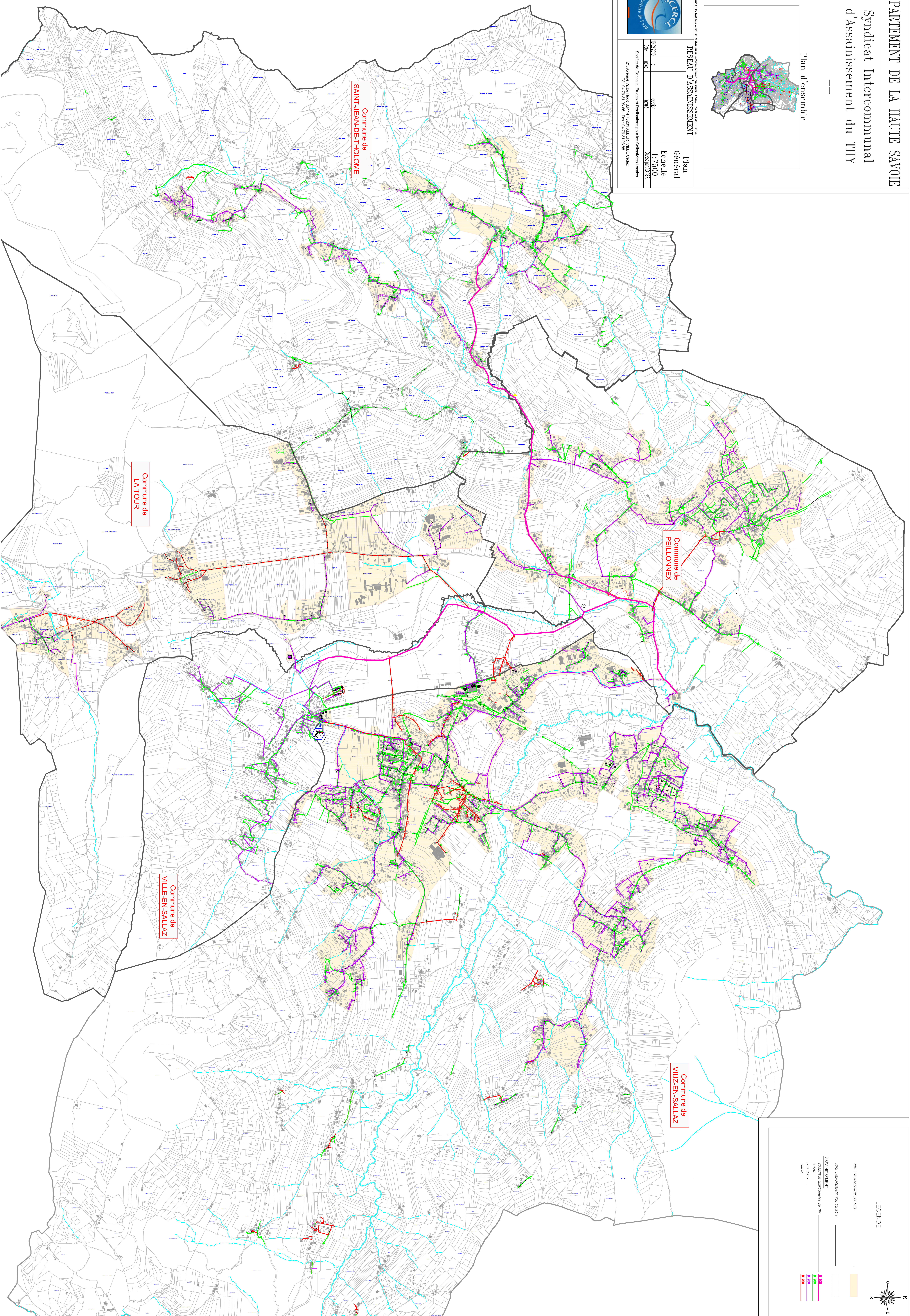
Les aides apportées aux propriétaires volontaires s'élèvent donc à 3 000 € (subvention de l'Agence de l'Eau), auxquels s'ajoute un complément de 3 000 € à ceux qui confient également l'entretien de l'installation au syndicat.



Plan d'ensemble



RESEAU D'ASSAINISSEMENT  
 Plan Général  
 Echelle: 1:7500  
 Dessiné par AGS  
 Date: 03/02/2010  
 Titre: Réseau  
 Société de Conseil, Études et Relations pour les Collectivités Locales  
 21, Avenue Victor Hugo B.P. 14 73001 ALBERTVILLE Cedex  
 Tél. 04 79 19 80 00 - Fax 04 79 19 80 99



LEGENDE

0 N  
 S

ZONE D'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

ZONE D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

ASSAINISSEMENT

COLLECTIF INTERCOMMUNAL DE THY

PROFOND  
 1 200  
 1 500  
 2 000  
 2 500

PROFOND

0,0000

Commune de  
 LA TOUR

Commune de  
 SAINT-JEAN-DE-THOLOME

Commune de  
 PELLONNEX

Commune de  
 VILLE-EN-SALLAZ

Commune de  
 VIUZ-EN-SALLAZ



# PEILLONNEX PLAN LOCAL D'URBANISME

## 5.3- DROIT DE PRÉEMPTION URBAIN

Projet arrêté par délibération en date du :	Projet approuvé par délibération en date du:
17 juillet 2018	22 juillet 2019

Vincent BIAYS - urbaniste  
101, rue d'Angleterre - 73000 CHAMBERY - Tél. : 06.800.182.51



Le droit de préemption urbain s'applique sur toutes les zones U et  
1AU de la commune





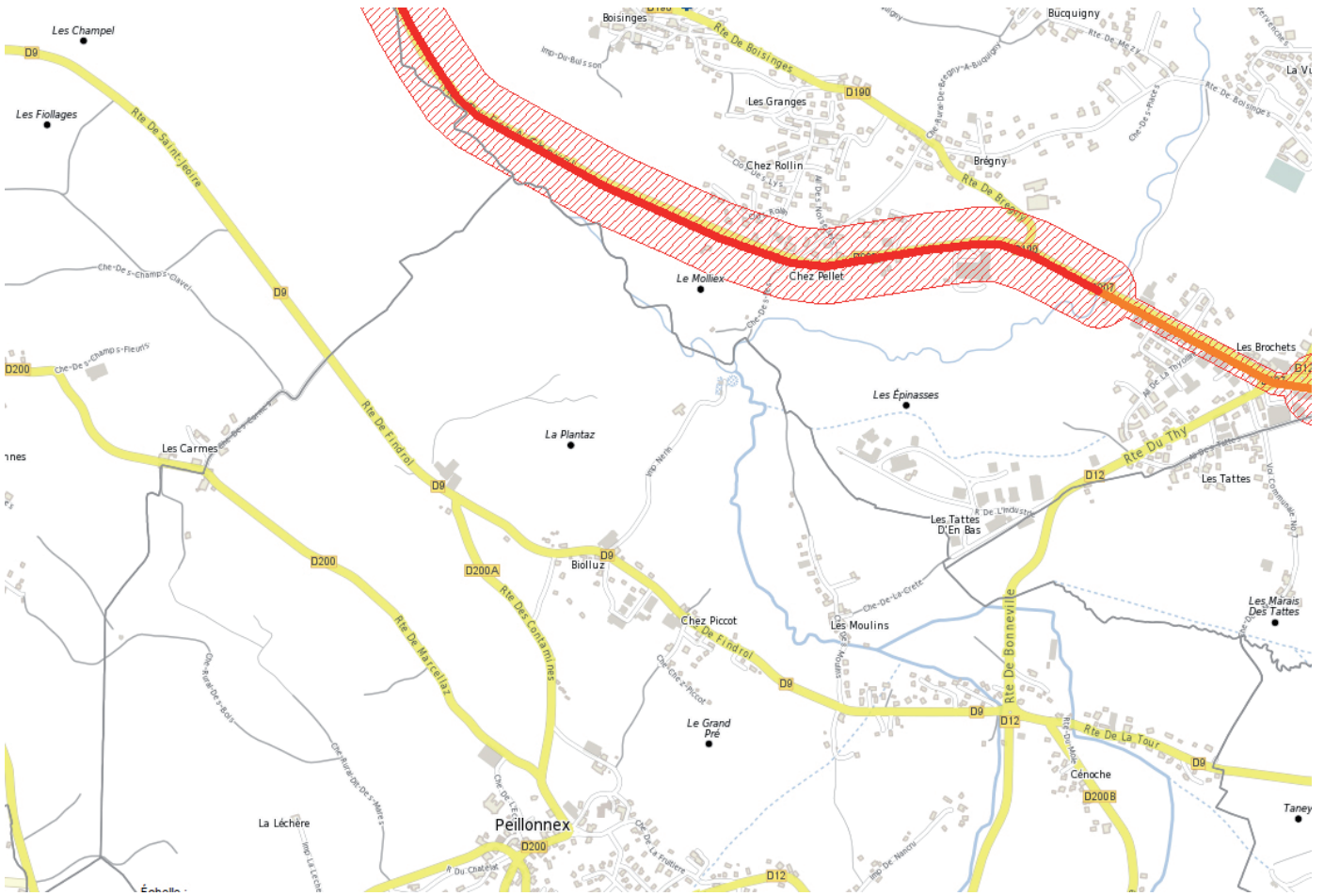
# PEILLONNEX PLAN LOCAL D'URBANISME

## 5.4- CLASSEMENT SONORE DES INFRASTRUCTURES TERRESTRES

Projet arrêté par délibération en date du :	Projet approuvé par délibération en date du:
17 juillet 2018	22 juillet 2019

Vincent BIAYS - urbaniste  
101, rue d'Angleterre - 73000 CHAMBERY - Tél. : 06.800.182.51





**Légende**

- Contenu de la carte
  - Eléments de repérage
  - infrastructures routières
    - Catégorie de l'infrastructure (route)
      - catégorie 1
      - catégorie 2
      - catégorie 3
      - catégorie 4
      - catégorie 5
      - non classée
      - non classée
    - Zone affectée par le bruit (route)
  - infrastructures ferroviaires
    - Catégorie de l'infrastructure (fer)
      - catégorie 3
      - catégorie 4
      - catégorie 5
    - Zone affectée par le bruit (fer)
- Fonds de carte

Extrait de la carte du classement sonore des infrastructures de transports terrestres

Source : DDT de la Haute Savoie



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

Direction départementale  
des territoires

Service eau environnement

Cellule milieux naturels, forêt et cadre de vie

mnfcv/sg

Annecy, le

06 MAI 2015

LE PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

Arrêté n° *DDT. 2015.0013*

**portant approbation du plan de prévention du bruit dans l'environnement des grandes infrastructures de transports terrestres nationales en Haute-Savoie**

VU la directive 2002/49/CE du parlement européen et du conseil de l'union européenne du 25 juin 2002 relative à l'évaluation et à la gestion du bruit dans l'environnement ;

VU le code de l'environnement, notamment ses articles L 572-1 à L 572-11 et R 572-1 à R 572-11, transposant cette directive, et ses articles L 571-10 et R 571-32 à R 571-43 relatifs au classement des infrastructures de transports terrestres ;

VU l'arrêté ministériel du 4 avril 2006 relatif à l'établissement des cartes de bruit et des plans de prévention du bruit dans l'environnement ;

VU le décret n° 2004.374 du 29 avril 2004 modifié, relatif aux pouvoirs des préfets, à l'organisation et à l'action des services de l'État dans les régions et départements ;

VU le décret du 12 juillet 2012 portant nomination de M. Georges-François LECLERC, préfet, en qualité de préfet de la Haute-Savoie ;

VU l'arrêté préfectoral n° 2014140-0005 du 20 mai 2014 portant approbation des cartes de bruit stratégiques des infrastructures de transports terrestres sur le département de la Haute-Savoie ;

VU le bilan de la mise à disposition du public du projet de plan de prévention du bruit dans l'environnement qui s'est tenue du 11 février 2015 au 13 avril 2015

**SUR** proposition de M. le secrétaire général de la préfecture ;

**ARRETE**

**Article 1** : le plan de prévention du bruit dans l'environnement (PPBE) des grandes infrastructures de transports terrestres de l'État dans le département de la Haute-Savoie est approuvé.

**Article 2** : le plan de prévention du bruit est mis en ligne sur le site internet des services de l'État en Haute-Savoie à l'adresse suivante :

<http://Haute-Savoie/Politiques-publiques/Environnement-risques-naturels-et-technologiques>

Il est également tenu à la disposition du public, sur support papier, au siège de la direction départementale des territoires – service eau-environnement (3 rue Paul Guiton – 74000 Annecy).

**Article 3** : le présent arrêté sera transmis aux gestionnaires du réseau national concédé : AREA, ATMB et à la direction générale de la prévention des risques chargée du rapportage à l'union européenne.

**Article 4** : le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Grenoble dans un délai de deux mois à compter de sa publication.

**Article 5** : M. le secrétaire général de la préfecture et M. le directeur départemental des territoires sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.

Le Préfet,  
  
Georges-François LECLERC

JORF n°0177 du 1 août 2013 page 13132  
texte n° 23

## **Arrêté du 23 juillet 2013 modifiant l'arrêté du 30 mai 1996 relatif aux modalités de classement des infrastructures de transports terrestres et à l'isolement acoustique des bâtiments d'habitation dans les secteurs affectés par le bruit**

NOR: ETLL1303418A

ELI: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2013/7/23/ETLL1303418A/jo/texte>

Publics concernés : maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, constructeurs et promoteurs, architectes, bureaux d'études, contrôleurs techniques, entreprises du bâtiment.

Objet : modalités de classement des infrastructures de transports terrestres et isolement acoustique des bâtiments d'habitation à construire dans les secteurs affectés par le bruit des transports terrestres et aériens.

Entrée en vigueur : les dispositions des articles 2 à 4 de l'arrêté s'appliquent le lendemain du jour de sa publication. Les dispositions des articles 5 à 13 de l'arrêté s'appliquent aux bâtiments dont le permis de construire a été demandé à compter du 1er janvier 2014.

Notice : l'arrêté modifie l'arrêté du 30 mai 1996 relatif aux modalités de classement des infrastructures de transports terrestres et à l'isolement acoustique des bâtiments d'habitation dans les secteurs affectés par le bruit, d'une part, en mettant le titre Ier en cohérence avec les dispositions de l'arrêté du 8 novembre 1999, d'autre part, en simplifiant la méthode forfaitaire prévue au titre II et en regroupant dans cet arrêté les dispositions relatives à l'isolement aux bruits de transports aériens.

Références : les textes modifiés par le présent décret peuvent être consultés, dans leur rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

La ministre des affaires sociales et de la santé, la ministre de l'égalité des territoires et du logement et le ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie,

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment son article R. 111-4-1 ;

Vu le code de l'urbanisme, notamment ses articles L. 147-2 à L. 147-6 et R. 111-1, R. 111-3-1, R. 123-19, R. 123-24, R. 311-10, R. 311-10-2 et R. 410-13 ;

Vu le code de l'environnement, notamment ses articles R. 571-32 à R. 571-43 ;

Vu l'arrêté du 6 octobre 1978 modifié relatif à l'isolement acoustique des bâtiments d'habitation contre les bruits de l'espace extérieur ;

Vu l'arrêté du 5 mai 1995 relatif au bruit des infrastructures routières ;

Vu l'arrêté du 30 mai 1996 modifié relatif aux modalités de classement des infrastructures de transports terrestres et à l'isolement acoustique des bâtiments d'habitation dans les secteurs affectés par le bruit ;

Vu l'arrêté du 30 juin 1999 relatif aux caractéristiques acoustiques des bâtiments d'habitation, notamment son article 7 ;

Vu l'arrêté du 30 juin 1999 relatif aux modalités d'application de la réglementation acoustique, notamment son article 6 ;

Vu l'arrêté du 8 novembre 1999 relatif au bruit des infrastructures ferroviaires ;

Vu l'avis du comité des finances locales (commission consultative d'évaluation des normes) en date du 31 mai 2011 ;

Vu l'avis du Conseil national du bruit en date du 15 juin 2010,

Arrêtent :

### **Article 1**

L'arrêté du 30 mai 1996 relatif aux modalités de classement des infrastructures de transports terrestres et à l'isolement acoustique des bâtiments d'habitation dans les secteurs affectés par le bruit est modifié conformément aux dispositions des articles 2 à 14 du présent arrêté.

### **Article 2**

Le premier alinéa de l'article 1er est remplacé par les dispositions suivantes :

« Cet arrêté a pour objet, en application des articles R. 571-32 à R. 571-43 du code de l'environnement : ».

Le cinquième alinéa de l'article 1er est remplacé par les dispositions suivantes :

« — de déterminer, en vue d'assurer la protection des occupants des bâtiments d'habitation à construire dans ces secteurs, l'isolement acoustique minimal des pièces principales et cuisines vis-à-vis des bruits des transports terrestres, en fonction des critères prévus à l'article R. 571-43 du code de l'environnement. »

A la fin de l'article 1er, il est ajouté un alinéa ainsi rédigé :

« Cet arrêté a également pour objet de déterminer, en vue d'assurer la protection des occupants des bâtiments d'habitation à construire dans les zones d'exposition au bruit engendré par les aéronefs définies par les plans d'exposition au bruit des aéroports, l'isolement acoustique minimal des pièces principales et cuisines vis-à-vis des

bruits des transports aériens. »

### Article 3

Les quatrième, cinquième et sixième alinéas de l'article 2 sont remplacés par les dispositions suivantes :  
 « Ces niveaux sonores sont évalués en des points de référence situés conformément à la norme NF S 31-130 "Cartographie du bruit en milieu extérieur" à une hauteur de cinq mètres au-dessus du plan de roulement et :  
 – pour les rues en "U" : à deux mètres en avant de la ligne moyenne des façades ;  
 – pour les tissus ouverts : à une distance de dix mètres de l'infrastructure considérée. Ces niveaux sont augmentés de 3 dB(A) par rapport à la valeur en champ libre afin d'être équivalents à un niveau en façade. La distance est mesurée, pour les infrastructures routières, à partir du bord de la chaussée le plus proche, et pour les infrastructures ferroviaires, à partir du rail le plus proche. L'infrastructure est considérée comme rectiligne, à bords dégagés, placée sur un sol horizontal réfléchissant.  
 Les notions de rues en U et de tissu ouvert sont définies dans la norme citée précédemment. »

### Article 4

Au deuxième alinéa de l'article 3, les mots : « ne peut conduire » sont remplacés par les mots : « ne conduit pas ».  
 Au quatrième alinéa de l'article 3, la référence à l'article 1er du décret n° 95-21 du 9 janvier 1995 est remplacée par la référence à l'article R. 571-32 du code de l'environnement.  
 Les cinquième et sixième alinéas de l'article 3 sont remplacés par les dispositions suivantes :  
 « Les calculs sont réalisés en considérant un sol réfléchissant, un angle de vue de 180 °, un profil en travers au niveau du terrain naturel, sans prendre en compte les obstacles situés le long de l'infrastructure, et, pour les infrastructures routières, en prenant en compte une allure stabilisée ou accélérée.  
 En l'absence de données de trafic, des valeurs forfaitaires par file de circulation peuvent être utilisées. Le cas échéant, les mesures sont réalisées aux points de référence, conformément aux normes NF S 31-088 pour le bruit dû au trafic ferroviaire et NF S 31-085, pour le bruit routier, dans les conditions définies à l'article 2 ci-dessus. »

### Article 5

L'article 4 est remplacé par les dispositions suivantes :  
 " Le classement des infrastructures routières et des lignes ferroviaires à grande vitesse ainsi que la largeur maximale des secteurs affectés par le bruit de part et d'autre de l'infrastructure sont définis en fonction des niveaux sonores de référence dans le tableau suivant :

Infrastructures routières et lignes ferroviaires à grande vitesse

<b>NIVEAU SONORE DE RÉFÉRENCE LAeq (6 heures-22 heures) en dB(A)</b>	<b>NIVEAU SONORE DE RÉFÉRENCE LAeq (22 heures-6 heures) en dB(A)</b>	<b>CATÉGORIE de l'infrastructure</b>	<b>LARGEUR MAXIMALE DES SECTEURS affectés par le bruit de part et d'autre de l'infrastructure (1)</b>
L > 81	L > 76	1	d = 300 m
76 < L ≤ 81	71 < L ≤ 76	2	d = 250 m
70 < L ≤ 76	65 < L ≤ 71	3	d = 100 m
65 < L ≤ 70	60 < L ≤ 65	4	d = 30 m
60 < L ≤ 65	55 < L ≤ 60	5	d = 10 m

(1) Cette largeur correspond à la distance définie à l'article 2, comptée de part et d'autre de l'infrastructure.

Pour les lignes ferroviaires conventionnelles, les valeurs limites des niveaux sonores de référence du tableau ci-dessus sont à augmenter de 3 dB(A), en application de l'arrêté du 8 novembre 1999 relatif au bruit des infrastructures ferroviaires. Les valeurs à prendre en compte sont donc les suivantes :

Lignes ferroviaires conventionnelles

<b>NIVEAU SONORE DE RÉFÉRENCE LAeq (6 h-22 h) en dB(A)</b>	<b>NIVEAU SONORE DE RÉFÉRENCE LAeq (22 h-6 h) en dB(A)</b>	<b>CATÉGORIE de l'infrastructure</b>	<b>LARGEUR MAXIMALE DES SECTEURS affectés par le bruit de part</b>
--	--	--	--

			<b>et d'autre de l'infrastructure (1)</b>
L > 84	L > 79	1	d = 300 m
79 < L ≤ 84	74 < L ≤ 79	2	d = 250 m
73 < L ≤ 79	68 < L ≤ 74	3	d = 100 m
68 < L ≤ 73	63 < L ≤ 68	4	d = 30 m
63 < L ≤ 68	58 < L ≤ 63	5	d = 10 m
(1) Cette largeur correspond à la distance définie à l'article 2, comptée de part et d'autre de l'infrastructure.			

Si, sur un tronçon de l'infrastructure de transports terrestres, il existe une protection acoustique par couverture ou tunnel, il n'y a pas lieu de classer le tronçon considéré.

Si les niveaux sonores de référence évalués pour chaque période diurne et nocturne conduisent à classer une infrastructure ou un tronçon d'infrastructure de transports terrestres dans deux catégories différentes, l'infrastructure est classée dans la catégorie la plus bruyante. "

### **Article 6**

Au titre II, après le mot : « terrestres », sont insérés les mots : « et aériens ».

### **Article 7**

L'article 5 est remplacé par les dispositions suivantes :

« En application de l'article R. 571-43 du code de l'environnement et des articles L. 147-5 et L. 145-6 du code de l'urbanisme, les pièces principales et cuisines des logements dans les bâtiments d'habitation à construire dans le secteur de nuisance d'une ou de plusieurs infrastructures de transports terrestres ou d'un aéroport doivent bénéficier d'un isolement acoustique minimal vis-à-vis des bruits extérieurs.

Lorsque le bâtiment considéré est situé dans un secteur affecté par le bruit d'infrastructures de transports terrestres, cet isolement est déterminé de manière forfaitaire par une méthode simplifiée dont les modalités sont définies à l'article 6 ci-après.

Toutefois, le maître d'ouvrage du bâtiment à construire peut déduire la valeur de l'isolement d'une évaluation plus précise des niveaux sonores en façade, s'il souhaite prendre en compte des données urbanistiques et topographiques particulières, et l'implantation de la construction dans le site. Cette évaluation est faite sous sa responsabilité selon les modalités fixées à l'article 7 du présent arrêté.

Lorsque le bâtiment est situé dans une des zones d'exposition au bruit engendré par les aéronefs définies dans les plans d'exposition au bruit des aéroports, l'isolement acoustique minimal est déterminé selon les modalités décrites à l'article 8 ci-après.

Les valeurs d'isolement acoustique minimal retenues après application des articles 6 à 9 ne peuvent pas être inférieures à 30 dB, conformément à l'article 10 du présent arrêté. »

### **Article 8**

L'article 6 est remplacé par les dispositions suivantes :

« Selon la méthode forfaitaire, la valeur d'isolement acoustique minimal vis-à-vis des bruits de transports terrestres des pièces principales et cuisines des logements est déterminée de la façon suivante :

En tissu ouvert ou en rue en U, la valeur de l'isolement acoustique standardisé pondéré DnT, A, tr minimal des pièces est donnée dans le tableau ci-dessous par catégorie d'infrastructure. Cette valeur est fonction de la distance horizontale entre la façade de la pièce correspondante du bâtiment à construire et :

- pour les infrastructures routières, le bord de la chaussée classée le plus proche du bâtiment considéré ;
- pour les infrastructures ferroviaires, le rail de la voie classée le plus proche du bâtiment considéré.

La détermination de la distance horizontale à l'infrastructure considérée est illustrée par des schémas figurant en annexe d'un arrêté des ministres chargés de la construction et de l'écologie.

Tableau des valeurs d'isolement minimal DnT, A, tr en dB.

Vous pouvez consulter le tableau dans le JO n° 177 du 01/08/2013 texte numéro 23

Ces valeurs peuvent être diminuées en fonction de la valeur de l'angle de vue selon lequel on peut voir l'infrastructure depuis la façade de la pièce considérée. Cet angle de vue prend en compte à la fois l'orientation du bâtiment par rapport à l'infrastructure de transport et la présence d'obstacles tels que des bâtiments entre l'infrastructure et la pièce pour laquelle on cherche à déterminer l'isolement de façade.

Ces valeurs peuvent aussi être diminuées en cas de présence d'une protection acoustique en bordure de l'infrastructure, tel qu'un écran acoustique ou un merlon.

Les corrections sont calculées conformément aux indications suivantes :

Pour chaque infrastructure classée considérée, un point d'émission conventionnel situé au niveau du sol de cette infrastructure est défini :

— pour les infrastructures routières : sur le bord de la chaussée de cette infrastructure le plus éloigné de la façade de la pièce considérée ;

— pour les infrastructures ferrées : sur le rail de cette infrastructure le plus éloigné de la façade de la pièce considérée.

La position du point d'émission conventionnel est illustrée par des schémas figurant en annexe d'un arrêté des ministres chargés de la construction et de l'écologie.

## 1. Protection des façades du bâtiment considéré par des bâtiments

Les bâtiments susceptibles de constituer des écrans sont le bâtiment étudié lui-même, des bâtiments existants ou des bâtiments à construire faisant partie de la même tranche de construction que le bâtiment étudié.

L'angle de vue sous lequel l'infrastructure est vue est déterminé depuis la façade de la pièce considérée du bâtiment étudié. Cet angle n'est pas limité au secteur affecté par le bruit.

Les corrections à appliquer à la valeur d'isolement acoustique minimal en fonction de l'angle de vue sont les suivantes :

ANGLE DE VUE	CORRECTION
> 135°	0 dB
110° < ≤ 135°	− 1 dB
90° < ≤ 110°	− 2 dB
60° < ≤ 90°	− 3 dB
30° < ≤ 60°	− 4 dB
15° < ≤ 30°	− 5 dB
0° < ≤ 15°	− 6 dB
= 0° (façade arrière)	− 9 dB

Pour chaque portion de façade, l'évaluation de l'angle de vue est faite en tenant compte du masquage en coupe par des bâtiments. Cette disposition est illustrée par des schémas et exemples figurant en annexe d'un arrêté des ministres chargés de la construction et de l'écologie.

## 2. Protection des façades du bâtiment considéré par des écrans acoustiques ou des merlons continus en bordure de l'infrastructure

Tout point récepteur de la façade d'une pièce duquel est vu le point d'émission conventionnel est considéré comme non protégé. La zone située sous l'horizontale tracée depuis le sommet de l'écran acoustique ou du merlon est considérée comme très protégée. La zone intermédiaire est considérée comme peu protégée.

Les corrections à appliquer à la valeur d'isolement acoustique minimal sont les suivantes :

PROTECTION	CORRECTION
Pièce en zone de façade non protégée	0
Pièce en zone de façade peu protégée	− 3 dB

Pièce en zone de façade très protégée	— 6 dB
---------------------------------------	--------

Les notions de pièces en zone de façade non protégée, zone de façade peu protégée et zone de façade très protégée sont illustrées par un schéma figurant en annexe d'un arrêté des ministres chargés de la construction et de l'écologie. En présence d'un écran ou d'un merlon en bordure d'une infrastructure et de bâtiments faisant éventuellement écran entre l'infrastructure et la façade du bâtiment étudié, on cumule les deux corrections, sauf si un des deux éléments faisant écran (bâtiment ou écran acoustique ou merlon) masque l'autre. Toutefois, la correction globale est limitée à — 9 dB. Le cumul des corrections dû à deux écrans est illustré par des schémas et exemples figurant en annexe d'un arrêté des ministres chargés de la construction et de l'écologie.

### 3. Exposition à plusieurs infrastructures de transports terrestres

Que le bâtiment à construire se situe dans une rue en U ou en tissu ouvert, lorsqu'une façade est située dans le secteur affecté par le bruit de plusieurs infrastructures, une valeur d'isolement est déterminée pour chaque infrastructure selon les modalités précédentes.

La valeur minimale de l'isolement acoustique à retenir est calculée de la façon suivante à partir de la série des valeurs ainsi déterminées. Les deux valeurs les plus faibles de la série sont comparées. La correction issue du tableau ci-dessous est ajoutée à la valeur la plus élevée des deux.

ÉCART ENTRE DEUX VALEURS	CORRECTION
Ecart de 0 à 1 dB	+ 3 dB
Ecart de 2 à 3 dB	+ 2 dB
Ecart de 4 à 9 dB	+ 1 dB
Ecart > 9 dB	0 dB

Si le bruit ne provient que de deux infrastructures, la série ne comporte que deux valeurs et la valeur calculée à l'aide du tableau est l'isolement acoustique minimal.

S'il y a plus de deux infrastructures, la valeur calculée à l'aide du tableau pour les deux plus faibles isolements est comparée de façon analogue à la plus faible des valeurs restantes. Le processus est réitéré jusqu'à ce que toutes les valeurs de la série aient été ainsi comparées.

Un exemple d'application de ces dispositions figure en annexe d'un arrêté des ministres chargés de la construction et de l'écologie. »

## Article 9

L'article 7 est remplacé par les dispositions suivantes

« Lorsque le maître d'ouvrage effectue une estimation précise du niveau sonore engendré par les infrastructures des transports terrestres en façade, en prenant en compte des données urbanistiques et topographiques particulières et l'implantation de sa construction dans le site, il évalue la propagation des sons entre les infrastructures et le futur bâtiment :

- par calcul réalisé selon des méthodes conformes à la norme NF S 31-133 ;
- à l'aide de mesures réalisées selon les normes NF S 31-085 pour les infrastructures routières et NF S 31-088 pour les infrastructures ferroviaires.

Dans les deux cas, cette évaluation est effectuée pour l'ensemble des infrastructures, routières ou ferroviaires, en recalant les niveaux sonores calculés ou mesurés à 2 mètres en avant des façades du bâtiment sur les valeurs suivantes de niveaux sonores au point de référence défini à l'article 2 du présent arrêté :

Niveaux sonores pour les infrastructures routières et pour les lignes ferroviaires à grande vitesse :

CATÉGORIE	NIVEAU SONORE AU POINT de référence en période diurne (en dB [A])	NIVEAU SONORE AU POINT de référence en période nocturne (en dB [A])
1	83	78
2	79	74
3	73	68
4	68	63
5	63	58

Niveaux sonores pour les infrastructures ferroviaires conventionnelles :

CATÉGORIE	NIVEAU SONORE AU POINT de référence en période diurne (en dB [A])	NIVEAU SONORE AU POINT de référence en période nocturne (en dB [A])
1	86	81
2	82	77
3	76	71
4	71	66
5	66	61

Lors d'une estimation par calcul sur modèle numérique de propagation sonore, les caractéristiques acoustiques des infrastructures sont définies à l'aide des informations pouvant être recueillies (puissance acoustique, vitesses, trafic, etc.) et sont recalées afin d'ajuster, par le calcul, le niveau sonore au point de référence à la valeur correspondante donnée dans le tableau concerné ci-dessus.

Lors d'une estimation par calcul, la valeur calculée au point de référence ou à l'emplacement du futur bâtiment est augmentée de 3 dB (A) pour tenir compte de la réflexion de la façade dans le cas où les points de calcul sont en champ libre.

Un exemple d'application de cette disposition figure en annexe d'un arrêté des ministres chargés de la construction et de l'écologie.

Lors d'une estimation par mesure, des mesurages sont effectués simultanément en plaçant les microphones au point de référence de chaque infrastructure concernée et aux emplacements correspondant à 2 mètres en avant des façades des bâtiments étudiés. La valeur mesurée au point de référence de chaque infrastructure est comparée à la valeur correspondante du tableau concerné ci-dessus et la différence est appliquée aux valeurs mesurées en façade des bâtiments étudiés. Lors d'un mesurage en champ libre, la valeur mesurée au point de référence ou à l'emplacement du futur bâtiment est augmentée de 3 dB (A) pour tenir compte de la réflexion sur la façade.

La valeur d'isolement acoustique minimal déterminée à partir de cette évaluation est telle que le niveau de bruit à l'intérieur des pièces principales et cuisines est égal ou inférieur à 35 dB (A) en période diurne et 30 dB (A) en période nocturne, ces valeurs étant exprimées en niveau de pression acoustique continu équivalent pondéré A, de 6 heures à 22 heures pour la période diurne, et de 22 heures à 6 heures pour la période nocturne.

Un exemple d'application de cette disposition figure en annexe d'un arrêté des ministres chargés de la construction et de l'écologie.

Dans le cadre du contrôle des règles de construction applicable à toutes les catégories de bâtiments, les hypothèses et paramètres conduisant aux valeurs d'isolement acoustique minimal déterminées à partir de cette évaluation sont tenues à disposition par le maître d'ouvrage de manière à permettre la vérification de l'estimation précise du niveau sonore en façade réalisée par le maître d'ouvrage. »

## Article 10

L'article 8 est remplacé par les dispositions suivantes :

« Dans les zones définies par le plan d'exposition aux bruits des aérodromes, au sens de l'article L. 147-3 du code de l'urbanisme, l'isolement acoustique standardisé pondéré DnT, A, tr minimum des locaux vis-à-vis de l'espace extérieur est de :

- en zone A : 45 dB ;
- en zone B : 40 dB ;
- en zone C : 35 dB ;
- en zone D : 32 dB. »

## Article 11

L'article 9 est remplacé par les dispositions suivantes :

« Dans le cas de zones exposées à la fois au bruit des infrastructures de transports terrestres et aériens, la valeur minimale de l'isolement acoustique standardisé pondéré DnT, A, tr des locaux vis-à-vis de l'espace extérieur est calculée en prenant en compte les différentes sources de bruit de transports (terrestres et aériens).

La valeur minimale de l'isolement acoustique est déterminée à partir des deux valeurs calculées pour les infrastructures de transports terrestres et pour le trafic aérien. Pour la valeur concernant les infrastructures de transports terrestres, il s'agit de la valeur calculée selon les articles 6 ou 7 qui peut être inférieure à 30 dB. Pour le trafic aérien, il s'agit de la valeur définie à l'article 8. Ces deux valeurs sont comparées. La valeur minimale de l'isolement est la valeur la plus élevée des deux, augmentée de la correction figurant dans le tableau ci-dessous :

ÉCART ENTRE DEUX VALEURS	CORRECTION
Ecart de 0 à 1 dB	+ 3 dB
Ecart de 2 à 3 dB	+ 2 dB
Ecart de 4 à 9 dB	+ 1 dB

Ecart &gt; 9 dB

0 dB

## Article 12

Après l'article 9, il est inséré un article 9-1 ainsi rédigé :

" Les valeurs d'isolement retenues après application des articles 6 à 9 ne sont en aucun cas inférieures à 30 dB et s'entendent pour des locaux ayant une durée de réverbération de 0,5 seconde à toutes les fréquences.

La mesure de l'isolement acoustique de façade est effectuée conformément à la procédure décrite dans le guide de mesures acoustiques de la direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature (disponible sur le site [www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)), les portes et fenêtres étant fermées et les systèmes d'occultation ouverts. La correction de durée de réverbération est calculée à partir des mesures de la durée de réverbération dans les locaux. L'isolement est conforme si la valeur mesurée est supérieure ou égale à la valeur exigée diminuée de l'incertitude I définie dans les arrêtés du 30 juin 1999 susvisés. "

## Article 13

Au premier alinéa de l'article 15, la référence à l'article 6 est remplacée par la référence aux articles 2 et 6.

## Article 14

Les dispositions des articles 2 à 4 de l'arrêté s'appliquent le lendemain du jour de sa publication.

Les dispositions des articles 5 à 13 de l'arrêté sont applicables aux bâtiments d'habitation faisant l'objet d'une demande de permis de construire déposée à compter du 1er janvier 2014.

## Article 15

L'article annexe est supprimé.

## Article 16

Le directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages, le directeur général de la santé, la directrice générale de la prévention des risques et le directeur général des infrastructures, des transports et de la mer sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 23 juillet 2013.

La ministre de l'égalité des territoires

et du logement,

Pour la ministre et par délégation :

Le directeur de l'habitat,

de l'urbanisme et des paysages,

E. Crépon

La ministre des affaires sociales

et de la santé,

Pour la ministre et par délégation :

Le directeur général de la santé,

J.-Y. Grall

Le ministre de l'écologie,

du développement durable

et de l'énergie,

Pour le ministre et par délégation :

Le directeur de l'habitat,

de l'urbanisme et des paysages,

E. Crépon

La directrice générale

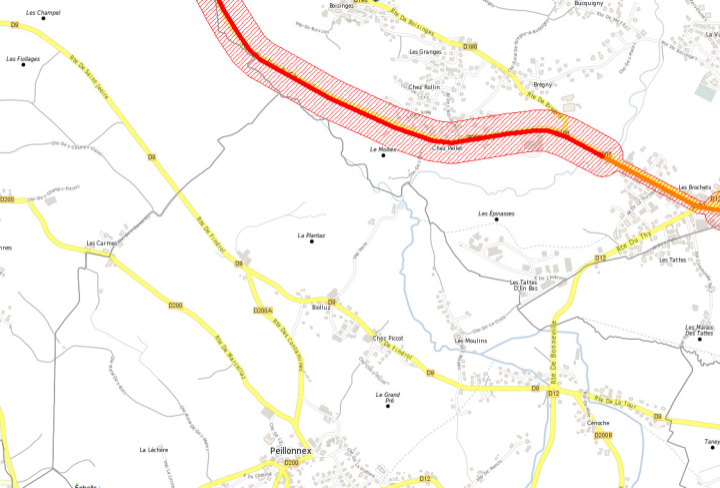
de la prévention des risques,

P. Blanc

Le directeur général des infrastructures,


des transports et de la mer,

D. Bursaux



## Légende



- ▾  Contenu de la carte
  - ▷  Éléments de repérage
  - ▾  infrastructures routières
    - Catégorie de l'infrastructure (route)
      -  catégorie 1
      -  catégorie 2
      -  catégorie 3
      -  catégorie 4
      -  catégorie 5
      -  non classée
      -  non classée
    -  Zone affectée par le bruit (route)
  - ▾  infrastructures ferroviaires
    - Catégorie de l'infrastructure (fer)
      -  catégorie 3
      -  catégorie 4
      -  catégorie 5
    -  Zone affectée par le bruit (fer)
- ▷  Fonds de carte