

Le service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2015
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

CHAPONOST



Sommaire

1 Synthèse de l'année	5
1.1 L'essentiel de l'année	7
1.2 Les chiffres clés.....	9
1.3 Les indicateurs de performance.....	10
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	11
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	12
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	12
1.4 Les évolutions réglementaires	14
1.5 Les perspectives	16
2 Présentation du service	19
2.1 Le contrat	21
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat.....	22
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat.....	22
2.2.2 La gestion de crise.....	23
2.2.3 La relation clientèle.....	23
2.3 L'inventaire du patrimoine	25
2.3.1 Le système d'assainissement	25
2.3.2 Les biens de retour	27
3 Qualité du service.....	31
3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte	32
3.1.1 L'exploitation des réseaux de collecte.....	32
3.1.2 L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage	49
3.2 Les autres missions du service	52
3.2.1 Le géoréférencement.....	52
3.3 Le bilan clientèle.....	54
3.3.1 Les statistiques clients.....	54
3.3.2 Les volumes assujettis à l'assainissement	54
3.3.3 La typologie des contacts clients	55
3.3.4 Les principaux motifs de dossiers clients	56
3.3.5 La mesure de la satisfaction client.....	56
3.3.6 Le prix du service de l'assainissement	59
4 Comptes de la délégation et patrimoine.....	61
4.1 Le CARE.....	63
4.1.1 Le CARE	64
4.1.2 Le détail des produits.....	65
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration.....	66
4.2 Les reversements.....	73
4.2.1 Les reversements de T.V.A.....	73
4.3 La situation des biens et des immobilisations	74
4.3.1 La situation sur les branchements.....	74
5 Votre délégataire	75
5.1 Notre organisation	78
5.1.1 L'entreprise régionale	78
5.1.2 Nos implantations	82
5.1.3 Nos moyens humains	83
5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	83
5.2 La relation clientèle	84

5.2.1	Le site internet et l'information client	84
5.2.2	L'entité de gestion client	85
5.3	Notre système de management	86
5.4	Notre démarche développement durable	91
5.4.1	Agir en faveur de la biodiversité	93
5.5	Nos offres innovantes	94
5.5.1	Notre organisation VISIO	94
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation	94
5.6	Nos actions de communication	95
5.6.1	Les actions de communications pour SUEZ Eau France	95

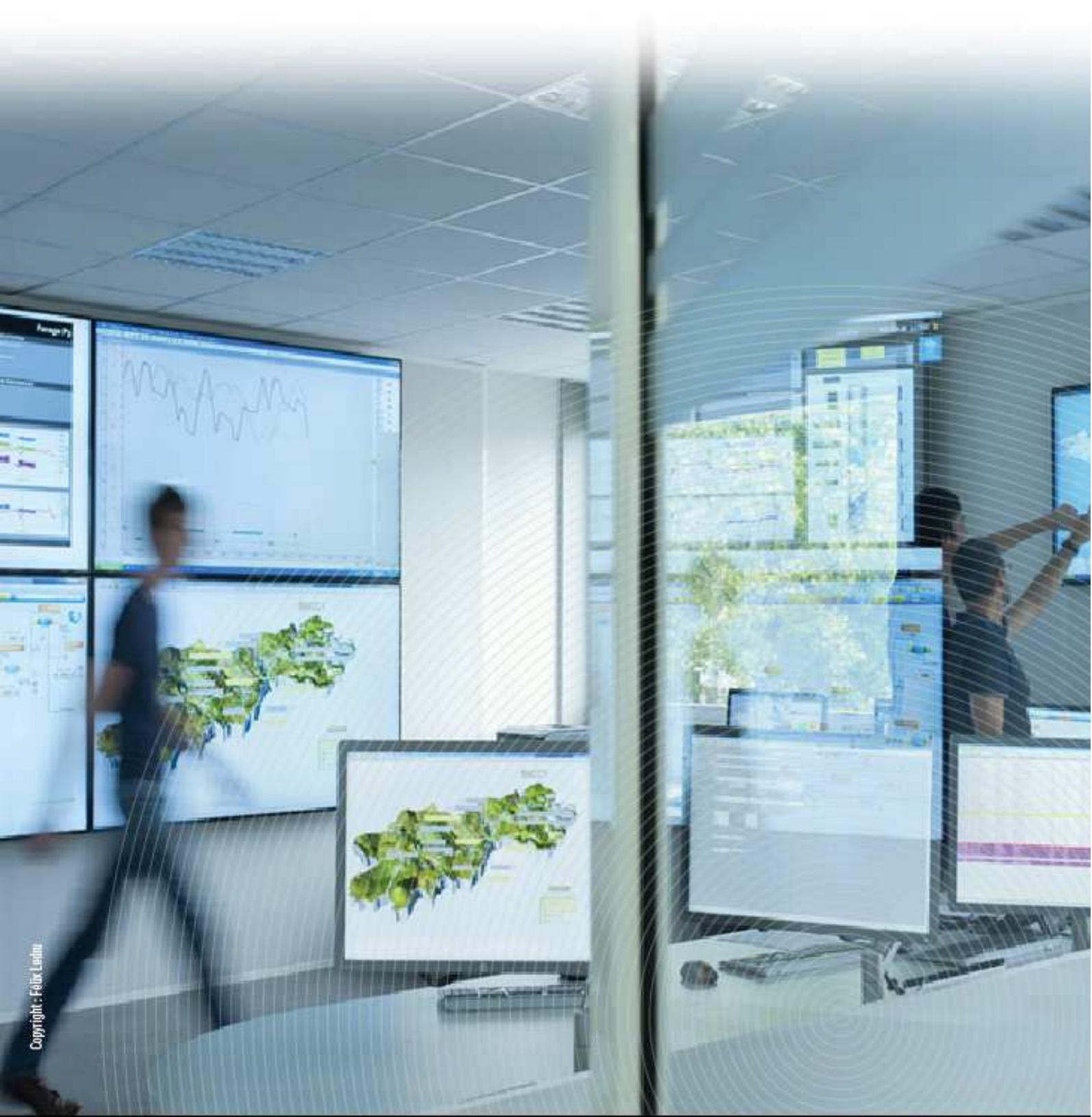
6 Glossaire 97

7 Annexes 109

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire	111
7.2	Assurances	130



1 | synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

Plusieurs points techniques ont eu lieu en 2015 entre la collectivité de Chaponost et le service assainissement SUEZ afin de réaliser un compte-rendu d'exploitation quadrimestriel qui permettent de prévoir les futures interventions.

RESEAUX

Système d'Information Géographique

Il a été mis à jour tout au long de l'année 2015. Cette base de données exploitable sous Apic Système peut être exportée vers d'autres bases de données ou d'applications cartographiques. Elle est enrichie de nos interventions et des extensions du réseau.

Interventions sur les réseaux

A la demande de la commune de Chaponost et suite aux appels des abonnés, SUEZ a réalisé **107** interventions nécessaires au bon fonctionnement du service.

Interventions notables

En février : une intervention en astreinte avec les services techniques et les pompiers a eu lieu sur une pollution au fuel dans le réseau eaux pluviales « vieille route ».



Une étude technique & des propositions de travaux de réhabilitations des collecteurs rue des iris et rue Jules Chausse sur des points noirs ont été effectuées.

Octobre : Une campagne de contrôles de raccordement de constructions neuves pour la perception de la PFAC par la collectivité a été réalisée.

En septembre a commencé le schéma directeur d'assainissement réalisé par le cabinet SAFEGE. Suez a accompagné le bureau d'études pour la visite des ouvrages et la transmission de nombreuses données. Nous avons assuré le suivi de la réalisation des phases 1 & 2.

En décembre : une intervention en astreinte des services techniques suez a été réalisée sur une pollution dans le réseau d'eaux pluviales « rue Favre Garin », dont l'origine de la pollution est une opération de démaussage d'une toiture « rue Jean Eugène Culet ».

Curage

1760 mètres ont été curés sur l'ensemble de la commune. Ce linéaire a été enregistré dans notre outil informatique VICR « Visite Inspection Curage Réparations.



AUTOSURVEILLANCE

Entretien et vérification des appareils de mesure

Nos services ont procédé au remplacement de la sonde détecteur de surverse du déversoir d'orage place Maréchal Foch.

Les vérifications des appareils ont été réalisées, leur fonctionnement est conforme.

Bilan Annuel d'Autosurveillance

Les collectivités doivent réaliser chaque année le bilan annuel des contrôles de fonctionnement du système d'assainissement. Le bilan annuel doit présenter une synthèse du fonctionnement du système d'assainissement et de son dispositif d'autosurveillance comprenant notamment le bilan des vérifications effectuées au cours de l'année écoulée.

Le bilan doit être transmis, avant le 1er mars de chaque année, aux services chargés de la police de l'eau et à l'agence de l'eau.

SUEZ a réalisé le bilan annuel d'autosurveillance du système d'assainissement de Chaponost (réseau de collecte + autosurveillance).

Ce rapport a été transmis par mail à l'interlocuteur de la Police de l'Eau, déposés sur le portail de l'Agence de l'Eau par le service support de SUEZ et transmis à Chaponost.

1.2 Les chiffres clés



3 082 clients assainissement collectif

1,27 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³



64,5 km de réseau total d'assainissement

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat" ;
 - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnements sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients" ;
 - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux" ;
 - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte" ;
 - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement".
- La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement" ;
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE".

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué le degré de fiabilité :

- A pour "très fiable",
- B pour "fiable" et
- C pour "peu fiable")

calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008.

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

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

(2) : producteur de l'information = Police de l'Eau.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2015	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	7 027	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	3 082	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	0	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	5,54	km	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	32,64	km	A
Tarifcation	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,27	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	15	Valeur de 0 à 120	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	€/m ³	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	4	Nombre	A

Ces données sont sans objet ou ne nous ont pas été transmises au moment de l'édition du rapport annuel.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	à collecter auprès	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	Quantités de boues issues des ouvrages d'épuration	Sans objet	Tonnes de MS	
Indicateurs de performance	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Donnée Maître d'ouvrage	%	
Indicateurs de performance	Conformité de la collecte des effluents	Donnée Police de l'eau	Oui/non	
Indicateurs de performance	Conformité des équipements d'épuration	Sans objet	Oui/non	
Indicateurs de performance	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Sans objet	Oui/non	
Indicateurs de performance	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conforme à la réglementation	Sans objet	%	

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2015	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	0	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (1)	1	%	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	0,0037	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A

Ces données sont sans objet ou ne nous ont pas été transmises au moment de l'édition du rapport annuel.

Indicateurs complémentaires requis pour les collectivités disposant d'une CCSPL				
Thème	Indicateur	à collecter auprès	Unité	Degré de fiabilité
Indicateurs de performance	Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	Donnée Police de l'eau	%	
Indicateurs de performance	indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Donnée Maître d'ouvrage	note	
Indicateurs de performance	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	sans objet	%	

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Lyonnaise des eaux a décidé de les publier même si, vous n'êtes pas soumis à la CCSPL.

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2015	Unité	Degré de fiabilité
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Oui	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit européen :

- Transposition des directives européennes « Marchés publics » 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ;
- Transposition de la directive « Concessions » 2014/23/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession ;
- Nouveaux seuils européens pour les contrats de la commande publique ;
- Publication du Document unique de marché européen (DUME).

Droit national :

- Transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux intercommunalités à l'horizon 2020 : loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- Interdiction des coupures d'eau et réduction de débit : décision du Conseil Constitutionnel n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015 relative à l'application de la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 dite loi « Brottes » (interdiction des coupures d'eau) et ordonnance de référé du TI de Limoges du 6 janvier 2016 (condamnation d'une réduction de débit) ;
- Suppression de la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines et définition des obligations des collectivités au titre des eaux pluviales : loi n° 2014-1654 du 29 décembre 2014 de finances pour 2015 et décret n° 2015-1039 du 20 août 2015 relatif au service public de gestion des eaux pluviales urbaines ;
- Suppression des régies de recettes dans le cadre des contrats portant sur la gestion des services de l'eau et de l'assainissement : loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises et décret n° 2015-1670 du 14 décembre 2015 portant disposition relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics en application des articles L. 1611-7 et L. 1611-7-1 du code général des collectivités territoriales ;
- Précision des obligations des collectivités au titre de la défense extérieure contre l'incendie : décret n° 2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie ;
- Nouvel arrêté assainissement : arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5.

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.

Les conséquences des Lois Brottes et Warsmann

La loi n°2014-344 du 14 mars 2014 relative à la consommation, dite loi « Hamon », et la loi n° 2013-312 du 5 avril 2013, dite loi « Brottes », telle qu'interprétée par la décision du Conseil constitutionnel n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015, ont modifié de manière substantielle les conditions d'exploitation du service public de l'eau potable.

L'extension par la loi « Hamon » de certaines dispositions du code de la consommation aux fournisseurs d'eau potable leur impose de revoir les processus d'abonnement au service de l'eau de façon à pouvoir :

- apporter la preuve de l'envoi aux clients nouvellement abonnés de la confirmation des informations précontractuelles avec le contrat et les informations nécessaires à l'exercice du droit de rétractation (article L121-19-2 du code de la consommation),
- permettre de conclure les contrats d'abonnement par voie électronique dans le respect de l'article L121-19-3 du code de la consommation,

- recueillir et archiver la commande préalable émise par les clients, que cette commande soit formalisée oralement ou par courrier ou courriel (article L122-3 du code de la consommation),

-lorsque l'abonnement est souscrit à distance, recueillir et archiver la demande orale ou écrite formulée par le client pour l'exécution du service avant l'expiration du délai de rétractation (article L121-21-5 du Code de la consommation),

Par sa décision n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015, le Conseil constitutionnel a jugé que la loi « Brottes » interdisait les coupures d'eau aux résidences principales des usagers particuliers tout au long de l'année.

L'exemple britannique conduit tous les opérateurs publics et privés à anticiper une hausse importante des impayés. En effet, dans ce pays, la législation interdit depuis 1999 les coupures d'eau et le taux d'impayés a été multiplié par cinq.

Nos pratiques de recouvrement ont été modifiées pour limiter la hausse des impayés. Nous avons renforcé les processus de relance des factures, augmenté les équipes de recouvrement de terrain, développé le recouvrement contentieux, tout en continuant à accompagner les usagers en grandes difficultés.

D'un point de vue contractuel, l'application de ces lois nécessite les aménagements contractuels suivants :

- Réécriture et renvoi des règlements de service, document régissant les relations entre l'usager et son distributeur.
- Evaluation des conséquences financières liées à la complexification du processus lié à l'abonnement et au recouvrement

« CATEC (Certificat d'Aptitude au Travail en Espace Confiné) :

La prévention des accidents du travail lors des interventions en espace confiné a été renforcée par deux textes qui s'imposent aux chefs d'entreprise relevant du Comité Technique National des industries des transports, de l'eau, du gaz, de l'électricité, du livre et de la communication (CTN C)

Ces textes ont créé un référentiel de compétences et un dispositif de qualification dit « CATEC ».

A partir du 30 novembre 2016, toute intervention en espace confiné (par exemple dans un poste de relèvement des eaux usées, un collecteur visitable, un ouvrage profond, etc...) devra être confiée à des opérateurs qualifiés CATEC (CATEC surveillant et CATEC intervenant), qui devront intervenir en toute sécurité. »

1.5 Les perspectives

Nouvelles obligations réglementaires à compter du 1^{er} janvier 2016

La réglementation applicable aux systèmes d'assainissement a été modifiée en 2015 par la parution d'un arrêté ministériel en date du 21 juillet 2015, remplaçant l'arrêté ministériel du 22 juin 2007

Ce texte prend effet au 1^{er} janvier 2016 et induit la mise en œuvre de nouvelles obligations tant sur le système de collecte que sur la station de traitement ; elles portent à la fois sur des prescriptions d'équipement nouveaux, de nouvelles obligations de surveillance à réaliser et un renforcement de la transmission des informations issues de l'autosurveillance aux services de la Police de l'eau et de l'Agence de l'Eau.

Les détails des nouvelles obligations, qui s'imposent à votre système d'assainissement, devraient vous être communiqués par les services préfectoraux en charge de la Police de l'eau de votre agglomération d'assainissement ; de notre côté, nous avons commencé d'identifier les modifications s'appliquant à vos installations, et sommes à votre disposition pour vous accompagner dans leur réalisation ; celle-ci devra être conforme aux recommandations du Guide Technique visant à détailler les modalités concrètes pour la mise en œuvre de ces nouvelles obligations (en cours d'élaboration par le Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie).

RESEAUX

En 2016, notre expertise nous amène à proposer un avenant au contrat d'affermage. Cet avenant modifierait certains engagements contractuels et ajouterait l'installation et/ou l'exploitation de nouveaux ouvrages :

Contenu :

- Rédaction initiale et mise à jour annuelle du Manuel d'Autosurveillance,
- Rédaction du Bilan Annuel d'Autosurveillance,
- Modification du ratio curage réseaux/grilles et avaloirs,
- L'accès internet « TOUTSURMESSERVICES » (suivre ensemble votre exploitation)
- Construire sans détruire

L'indice de connaissance de gestion patrimoniale réel est de **15/120** (voir au chapitre « Analyse du Patrimoine »)

Si votre indice de connaissance de gestion patrimonial est inférieur à 40 : il y a un plan d'actions à établir pour enrichir votre patrimoine sur matériau et date de pose ou âge des canalisations en collaboration avec notre équipe réseaux.

Suivi de la réalisation du schéma directeur d'assainissement phase 3 à 5 qui proposera un programme pluriannuel de travaux, zonage en cohérence avec le PLU.

Clientèle



Dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de la qualité de sa prestation et afin de mieux servir ses clients, l'activité Eau France de SUEZ a lancé un programme ambitieux destiné à refondre ses outils de gestion clientèle afin de les regrouper dans un outil unique.

Odyssée est ce nouveau Système d'Information Clients et sera déployé pour votre Collectivité au cours de l'année 2016.

Celui-ci contribuera fortement à l'amélioration de la relation avec les abonnés. Il permettra de mieux répondre à leurs attentes, en proposant des services personnalisés et plus performants.

En complément, nous vous informons que le passage à notre nouveau Système d'Information Clientèle, permettra de faire évoluer la présentation de certains tableaux d'information et/ou d'indicateurs dans les futurs rapports annuels.

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	01/06/2010	31/05/2019	Affermage
Avenant n°01	01/01/2012	31/05/2019	Harmoniser l'encaissement et le reversement de la part traitement des effluents par le Délégitaire assainissement de la Collectivité à la Communauté Urbaine du Grand Lyon et au SYSEG
Avenant n°02	01/01/2013	31/05/2019	Suppression des compétences transférées par délibération

Le service de l'assainissement de la **commune de CHAPONOST** est délégué à Lyonnaise des Eaux dans le cadre d'un contrat d'affermage.

Les missions d'exploitation déléguées sont principalement :

- La collecte des eaux pluviales,
- La collecte des effluents,
- L'élimination des sous-produits du réseau,
- La facturation, l'encaissement et la gestion des comptes clients.

Le contrat, d'une durée de **9** ans arrivera à échéance le **31 05 2019**.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

> VOS CONTACTS AGENCE SUD-RHÔNE



Jean-Didier COURBIERE
Chef d'agence
06 78 09 84 56
jean-didier.courbiere@
lyonnaise-des-eaux.fr



Xavier FRANCO
Adjoint au chef d'agence
06 33 48 79 97
xavier.franco@
lyonnaise-des-eaux.fr



Bruno LECOMTE
Délégué commercial
06 84 54 90 21
bruno.lecomte@
lyonnaise-des-eaux.fr



Charlotte PETIT
Chargée de communication
06 31 22 75 32
charlotte.petit@
lyonnaise-des-eaux.fr



Florent LAVASTRE
Responsable production
06 84 50 07 54
florent.lavastre@
lyonnaise-des-eaux.fr



Philippe REYNAUD
Responsable maintenance
06 21 70 58 03
philippe.reynaud@
lyonnaise-des-eaux.fr



Fabrice BARONNIER
**Responsable de secteur
Saint-Symphorien**
04 78 19 08 74
fabrice.baronnier@
lyonnaise-des-eaux.fr



Olivier FILLON
**Responsable distribution
et irrigation**
06 21 70 57 91
olivier.fillon@
lyonnaise-des-eaux.fr



Jean-Pierre BOUCHE
**Responsable
assainissement**
06 85 50 64 44
jean-pierre.bouche@
lyonnaise-des-eaux.fr



Jean-Julien DEBUISS
**Responsable
assainissement**
06 48 90 10 00
jean-julien.debuis@
lyonnaise-des-eaux.fr



Karine JACOUD
**Responsable assainissement
SYSEG**
06 19 60 94 18
karine.jacoud@
lyonnaise-des-eaux.fr

Votre interlocuteur contrat



Jean-Pierre BOUCHE
**Responsable
assainissement**
06 85 50 64 44
jean-pierre.bouche@
lyonnaise-des-eaux.fr

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 :

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

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**

74 % des contacts se sont faits par téléphone en 2015. En 2015, ce sont près de 326 000 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 basé à Rillieux-la-Pape (69) et à Saint-Etienne (42) 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 :

Pour toute demande ou réclamation : 0977 409 443 (appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques : 0977 401 131 (appel non surtaxé)

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

244 rue Général de Gaulle – BRIGNAIS (69530)

du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h45 (16h le vendredi)

16 rue Maurice Petit – SEREZIN DU RHONE (69360)

du lundi au jeudi de 8h à 11h45 et de 13h30 à 16h45 (16h le vendredi)
Fermé le mercredi

180 route de St Etienne – SAINT SYMPHORIEN SUR COISE (69590)

du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h

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

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

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

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

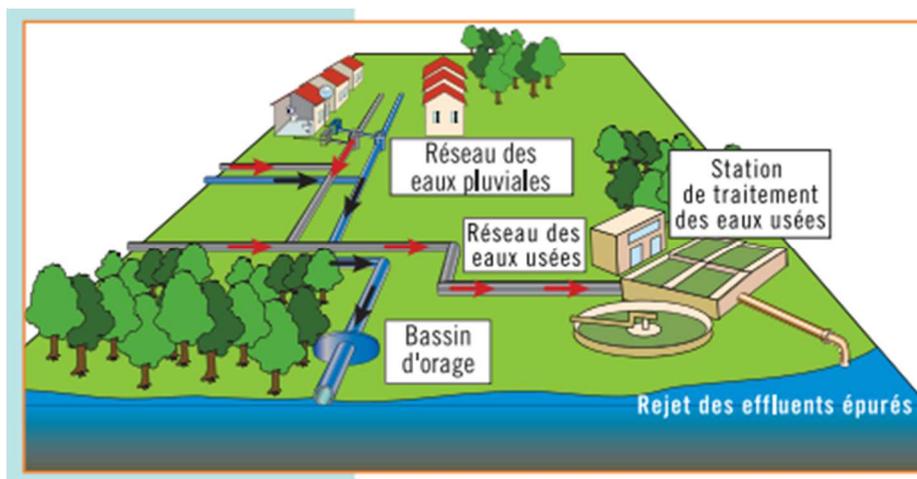
L'inventaire des biens du service est détaillé ci-après, en précisant les biens de retour et biens de reprise.

- Les biens de retour : sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils seront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés ou réalisés par l'exploitant (CE, 23 mai 1962, Société financière d'exploitations industrielles, rec. CE, p.342).
- Les biens de reprise : sont ceux qui peuvent être repris par la collectivité en fin de contrat, moyennant un prix et sans que le fermier puisse s'y opposer. Le fermier est censé être propriétaire de ces biens pendant toute la durée du contrat et jusqu'à l'exercice effectif de son droit de reprise par la collectivité (TC, 2 décembre 1968, EDF, rec. CE, p.803, JCP 1969, n° 15908, note J. Dufau).

L'inventaire détaillé correspondant est à la disposition de la Collectivité.

2.3.1 Le système d'assainissement

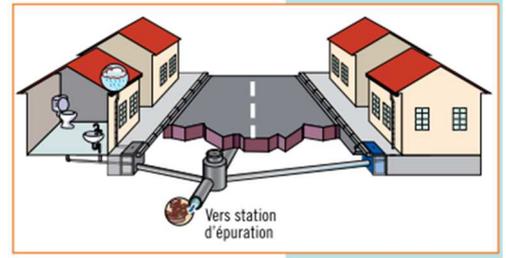
L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), de transport (collecteurs) et de traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physiques). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités.



Dans un système d'assainissement, on distingue les réseaux de type unitaire et les réseaux de types séparatifs :

Un réseau qualifié de « unitaire » est conçu pour véhiculer à la fois les eaux usées (EU) et les eaux pluviales (EP). Par temps de pluie, le débit dans les collecteurs augmente fortement, gonflé par la venue d'eau de ruissellement.

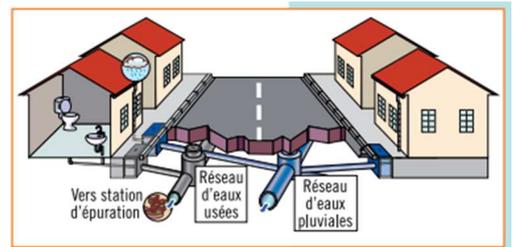
Ce système est le plus ancien et il équipe la plupart des centres villes historiques. Il présente l'inconvénient de diluer et de surcharger le réseau avec risque de déversement au milieu naturel d'une partie de la charge polluante de la station d'épuration par temps de pluie. Les à-coups hydrauliques liés aux flux d'eaux pluviales compliquent la bonne gestion de la station d'épuration.



Dans le cas d'un réseau de type séparatif, les eaux usées sont raccordées à un collecteur d'eaux usées. Les eaux pluviales sont évacuées dans un collecteur d'eaux pluviales. Il y a donc deux réseaux distincts qui ne doivent pas avoir d'interconnexion.

En temps de pluie, les eaux usées ne risquent plus d'être diluées et déversées au milieu naturel. Elles vont toutes en station d'épuration. L'avantage de ce type de réseau est de ne pas introduire de charges de pollution minérale ou chimique du flux d'eaux pluviales dans la station d'épuration.

Chaque habitation est munie de deux branchements de raccordement distincts.



Les réseaux de transport (ou de transfert) sont des réseaux constitués de canalisations généralement de diamètres supérieurs à ceux des réseaux de collecte, qui peuvent être en charge ou à écoulement libre. Les réseaux de transport ont pour objectif l'acheminement de l'effluent collecté par le réseau de collecte jusqu'à un réseau en aval ou à la station de traitement des eaux usées.

2.3.2 Les biens de retour

Les biens de retour sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont la propriété de la collectivité qui nous les confie durant la période contractuelle.

- **LES RESEAUX PAR TYPE**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements. Il s'agit donc de l'image du SIG à cette date.

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2014	2015	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	26 155	26 301	0,6%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	32 573	32 643	0,2%
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	5 545	5 543	0,0%
Linéaire total (ml)	64 273	64 487	0,3%

Les variations observées sont dues aux mises à jour de notre SIG suite à la réception en 2015 de plans de recollement liés à des travaux de renouvellement ou d'extension du réseau. L'évolution du linéaire est régulière.

- **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)								
Réseau	Écoulement	Amiante ciment	Béton	Fonte - Grès	PVC PE	Autres	Inconnu	Total
Eaux pluviales	Gravitaire	189	3 535	-	1 858	11	20 708	26 301
Eaux usées	Gravitaire	-	1 559	-	1 851	-	29 232	32 643
Unitaire	Gravitaire	-	2 826	-	-	-	2 716	5 543
Total		189	7 921	-	3 709	11	52 657	64 487

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

Les accessoires des réseaux d'assainissement permettent soit d'accéder au réseau d'assainissement pour réaliser les inspections de suivi et l'exploitation du réseau, soit de permettre un bon fonctionnement de celui-ci. Ils sont indispensables et font partie intégrante du système de collecte des eaux usées et pluviales.

Lors des travaux de voiries, il est nécessaire de procéder à la mise à niveau des regards.

On inclut généralement dans ces éléments les grilles et avaloirs d'eaux pluviales des réseaux unitaires ou pluviaux et les branchements.

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2014	2015	N/N-1 (%)
Avaloirs	1 080	1 080	0,0%
Ouvrages de prétraitement réseau	3	4	33,3%
Regards réseau	1 678	1 690	0,7%
Vannes	1	1	0,0%

- **LES POINTS DE REJET AU MILIEU NATUREL**

Les déversoirs d'orage sont classés dans la nomenclature du Décret du 29 Mars 1993 à la rubrique 5-2-2. Ils ont fait l'objet d'une déclaration simplifiée auprès des Services de l'Etat en 1994 par nos soins conformément aux dispositions réglementaires.

Les points de rejets au milieu naturel sont détaillés dans le tableau suivant.

Inventaire des rejets au milieu naturel		
Commune	Site	Année de mise en service
CHAPONOST	DO_13 RUE FRANCOIS CHANVILLARD	
CHAPONOST	DO_25 RUE MARIUS PAIRE	
CHAPONOST	DO_AVENUE MARECHAL JOFFRE	
CHAPONOST	DO_BOULEVARD REYDELLET	
CHAPONOST	DO_PLACE MARECHAL FOCH	
CHAPONOST	DO_RUE FAVRE GARIN	
CHAPONOST	DO_RUE JEAN PERRET	
CHAPONOST	DO_RUE LUCIEN COZON / RUE JULES CHAUSSE	
CHAPONOST	DO_RUE LUCIEN COZON / RUE LOUIS MARTEL	
CHAPONOST	DO_RUE MARIUS PAIRE / IMPASSE DE LA GARINE	

- **LE TRAITEMENT SUR LE RESEAU**

Pour assurer et maintenir une bonne qualité de traitement sur l'ensemble du réseau de collecte, des installations de stockage/décantation sont présentes sur le réseau.

Inventaire des installations de traitement sur réseau		
Commune	Site	Année de mise en service
CHAPONOST	BASSIN_COMBALAT	
CHAPONOST	BASSIN_LA COMBE	
CHAPONOST	BASSIN_MOULIN LES METZ	
CHAPONOST	BASSIN_PROPIETE BOHARD	
CHAPONOST	BASSIN_RUE AUDIN	
CHAPONOST	BASSIN_VIEILLE ROUTE	
CHAPONOST	BASSIN_ZI LES SABLES	

- **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'un 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.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Descriptif	Cotation	Indice patrimonial
Existence d'un plan des réseaux avec localisation des ouvrages principaux et points d'autosurveillance	0 (non) - 10 (oui)	10
Définition d'une procédure de mise à jour annuelle du plan des réseaux	0 (non) - 5 (oui)	5
Sous-total 1 - Pré-requis 1	15/15	15
Connaissance de 50% du matériau et du diamètre sur le linéaire total des réseaux	0 (non) - 10 (oui)	0
+ 1 point par tranche de 10% (matériau et diamètre renseignés). + 5 points si 95% du réseau renseigné.	+ 1 à + 5	0
Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés	0 (non) - 10 (oui)	0
+ 1 point par tranche de 10% (date ou période de pose renseignée). + 5 points si 95% des réseaux renseignés.	+ 1 à + 5	0
Sous-total 2 - Pré-requis 2*	/45	15
SOUS-TOTAL 2 : "Indice de connaissance et de gestion patrimonial du réseau de collecte des eaux usées"	40/45	Points complémentaires non disponibles
Connaissance de 50% de l'altimétrie sur le linéaire total des canalisations	0 (non) - 10 (oui)	
+ 1 point par tranche de 10%. + 5 points si 95% du réseau renseigné.	+ 1 à + 5	
Localisation des ouvrages annexes (PR, DO...)	0 (non) - 10 (oui)	
Mise à jour annuelle de l'inventaire des équipements électromécaniques existants	0 (non) - 10 (oui)	
Existence du nombre de branchements de chaque tronçon (nb entre deux regards de visite)	0 (non) - 10 (oui)	
Localisation des interventions et travaux sur le réseau (curage/déobstruction, réhabilitation/renouvellement, etc.)	0 (non) - 10 (oui)	
Mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et auscultation du réseau et tracabilité des actions/travaux qui en découlent	0 (non) - 10 (oui)	
Programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (sur 3 ans) mis en œuvre	0 (non) - 10 (oui)	
TOTAL "Indice de connaissance et de gestion patrimonial du réseau de collecte des eaux usées"	/120	15

Sous-total 2 : nombre des points déterminant si le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.

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.

Taux de renseignement du linéaire réseau		
Matériau	Diamètre	Date de pose
16,33%	99,60%	5,32%

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.

3 | qualité du service



3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

3.1.1 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

Il s'agit d'une plateforme internet <http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr>, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :

- une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux,
- l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

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

Le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1er juillet 2012, instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.

- Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoires au 1er janvier 2017 et encadre les techniques de travaux,
- Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,
- Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026,
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

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



Nos Actions

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

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

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

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

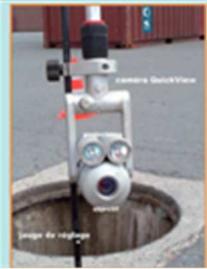
Nous répondons dans les temps réglementaires aux DT/DICT via l'outil PROTYS qui se charge d'envoyer par mail, fax ou courrier, le récépissé et les plans conformes. Chaque envoi est tracé. Les récépissés des DT/DICT sont archivés, consultables et dématérialisés.

Nombre de réponses aux DT et aux DICT	
Type de réponses	Nombre au 31/12/2015
RDICT	199
RDT	160
RDT-RDICT conjointe	299

• **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

La surveillance du réseau s'effectue via des inspections. On en distingue plusieurs types :

<ul style="list-style-type: none"> l'inspection télévisée (ITV) consiste à observer in situ l'aspect intérieur des collecteurs non visitables, à l'aide d'une caméra motorisée qui avance le long des collecteurs, 	 <p>Caméra d'inspection télévisée</p>
<ul style="list-style-type: none"> l'inspection rapide avec un vidéopériscope (IVP) permet d'effectuer des prises de vue de l'intérieur des collecteurs et des branchements à partir d'un regard de visite afin d'évaluer l'état structurel et le niveau d'encrassement, 	

	
<ul style="list-style-type: none"> • l'inspection pédestre des collecteurs visitables (diamètre > 1500 mm). 	

Inspections réseau					
	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	0	0	1 072	80	- 92,5%
Linéaire de réseau inspecté en pédestre (ml)	0	0	0	0	0,0%
Linéaire total inspecté (ml)	0	0	1 072	80	- 92,5%
Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	1	15	0	40	0,0%

Surveillance collecteur			
Contrôle et Surveillance du système de collecte	2013	2014	2015
Nb enquête pour inventaire réseau			
Nb enquête fonctionnement réseau	14	10	47
Nb enquête avec passage caméra		2	1
Nb visite de réseau	1	1	
Total intervention surveillance collecteur	15	13	48
Nb enquête accessoires	6	5	2
Nb intervention sur accessoires		15	12

Liste des interventions réalisées au cours de l'exercice - Surveillance réseau									
Mois	Date	Rue	CPLT Adresse	Commune	Astreinte	Nombre	Intervention	Détail	
1	22/01/15	av doumer		CHAPONOST	NON	1	réseau assainissement enquêté	Enquête avec prélèvement et études locales	Enquête sur réseau assainissement
1	22/01/15	av doumer		CHAPONOST	NON	1	réseau assainissement enquêté	Enquête avec prélèvement et études locales	Enquête sur réseau assainissement
2	28/02/15	_	DIVERS SITES	CHAPONOST	NON	1	réseau assainissement inspecté	1/2 journée inspection vidéo-periscope	Inspection caméra
4	07/04/15	RUE ETIENNE RADIX		CHAPONOST	NON	1	réseau assainissement enquêté	Enquête simple	Enquête sur réseau assainissement
5	19/05/15	INTERVENTIONS CHAPONOST		CHAPONOST	NON	1	réseau assainissement enquêté	Enquête simple	Enquête sur réseau assainissement
6	05/06/15	CH DE LA BONNETTE		CHAPONOST	NON	2	réseau assainissement enquêté	Enquête simple	Enquête sur réseau assainissement
7	15/07/15	ZI des Troques		CHAPONOST	NON	1	réseau assainissement enquêté	Enquête simple	Enquête sur réseau assainissement
11	17/11/15	plusieurs endroits		CHAPONOST	NON	40	réseau assainissement enquêté	Enquête simple	Enquête sur réseau assainissement

Liste des interventions réalisées au cours de l'exercice - Surveillance accessoire									
Mois	Date	Rue	CPLT Adresse	Commune	Astreinte	Nombre	Intervention	Détail	
7	17/07/15	ROUTE DES TROQUES	ENTREPRISE ALGED	CHAPONOST	NON	1	ouvrage assainissement enquêté	TAMPON	DISPARU
9	10/09/15	ROUTE DE LA GARE		CHAPONOST	NON	1	ouvrage assainissement visité	TAMPON	FISSURE

Curage préventif (Ouvrages)					
	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Nombre d'avaloirs curés	34	-	138	552	300,0%
Ouvrages de prétraitement	0	0	-	-	0,0%

3 | Qualité du service

Interventions de curage réalisées sur les grilles et avaloirs du réseau de collecte :

Date	Lieu	Nb ouvrage / intervention	Type d'ouvrage
02-oct-15	Route de la Gare	13	Avaloir à décantation
02-oct-15	Route de la Gare	4	Avaloir simple
02-oct-15	Rue Pierre Reydellet	43	Avaloir à décantation
02-oct-15	Rue Etienne Gros	6	Avaloir à décantation
02-oct-15	Impasse des Amarylis	2	Avaloir à décantation
02-oct-15	Impasse des Amarylis	12	Grille
05-oct-15	Rue du Gilbertin	12	Avaloir à décantation
05-oct-15	Rue des Lilas	28	Grille
05-oct-15	Rue des Lilas	12	Avaloir à décantation
05-oct-15	Rue des Iris	20	Avaloir à décantation
05-oct-15	Rue des Iris	12	Grille
06-oct-15	Rue Etienne Gros	9	Avaloir à décantation
06-oct-15	Rue Etienne Gros	5	Avaloir simple
06-oct-15	Rue Jean Perret	20	Avaloir à décantation
06-oct-15	Rue Josserand	11	Avaloir à décantation
06-oct-15	Rue de la Bonnette	15	Avaloir à décantation
06-oct-15	Rue Jules Chaussé	11	Avaloir à décantation
06-oct-15	Rue Jules Chaussé	6	Grille
06-oct-15	Rue Jules Chaussé	6	Avaloir simple
06-oct-15	Rue Louis Cozon	10	Avaloir à décantation
06-oct-15	Rue Louis Cozon	5	Avaloir simple
06-oct-15	Rue Joseph Jomard	2	Grille
06-oct-15	Rue Joseph Jomard	5	Avaloir à décantation
07-oct-15	Avenue Paul Doumer	15	Grille
07-oct-15	Avenue Paul Doumer	15	Avaloir à décantation
07-oct-15	Avenue Paul Doumer	7	Avaloir simple
07-oct-15	Avenue André Devienne	4	Grille
07-oct-15	Avenue André Devienne	30	Avaloir à décantation
07-oct-15	Avenue Maréchal Joffre	5	Avaloir à décantation
07-oct-15	Avenue Maréchal Joffre	5	Avaloir simple
07-oct-15	Impasse de la Combe	5	Avaloir à décantation
07-oct-15	Rue François Perraud	2	Avaloir à décantation
07-oct-15	Rue Louis Martel	20	Avaloir à décantation
07-oct-15	Rue Louis Martel	8	Grille
07-oct-15	Rue Louis Martel	8	Avaloir simple
08-oct-15	Avenue André Devienne	3	Avaloir à décantation
08-oct-15	Rue Jacques Gailleton	2	Avaloir à décantation
08-oct-15	Rue Perraud	3	Avaloir à décantation
08-oct-15	Rue Chantvillard	28	Grille
08-oct-15	Rue Chantvillard	39	Avaloir à décantation
08-oct-15	Rue du Docteur Penard	19	Avaloir à décantation
08-oct-15	Rue du Docteur Penard	2	Avaloir simple
08-oct-15	Rue Antoine Celle	2	Avaloir à décantation
08-oct-15	Rue Etienne Radix	1	Avaloir à décantation
09-oct-15	Avenue de Verdun	22	Grille
09-oct-15	Avenue de Verdun	30	Avaloir à décantation
09-oct-15	Route des Aqueducs	8	Avaloir à décantation

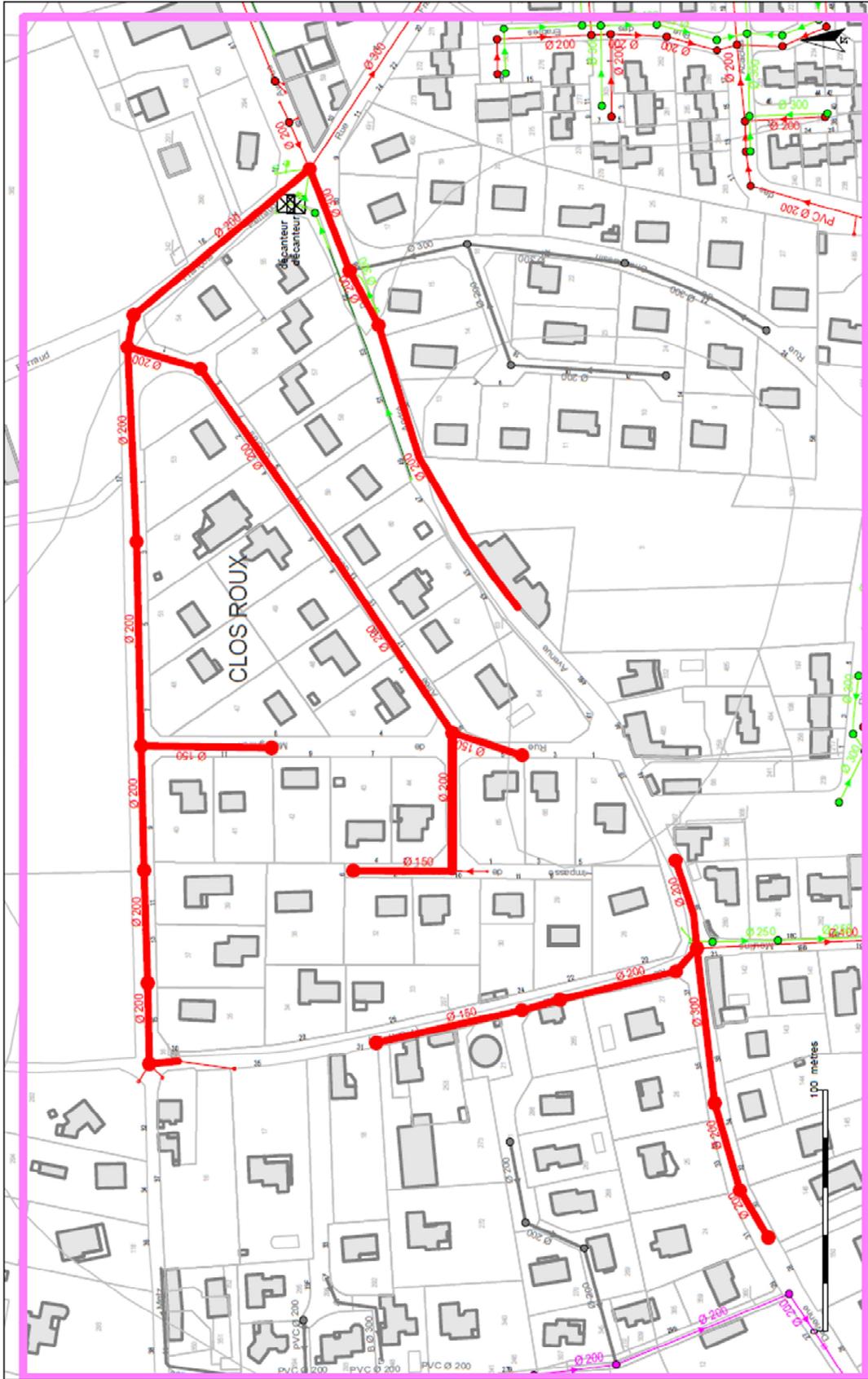
- LE CURAGE**

Le tableau suivant détaille les opérations de curage réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau (avaloirs, dessableurs).

Curage préventif Réseau					
	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	182	690	299	85,09	- 71,5%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	3 183	1 598	711	1 410,03	98,3%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	312,05	-	-	185	0,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	3 677,05	2 288	1 010	1 680,12	66,3%
Taux de curage préventif (%)	5,7%	3,6%	1,6%	2,6%	65,8%

Interventions de curage réalisées sur le réseau de collecte :

Date	Lieu	Linéaire	Diamètre	Nb ouvrage / intervention	Type d'ouvrage
16-janv.-15	28 Rte de la Gare			1	Réseau
20-janv.-15	32 avenue Paul Doumer	5,12	100 ou inf	1	Réseau
13-févr.-15	Rte. Du Dome	80	200	1	Réseau
24-mars-15	9 Rue Jules Chausse	60	200	1	Réseau
31-mars-15	Rue Jules Chausse	84	200	1	Réseau
31-mars-15	Av. Moulin des Metz	104	150 / 200	2	Réseau
31-mars-15	Rte. De Vienne	160	200 / 300	2	Réseau
01-avr-15	Allée des Tilleuls	330	200	1	Réseau
01-avr-15	Rue de Montgriffon	55	150	1	Réseau
02-avr-15	Impasse de Montgriffon	120	150 / 200	2	Réseau
02-avr-15	Rue de Montgriffon	30	150	1	Réseau
02-avr-15	Allée des Cèdres	210	200	1	Réseau
02-avr-15	Allée des Tilleuls	15	200	1	Réseau
02-avr-15	Rue Perraud	90	200	1	Réseau
02-avr-15	Avenue Devienne	45	300	1	Réseau
10-avr.-15	RUE LOUIS MARTEL	80	300 / 200	2	Réseau
22-mai-15	RUE FRANCOIS CHANVILLARD	40	400	1	Réseau
02-juil-15	Rue Maurice Paire	111	400	1	Réseau
20-juil-15	Route du Corrandin		300	1	Réseau
20-juil-15	Route du Corrandin			1	Réseau
24-août-15	Rue des Iris	21	250	1	Réseau
24-août-15	Chemin du Mondor	30	200	1	Réseau
24-août-15	Rue Jean Perret	10	300	1	Réseau
06-oct-15	Rue de la Bonnette				Réseau
08-oct-15	Rue du Docteur Penard				Réseau

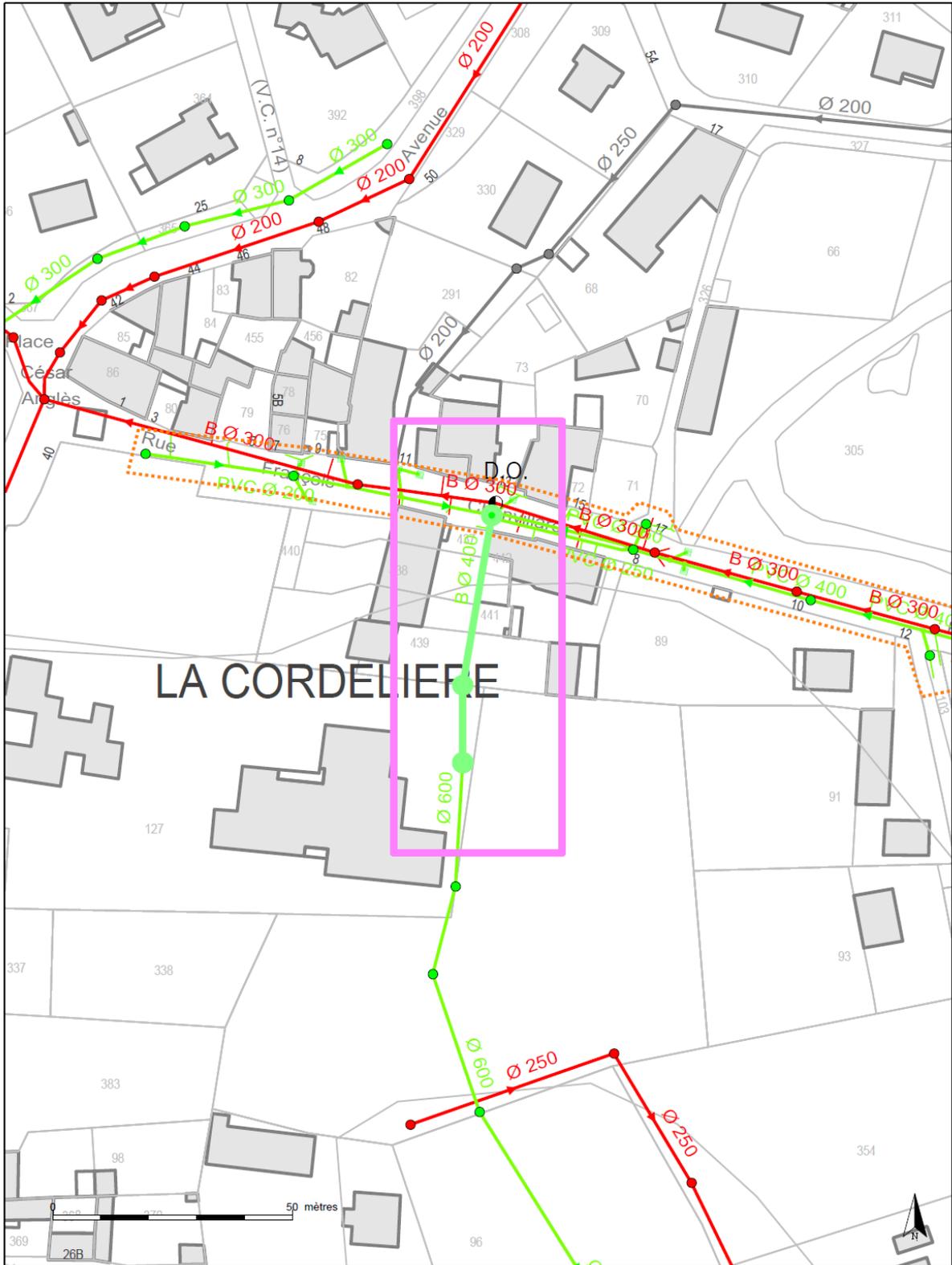


Curage préventif - Intervention N° AG SUD RHONE-2015-4156 (CHAPONOST)
Commune : CHAPONOST (69043) - Linéaire cumulé = 1315 m - Intervenant : JB ENVIRONNEMENT - N° externe : chaponost_montignon

Echelle : 1/12000
Edition du 29/01/2015

Copyright © Propriété réservée de LYONNAISE DES EAUX FRANCE





Curage préventif - Intervention N°AG SUD RHONE-201 5-4294 (CHAPONOST)

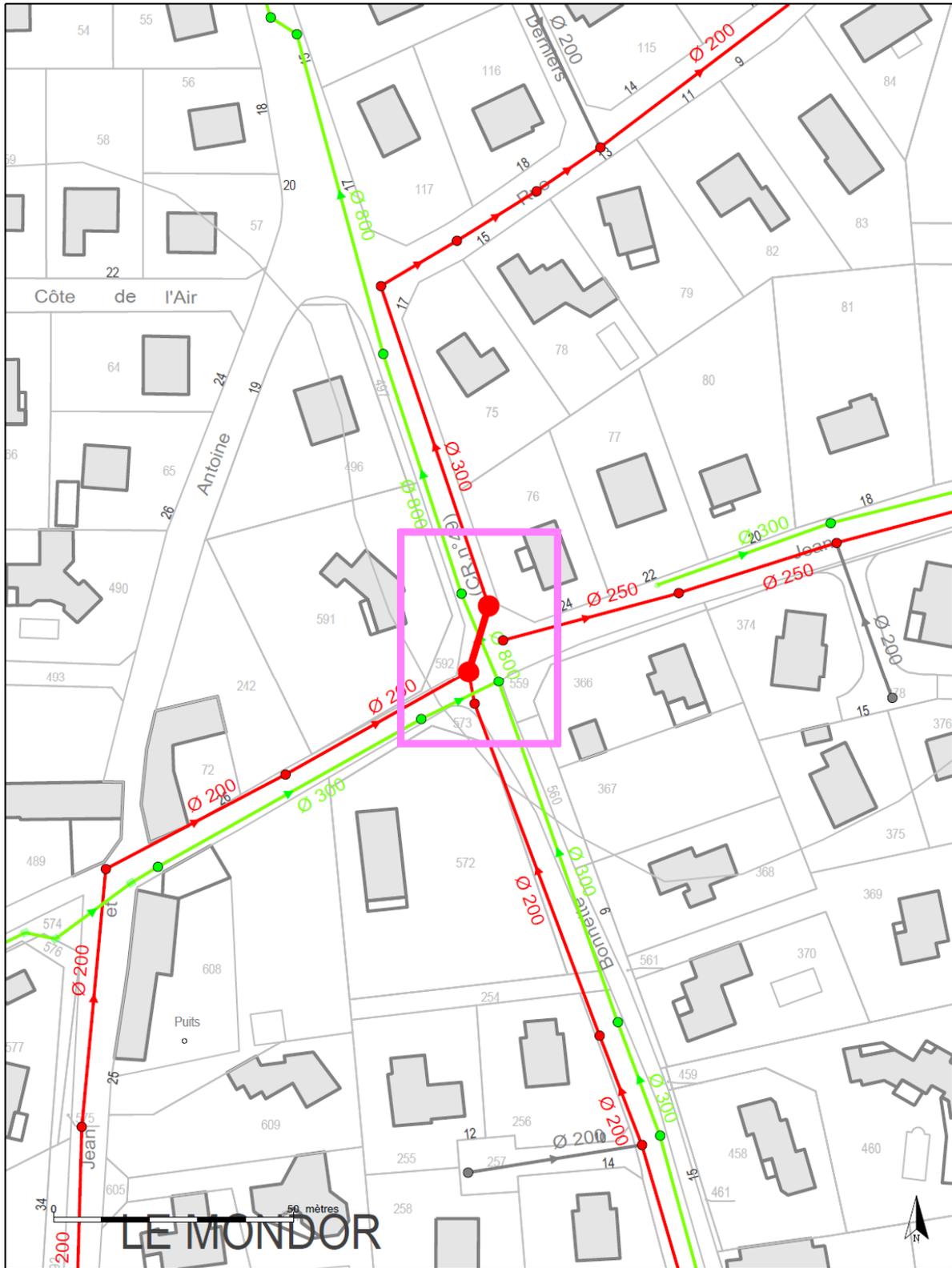
Commune : CHAPONOST (69043) - Linéaire cumulé = 50 m - Intervenant : JB ENVIRONNEMENT - N°externe : C HAPONOST RUE CHANVILLARD

Echelle : 1 / 1000

Edition du 06/05/2015



Copyright © Propriété réservée de LYONNAISE DES EAUX FRANCE



Curage préventif - Intervention N°AG SUD RHONE-201 5-4417 (CHAPONOST)

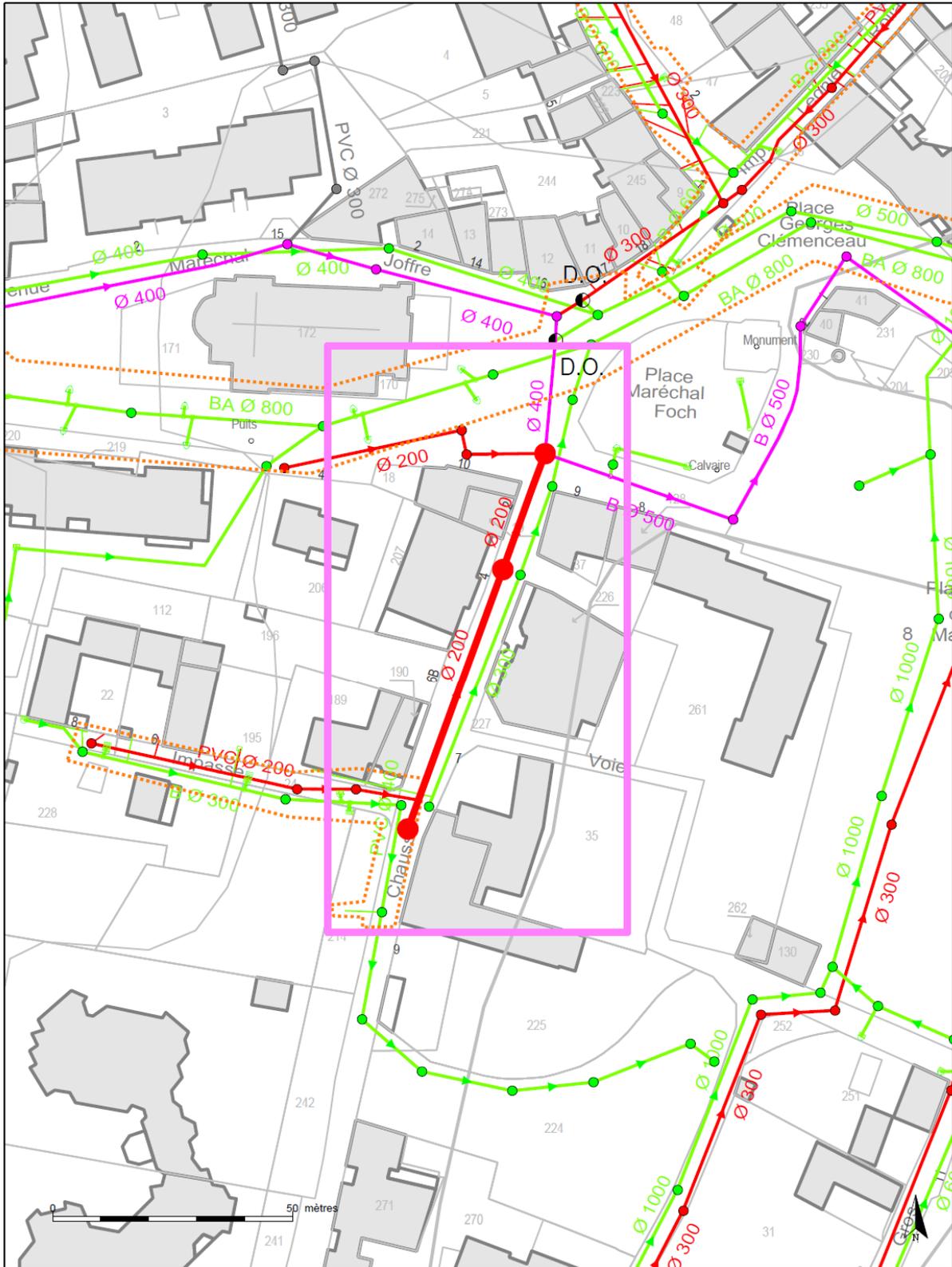
Commune : CHAPONOST (69043) - Linéaire cumulé = 15 m - Intervenant : JB ENVIRONNEMENT - N°externe : R UE JEAN PERRET CHAPONOST

Echelle : 1 / 1000

Edition du 26/08/2015



Copyright © Propriété réservée de LYONNAISE DES EAUX FRANCE



ITV programmée - Intervention N° AG SUD RHONE-2015- 1161 (CHAPONOST)

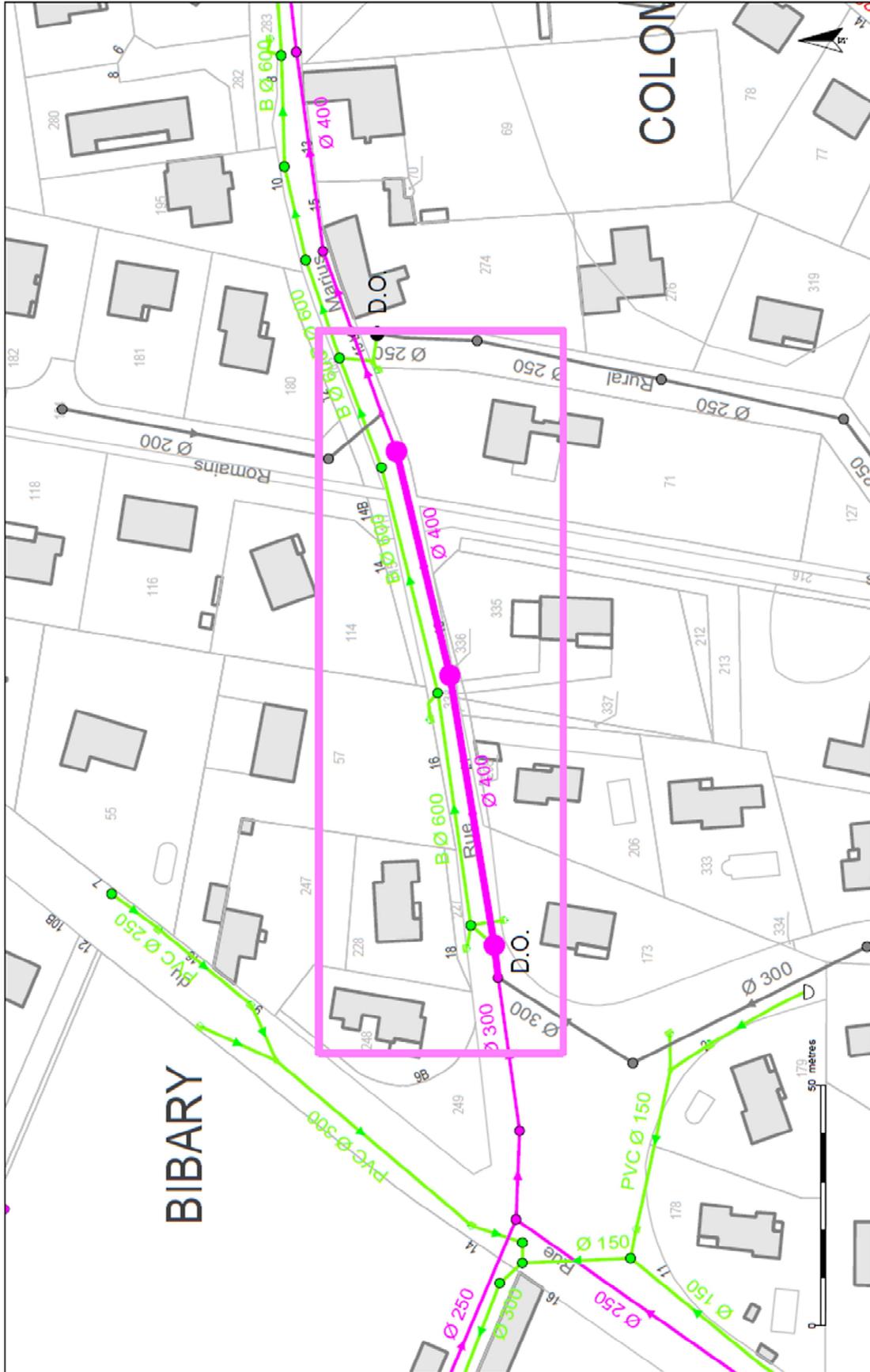
Commune : CHAPONOST (69043) - Linéaire cumulé = 84 m - Intervenant : JB ENVIRONNEMENT - N° externe : CHAPONOST RUE JULES CHAUSSE

Echelle : 1 / 1000

Edition du 25/03/2015



Copyright © Propriété réservée de LYONNAISE DES EAUX FRANCE



Curage préventif - Intervention N° AG SUD RHONE-2015-4337 (CHAPONOST)

Commune : CHAPONOST (69043) - Linéaire cumulé = 111 m - Intervenant : JB ENVIRONNEMENT - N°extern : CHAPONOST RUE MARIUS PAIRE

Echelle : 1/1000
Edition du 18/06/2015



Copyright © Propriété réservée de LYONNAISE DES EAUX FRANCE



Curage préventif - Intervention N° AG SUD RHONE-201 5-4263 (CHAPONOST)

Commune : CHAPONOST (89043) - Linaire cumulé = 35 m - Intervenant : JB ENVIRONNEMENT - N° externe : C-CHAPONOST RUE MARTEL

Echelle : 1/1000
Edition du 20/04/2015

Copyright © Propriété réservée de LYONNAISE DES EAUX FRANCE



Curage curatif					
	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	0	25	1 066,41	40	- 96,2%
Taux de curage curatif (%)	0,0%	0,0%	1,7%	0,1%	- 96,3%

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

Les opérations de désobstructions sont des opérations réalisées pour rétablir le bon écoulement des eaux usées :

<ul style="list-style-type: none"> • sur le réseau 	
<ul style="list-style-type: none"> • sur les branchements 	
<ul style="list-style-type: none"> • sur les avaloirs 	

Les tableaux suivants détaillent ces opérations.

Désobstructions					
	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	29	9	3	- 66,7%
Désobstructions sur branchements	10	9	4	7	75,0%
Désobstructions sur avaloirs	-	0	1	1	0,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0	0,5	0,1	0	- 66,8%

Liste des interventions réalisées au cours de l'exercice - Désobstruction réseau							
Mois	Date	Rue	CPLT Adresse	Commune	Astreinte	Nombre	Détail
1	16/01/15	AVENUE PAUL DOUMER	WC PUBLICS	CHAPONOST	NON	1	Avec hydrocureuse
3	20/03/15	RUE LOUIS MARTEL		CHAPONOST	NON	1	Avec hydrocureuse
3	24/03/15	RUE JULES CHAUSSES		CHAPONOST	NON	1	Avec hydrocureuse

Liste des interventions réalisées au cours de l'exercice - Désobstruction branchement									
Mois	Date	Nom	N°	Rue	CPLT Adresse	Commune	Astreinte	Nombre	Détail
1	16/01/15	EAUX PLUVIALES	28	ROUTE DE LA GARE	COMMUNE DE CHAPONOST	CHAPONOST	OUI	1	Débouchage à la tringle ou au nettoyeur haute pression
1	21/01/15	LAVERIE	32	PAUL DOUMER		CHAPONOST	NON	1	Débouchage avec hydrocureuse
3	16/03/15		34	aqueduc		CHAPONOST	NON	1	Débouchage à la tringle ou au nettoyeur haute pression
4	10/04/15		63	RUE LQOIS MARTEL		CHAPONOST	NON	1	Débouchage avec hydrocureuse
4	27/04/15	LAUFERON OPTIQUE	15	PLACE M.FOCH	MAGASIN	CHAPONOST	NON	1	Débouchage à la tringle ou au nettoyeur haute pression
6	23/06/15	M BERIZZI	*	F CHANVILARD		CHAPONOST	NON	1	Débouchage avec hydrocureuse
8	17/08/15	ASSA DIVERS	*	RUE DES IRIS		CHAPONOST	NON	1	Débouchage à la tringle ou au nettoyeur haute pression

- LES DECHETS EXTRAITS DU RESEAU**

Les sous-produits de curage sont constitués des matières extraites des canalisations et des avaloirs lors des opérations de curage.

Le tableau suivant présente les déchets extraits du réseau.

Les déchets extraits du réseau (masse en kg)						
Type d'ouvrage	Type d'intervention	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
avaloir	Curages curatifs	-	0	9 280	7 000	- 24,6%
réseau	Curage préventif	0	-	9 300	6 500	- 30,1%

• LES ENQUÊTES DE CONFORMITÉ BRANCHEMENTS

Les enquêtes de conformité des branchements sont réalisées afin de vérifier le raccordement des habitations aux réseaux d'assainissement.

Ces contrôles s'inscrivent dans une démarche globale au niveau du système d'assainissement. Elles visent à réduire les Eaux Claires Parasites Météoriques dans les réseaux d'eaux usées et, les rejets d'eaux usées au milieu naturel du fait des mauvais raccordements des branchements.

Les enquêtes sont demandées :

- de façon individuelle, par des particuliers lors de la construction de nouvelles habitations ou par des notaires lors des ventes immobilières,
- en masse par les collectivités, pour résoudre globalement des problèmes de non-conformité ou préalablement à des travaux sur les collecteurs d'assainissement



Les tableaux suivants présentent le nombre d'enquêtes réalisées.

Enquêtes de Conformité Branchements					
	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Nombre de contrôle raccordement pour vente	-	1	2	5	150,0%
Nombre de contrôles raccordement hors vente	5	31	8	19	137,5%
Nombre d'enquêtes sur branchement	3	3	4	9	125,0%
Total enquêtes et contrôles branchements	8	35	14	33	135,7%

Liste des interventions réalisées au cours de l'exercice - Contrôle branchement									
Mois	Date	Nom	N°	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Intervention	Détail
1	20/01/15	LAVERIE	32	AV PAUL DOUMER	CHAPONOST	NON	1	branchement assainissement enquêté	Passage caméra
2	04/02/15	ARNAUD JONATHAN	17	RUE RENE CHAPARD	CHAPONOST	NON	1	branchement assainissement raccordement contrôlé pour vente	Test au colorant fluo maison individuelle
2	19/02/15	M CLAPOT	*	RUE CHANVILLARD	CHAPONOST	NON	1	branchement assainissement enquêté	Enquête simple
3	12/03/15	M CUZIN	*	CHM DU MONDOR	CHAPONOST	NON	1	branchement assainissement enquêté	Enquête simple
6	17/06/15	MME BERIZZI DANIEL	32	RUE FRANCOIS CHANVILLARD	CHAPONOST	NON	1	branchement assainissement raccordement contrôlé hors vente	Test au colorant fluo maison individuelle
8	12/08/15	ABESSIRA	5	RUE DU MONT D OR	CHAPONOST	NON	1	branchement assainissement enquêté	Enquête simple
9	23/09/15	DELAHAYE ALAIN	18	RUE DES FRAISIERS	CHAPONOST	NON	1	branchement assainissement raccordement contrôlé pour vente	Test au colorant fluo maison individuelle
10	13/10/15	Ide	6	chanvillard	CHAPONOST	NON	5	branchement assainissement enquêté	Enquête simple
10	29/10/15		*	_	CHAPONOST	NON	18	branchement assainissement raccordement contrôlé hors vente	Test au colorant fluo d'un lot dans un bâtiment collectif
11	04/11/15	MR MAULE GUILLAUME	19	RUE DU STADE	CHAPONOST	NON	1	branchement assainissement raccordement contrôlé pour vente	Test au colorant fluo maison individuelle
12	09/12/15	PUPIER JULIETTE	26	AVENUE DE VERDUN	CHAPONOST	NON	1	branchement assainissement raccordement contrôlé pour vente	Test au colorant fluo maison individuelle
12	17/12/15	M PUIPIER	26	AV DE VERDUN	CHAPONOST	NON	1	branchement assainissement raccordement contrôlé pour vente	Test au colorant fluo maison individuelle

- LES REPARATIONS**

Les réparations effectuées sur les canalisations, branchements et ouvrages sont détaillées dans le tableau suivant.

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)					
Groupe	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Nombre de branchements réparés	1	-	-	3	0,0%
Nombre de canalisations réparées	1	1	2	-	- 100,0%
Nombre d'ouvrages réparés	-	1	9	7	- 22,2%

Liste des interventions réalisées au cours de l'exercice - Accessoire réparé								
Mois	Date	Rue	CPLT Adresse	Commune	Astreinte	Nombre	Intervention	Détail
8	10/08/15	AVENUE PAUL DOUMER		CHAPONOST	NON	1	ouvrage assainissement remplacé	renouvellement tampon trottoir 600 x 600
8	17/08/15	RUE RENE CHAPARD	DEVANT BOUCHERIE	CHAPONOST	NON	1	ouvrage assainissement remplacé	RENOUVELLEMENT TAMPON CHAUSSEE CADRE CARRE
9	01/09/15	BOULEVARD DES VERGERS	BOULEVARD REDELLET	CHAPONOST	NON	5	ouvrage assainissement remplacé	RENOUVELLEMENT 5 TAMPONS CHAUSSEE CADRE ROND

Liste des interventions réalisées au cours de l'exercice - Branchement réparé									
Mois	Date	Nom	N°	Rue	CPLT Adresse	Commune	Astreinte	Nombre	Intervention
2	27/02/15	AMALLIA	0	IMPASSE LEONIE ROLLAND	* Ex brt LIVET DIDIER et REVELLIN ANNA	CHAPONOST	NON	3	branchement assainissement modifié

- **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	2015
Les interventions sur le réseau	2

3.1.2 L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage ...

- **LES DEBORDEMENTS AU MILIEU NATUREL DEPUIS LE RESEAU**

Le tableau suivant détaille les volumes rejetés au milieu naturel par les déversoirs d'orage du système de collecte. Les volumes correspondant sont soit mesurés soit estimés.

Bilan de fonctionnement des déversoirs du système de collecte			
Commune	Site	Finalité Type Volume	2015
CHAPONOST	DO_13 RUE FRANCOIS CHANVILLARD	Temps de débordement en heures	2,2
CHAPONOST	DO_25 RUE MARIUS PAIRE	Temps de débordement en heures	148,3
CHAPONOST	DO_AVENUE MARECHAL JOFFRE	Temps de débordement en heures	19,7
CHAPONOST	DO_BOULEVARD REYDELLET	Temps de débordement en heures	88,4
CHAPONOST	DO_BOULEVARD REYDELLET	Volume annuel déversé en m ³	18110
CHAPONOST	DO_PLACE MARECHAL FOCH	Temps de débordement en heures	155,7
CHAPONOST	DO_RUE FAVRE GARIN	Temps de débordement en heures	0,1
CHAPONOST	DO_RUE LUCIEN COZON / RUE JULES CHAUSSE	Temps de débordement en heures	32
CHAPONOST	DO_RUE LUCIEN COZON / RUE LOUIS MARTEL	Temps de débordement en heures	4,6
CHAPONOST	DO_RUE MARIUS PAIRE / IMPASSE DE LA GARINE	Temps de débordement en heures	62,2

- **LES INTERVENTIONS SUR LES DEVERSOIRS D'ORAGE ET LES BASSINS D'ORAGE**

Les interventions sur les déversoirs d'orage et les bassins d'orage sont détaillées dans le tableau suivant.

Les Interventions sur les déversoirs d'orage et les bassins d'orage		
Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
DO_25 RUE MARIUS PAIRE	-	1
Total	-	1

3.2 Les autres missions du service

3.2.1 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 géo-référencés 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 :



3.3 Le bilan clientèle

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

3.3.1 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de raccordé, ...).

Statistiques clients					
Type	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	2 759	2 865	2 977	3 082	3,5%

La population raccordée au système d'assainissement collectif est estimée :

Raccordements domestiques					
Commune	Code INSEE	(A) Population totale Insee	(C) Nombre de client Eau	(B) Nombre de clients assainissement	(A/C)*B Population estimée raccordée
CHAPONOST	69 043	8 333	3 655	3 082	7 027

NB : Population INSEE = Populations légales des communes en vigueur au 31 décembre de l'année d'exercice

* Code INSEE = code de la commune différent du code postal

3.3.2 Les volumes assujettis à l'assainissement

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement.

Volumes assujettis à l'assainissement					
Type volume	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	369 354	369 522	379 797	368 473	- 3,0%

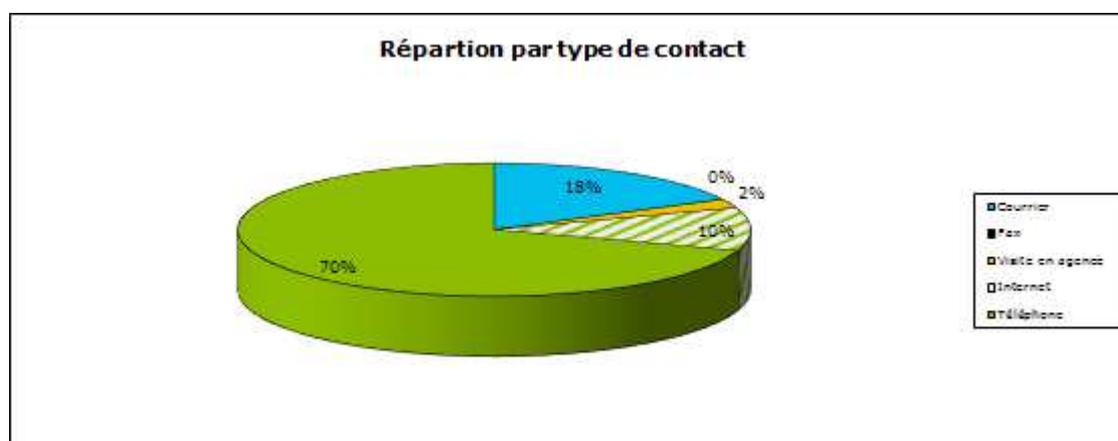
- dont pour la Zone Industrielle :

Volume (m3)	2011	2012	2013	2014	2015
ZI des Troques	15 227	14 225	14 168	14 260	17 683

3.3.3 La typologie des contacts clients

La décomposition des modes de contacts avec les clients consommateurs s'établit de la façon suivante

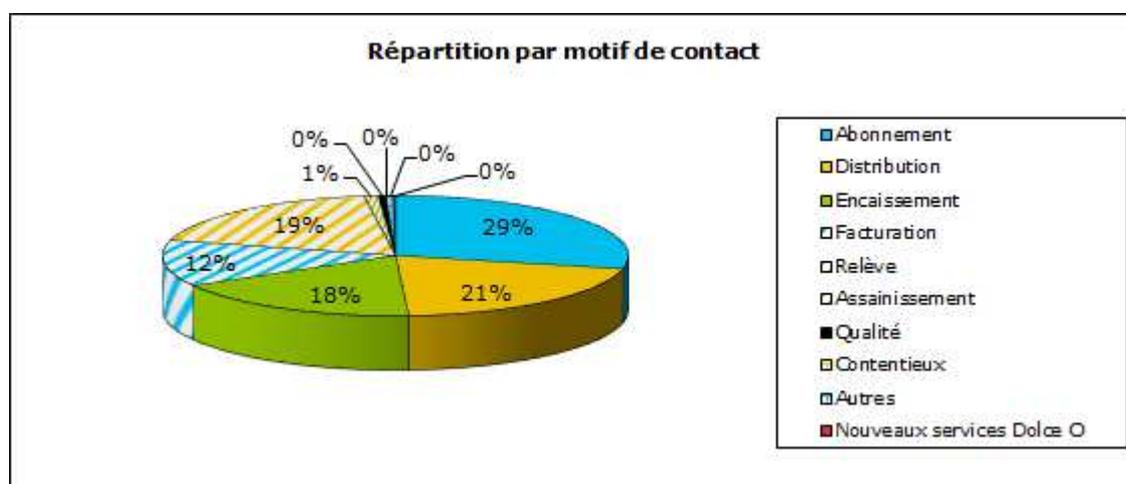
Typologie des contacts		
	Nombre de contacts	dont réclamations
Courrier	444	9
Fax	2	0
Visite en agence	55	2
Internet	264	20
Téléphone	1 779	233
Total	2 544	264



3.3.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de contact		
	Nombre de contacts	dont réclamations
Abonnement	727	
Distribution	522	233
Encaissement	447	7
Facturation	316	13
Relève	477	0
Assainissement	25	7
Qualité	12	4
Contentieux	1	
Autres	13	0
Nouveaux services Dolce O	4	
Total	2 544	264



3.3.5 La mesure de la satisfaction client

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

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

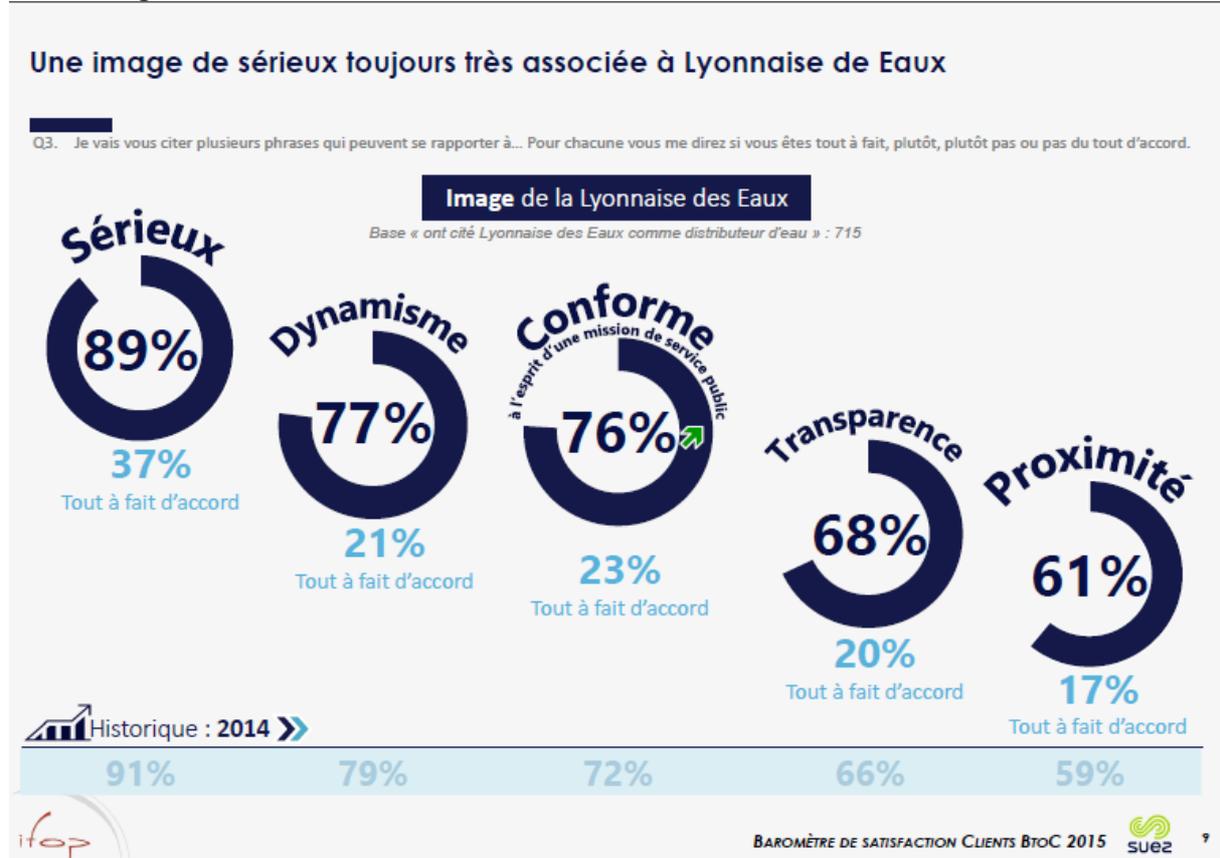
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

> La méthodologie

Pour l'année 2015, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de janvier 2016 en collaboration avec l'Institut IFOP auprès de 1002 clients interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de

la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par l'activité Eau France de SUEZ. Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Une image solide du distributeur d'eau

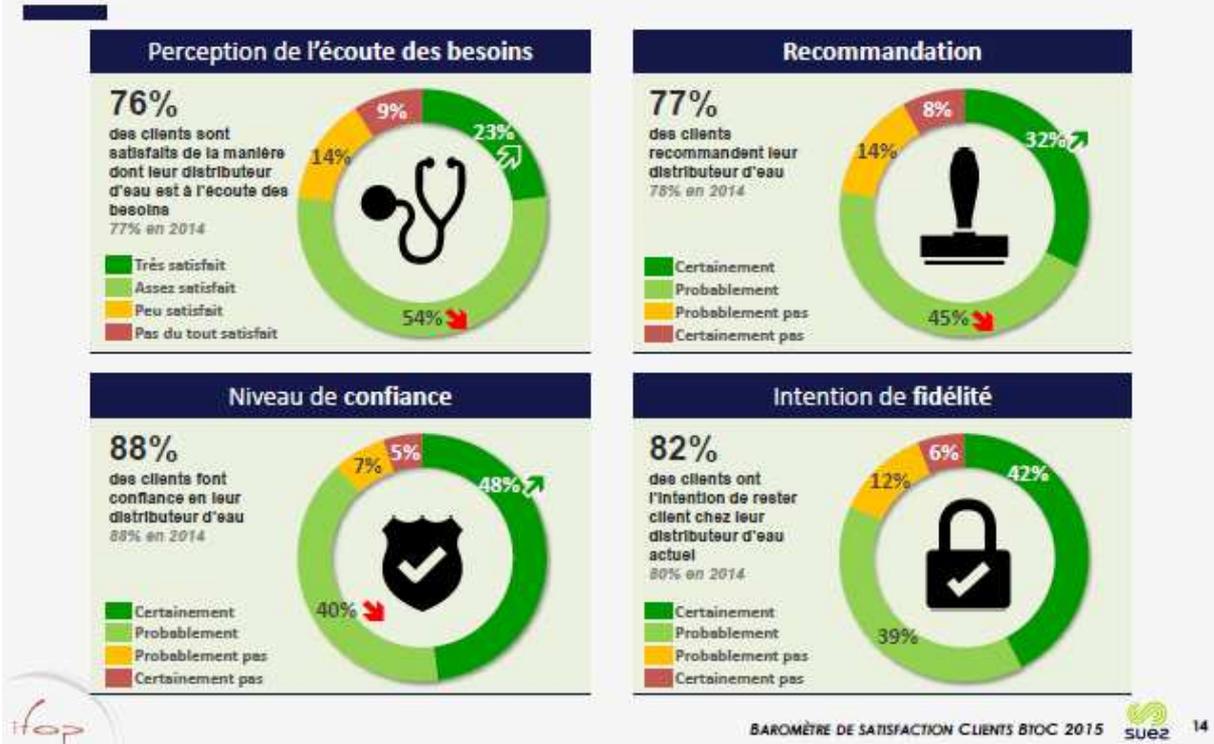


L'image de SUEZ Eau France auprès de ces clients reste solide. L'activité Eau France de SUEZ est reconnue par ses clients pour son sérieux, son dynamisme, sa transparence et parce que ses choix et ses décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public.

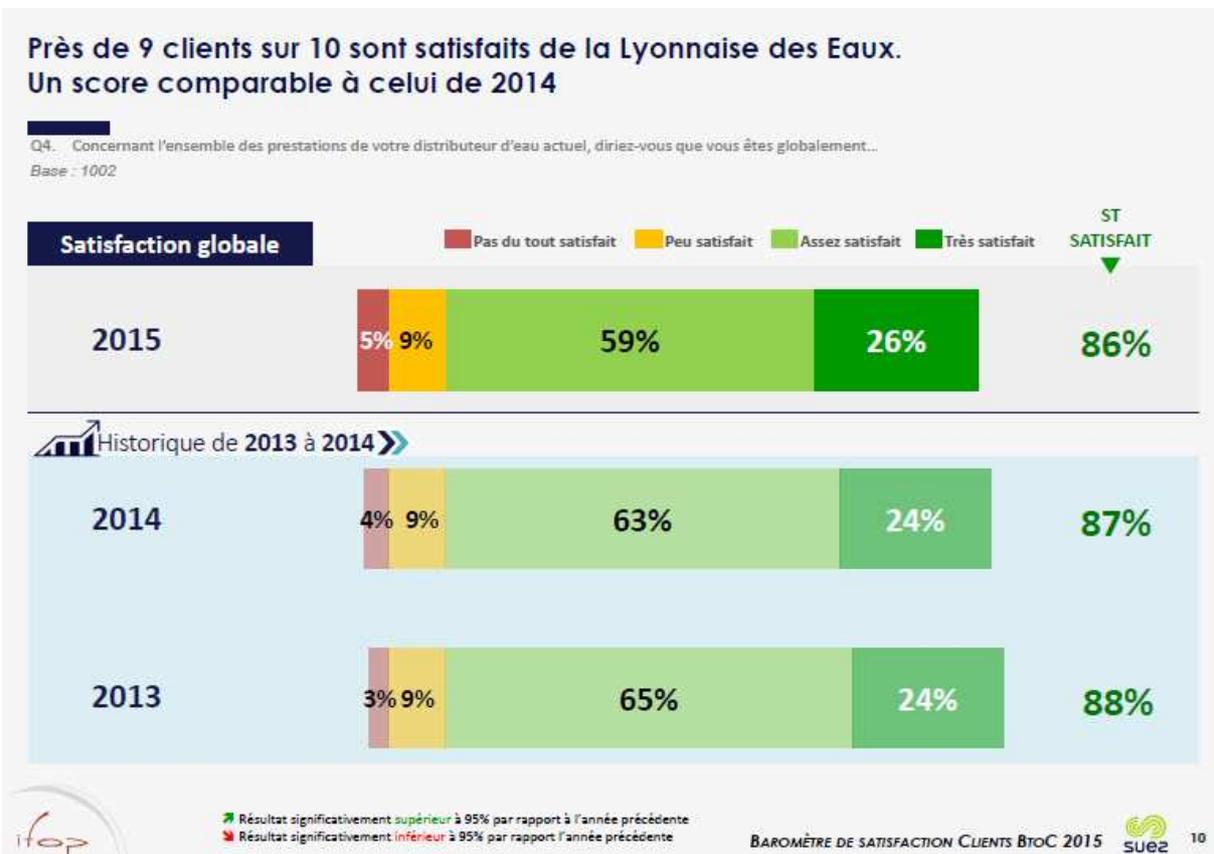
A l'avenir, SUEZ Eau France souhaite continuer ses efforts en matière de proximité clients.

Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client SUEZ restent stables par rapport à 2014. 77% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient SUEZ.

Principaux indicateurs



> La satisfaction globale par thème - début de questionnaire : un niveau de satisfaction auprès des clients directs modéré et stable entre les deux périodes



Plus de 86% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de SUEZ Eau France. SUEZ Eau France, comme en 2014, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.

3.3.6 Le prix du service de l'assainissement

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.

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m³, appliqué au volume d'eau consommé.

- **LE TARIF**

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.

Tarifs au 1er janvier 2016		
	Au 1er janvier 2015	Au 1er janvier 2016
Part fixe (€ / an / abonné) TTC	23,14	23,17
Part proportionnelle (€ / m ³) TTC	128,77	128,70
Facture calculée pour une consommation de 120 m ³ TTC	151,91	151,87
Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,27	1,27
Coût moyen de l'assainissement TTC (€ / jour / famille)	0,42	0,42

Evolution des factures 120 m ³ hors coûts liés aux organismes publics						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montant HT	109,72	115,584	118,96	119,43	119,50	118,86
TVA 5,5 % / 7% au 01/01/12 & 10% au 01/01/14	6,03	8,09	8,33	11,94	11,95	11,89
Montant TTC	115,75	123,67	127,29	131,37	131,45	130,75

- LA FACTURE TYPE 120 M3**

TARIFS ASSAINISSEMENT CHAPONOST
Facture de 120 m3 établie sur la base des tarifs applicables au 1er Janvier 2016
 Coefficient d'actualisation des prix du délégataire connu au 1er Janvier 2016 =

Abonnement	1,1430400	au 01-12-2015
Collecte	1,1430400	au 01-12-2015
Réseau	1,1388000	au 01-06-2015
Traitement	1,0459000	au 01-12-2015

N° BANCO : 8981

Evolution 2015 / 2016
(tarifs et montants en euros)

Les factures adressées aux usagers sont conformes aux dispositions réglementaires en vigueur fixées par l'arrêté du 10 juillet 1996.

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES		quantité	Prix unitaire au 1er janvier 2015	Prix unitaire au 1er janvier 2016	Montant 1er janvier 2015	Montant 1er janvier 2016	Evolution N / N-1
Part du délégataire	Abonnement annuel	1	4,32	4,34	4,32	4,34	0,5%
	Consommation	120	0,5258	0,5210	63,10	62,52	-0,9%
Part de la collectivité	Abonnement annuel	1	16,72	16,72	16,72	16,72	0,0%
	Consommation	120	0,2940	0,2940	35,28	35,28	0,0%
Sous total "assainissement" hors TVA en euros					119,42	118,86	-0,5%
Organismes publics	Modernisation des réseaux de collecte	120	0,155	0,160	18,60	19,20	3,2%
TVA à 10 % (au 01-01-2014)					13,80	13,81	0,0%
Total 120m3 TTC en euros					151,82	151,87	0,0%
Soit le m3 TTC en euros					1,265	1,266	0,0%
REPARTITION DU PRIX DE L'EAU POUR 120 M3 EN PARTIE.....				FIXE	VARIABLE		
Part du délégataire				4,77	68,77		
Part de la Collectivité				18,39	38,81		
TOTAL TTC du PRIX DU SERVICE				23,17	107,58	130,75	
% de partie fixe (arrêté 6/8/2007 du MEDAD)					17,7%		

4 | comptes de la délégation et patrimoine



4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

L'attestation des Commissaires aux Comptes est présentée en annexe.

4.1.1 Le CARE

« La prestation clientèle (facturation-encaissement et relation clientèle) est comptabilisé en 2015 par nature de charges ayant pour effet un transfert de charges de personnel en autres dépenses par rapport à 2014. »

Chaponost - Asst

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2015			
<small>(en application du décret 2005-238 du 14 mars 2005)</small>			
<small>en milliers d'euros</small>	2014	2015	Ecart en %
PRODUITS	448,88	444,82	-0,9%
Exploitation du service	214,09	205,65	
Collectivités et autres organismes publics	211,21	207,99	
Travaux attribués à titre exclusif	23,58	31,18	
Produits accessoires	0,00	0,00	
CHARGES	482,14	446,94	-7,3%
Personnel	44,30	35,47	
Energie électrique	0,00	0,00	
Sous-traitance, matières et fournitures	43,75	51,79	
Impôts locaux et taxes	1,78	1,90	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	18,16	18,98	
• télécommunication, postes et télégestion	1,35	1,43	
• engins et véhicules	4,12	3,36	
• informatique	7,82	7,80	
• assurance	0,63	0,64	
• locaux	2,49	2,08	
Ristournes et redevances contractuelles	149,55	118,11	
Contribution des services centraux et recherche	8,11	8,01	
Collectivités et autres organismes publics	211,21	207,99	
Charges relatives aux renouvellements			
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	2,78	2,84	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	1,22	1,48	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	0,74	0,06	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,54	0,31	
Résultat avant impôt	-33,26	-2,12	93,6%
RESULTAT	-33,26	-2,12	93,6%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Chaponost - Asst

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2015

(en application du décret 2005-238 du 14 mars 2005)

Détail des produits

en milliers d'euros	2014	2015	Ecart en %
TOTAL	448,88	444,82	-0,9%
Exploitation du service	214,09	205,65	-3,9%
• Partie fixe	12,53	13,43	
• Partie proportionnelle	192,37	183,45	
• Pluvial	9,19	8,53	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	0,00	0,24	
Collectivités et autres organismes publics	211,21	207,99	-1,5%
• Part Collectivité	156,45	155,04	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	54,76	52,95	
Travaux attribués à titre exclusif	23,58	31,18	32,2%
• Branchements	23,58	31,18	
Produits accessoires	0,00	0,00	0,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2015

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

Sommaire

- I. ORGANISATION DE LA SOCIETE
- II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
- IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
- V. IMPÔT SUR LES SOCIETES
- VI. ANNEXES

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France en 2015 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

1. L'Entreprise Régionale est l'unité de base de l'organisation de la société

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

2. L'Entreprise Régionale dispose de sa propre comptabilité d'établissement

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.

- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des entreprises régionales.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de l'Entreprise Régionale.

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

1. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros ([sur la base des conventions d'achat d'eau en gros](#)), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

2. Eléments affectés sur une base technique

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

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de l'entreprise régionale sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par Lyonnaise des Eaux France.

b. La contribution des services centraux et recherche

- La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux entreprises régionales est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes.

- Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale.

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

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

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

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):
La **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.
- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.
- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.
- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :
Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera **révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels**. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au même taux de progressivité, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

- a programme contractuel,
- b fonds contractuel,
- c annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A4.

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

3. Charges domaine privé

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

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

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

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.

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

Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2,85%.

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à - 0,1% (0,39% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 4,67 % de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux.

Le taux applicable est de 33,33%.

Chaponost - Asst

Année 2015

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO Média des interventions réseau et clientèle	287,63
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	64,49
Autres produits affermagés assainissement	Clients affermage assainissement	3 082,00
Charges branchements assainissement	nombre de branchement asst	3 082,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés	10,00
Charges eaux pluviales	Longueur réseau assainissement eaux pluviales (en km)	26,30
Charges épuration	m3 assujettis épurés (milliers m3)	368 473,00
Charges et produits branchements facturés assainissement	nombre de branchement asst	3 082,00
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises	1 586,20
Charges marketing	Client équivalent	616,40
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	38,19

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	31 180,02
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	236 826,44
Charges logistique	Sortie de stock	-158,43
Charges achat	HA / Charges externes hors achats d'eau	-61 869,86
Charges supports aux interventions / MO	Charges MO OPEX	-20 382,52
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	236 826,44

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,06% des charges du Centre Régional.

A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,14% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,59 %

4.2 Les reversements

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité, comme ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

4.2.1 Les reversements de T.V.A.

Ce tableau résume l'ensemble des montants de TVA qui ont été reversés à la collectivité au cours de l'exercice.

Il se peut que :

- certaines demandes de l'année ne soient pas encore traitées par le Trésor Public c'est pourquoi elles ne figurent pas ici.
- certaines demandes de l'année passée aient été traitées par le Trésor Public au cours de l'exercice ; c'est pourquoi elles figurent ici.

Ce tableau est donc une image de la situation arrêtée au 31 décembre de l'année d'exercice.

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
14	17/11/2014	30/12/2014	12/03/2015	31 938,74
15	28/12/2015	0	0	0

4.3 La situation des biens et des immobilisations

4.3.1 La situation sur les branchements

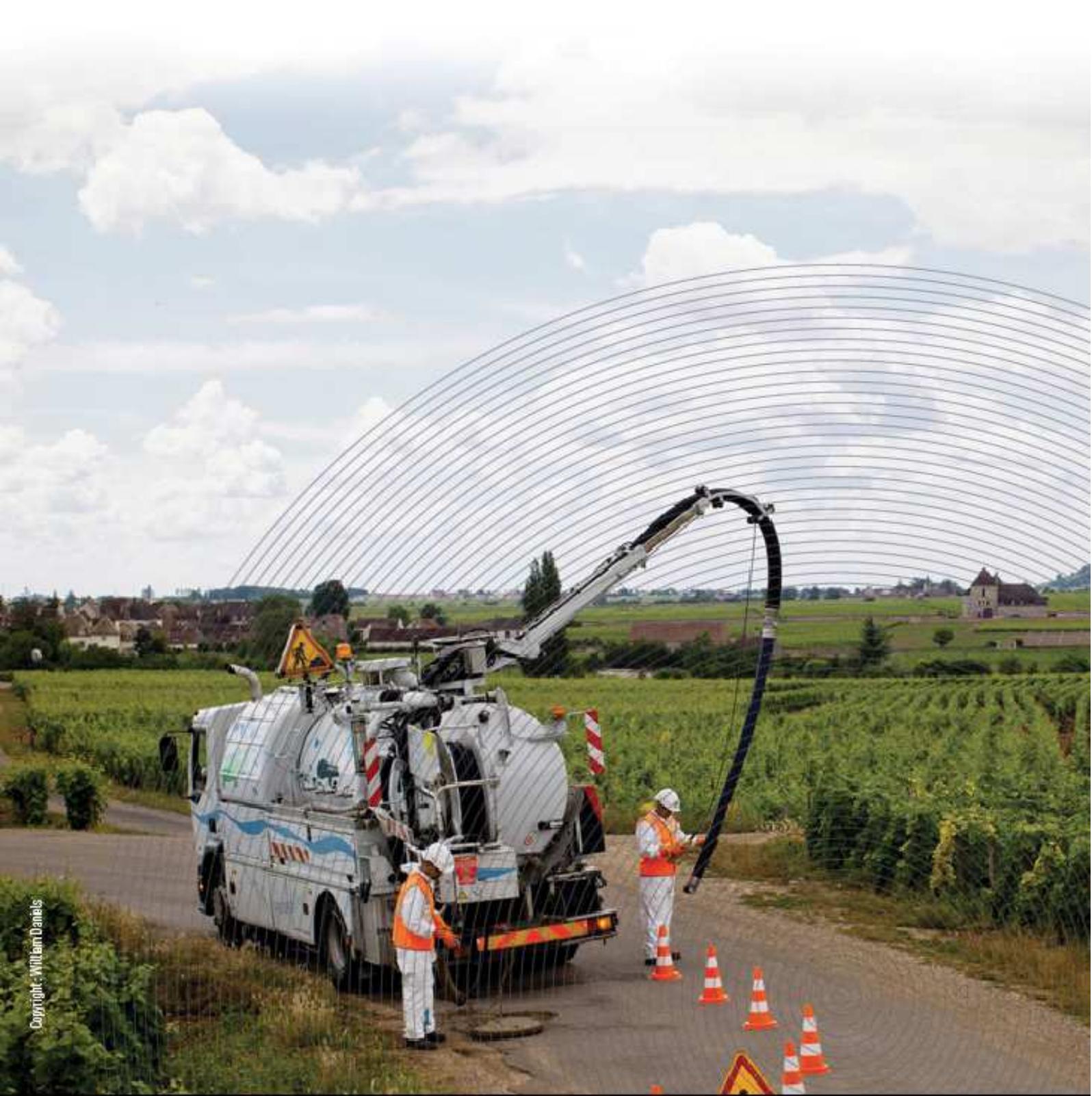
- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Les travaux neufs effectués par le Délégué cette année sont les suivants :

Cinq nouveaux raccordements ont été réalisés en 2015 :

Liste des interventions réalisées au cours de l'exercice - Branchement créé								
Mois	Date	Nom	N°	Rue	CPLT Adresse	Commune	Nombre	Intervention
1	21/01/15	MR NOWAK ET MME RAGO	7	AVENUE PAUL DOUMER	MME RAGO	CHAPONOST	1	branchement assainissement créé
6	30/06/15	MR COMBARMOND	5	RUE FRANCOIS FERROUSSAT		CHAPONOST	2	branchement assainissement créé
7	24/07/15	MR COMBARMOND	5	RUE FRANCOIS FERROUSSAT		CHAPONOST	1	branchement assainissement créé
7	28/07/15	MR COMBARMOND	5	RUE FRANCOIS FERROUSSAT		CHAPONOST	1	branchement assainissement créé

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 sera déployée sur les supports clients particuliers à partir de septembre 2016.

Les entités juridiques tout comme les URL de nos sites persistent sous leurs formes actuelles : la société Lyonnaise des Eaux France SAS continue d'exister et sera modifiée ultérieurement.

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.

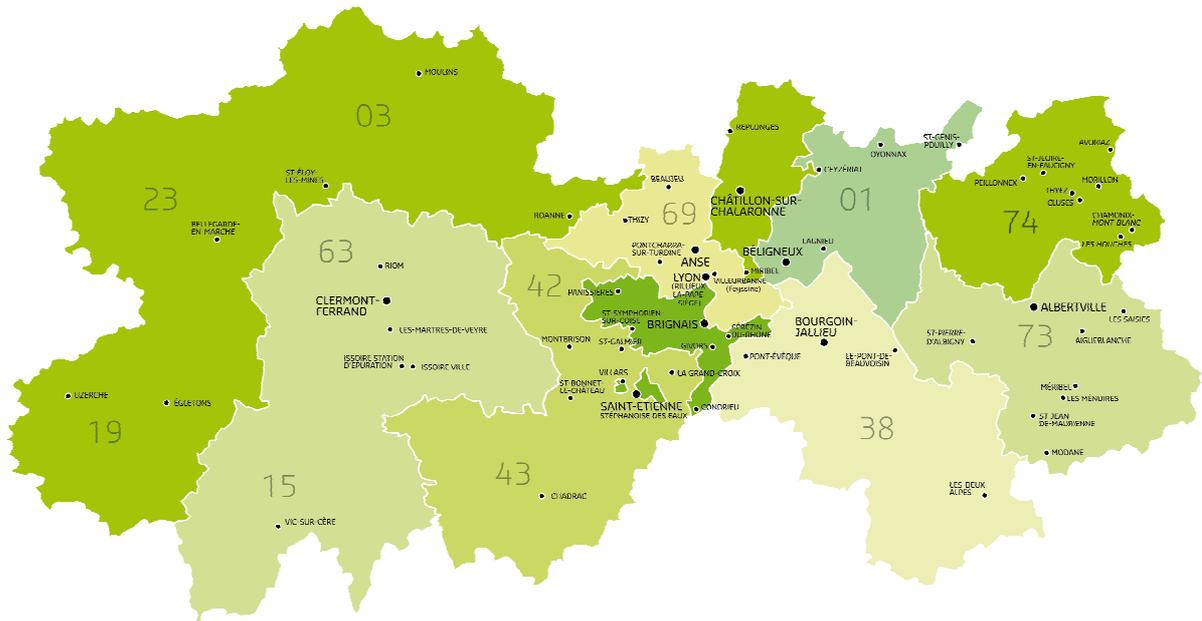
5.1 Notre organisation

5.1.1 L'entreprise régionale

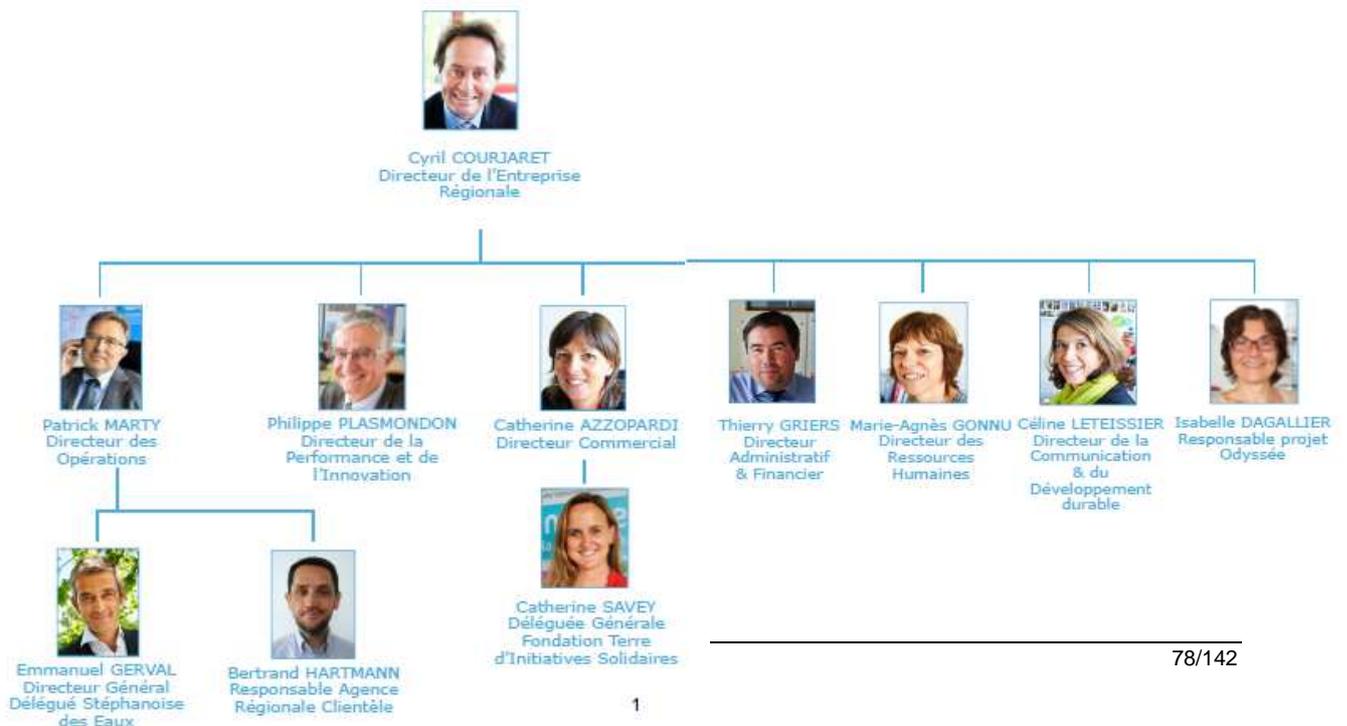
Présentation de l'activité Eau de SUEZ en Rhône-Alpes-Auvergne

L'Entreprise Régionale Rhône-Alpes-Auvergne couvre 12 départements. Elle s'organise autour de 11 Agences Territoriales et une société, la Stéphanoise des Eaux. Plus de 50 implantations de proximité permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

Carte des implantations



Organigramme simplifié de l'Entreprise Régionale Rhône-Alpes-Auvergne



Un employeur responsable

1 051
COLLABORATEURS



2478 JOURS DE FORMATION

52 JEUNES EN ALTERNANCE

Une entreprise locale, proche de ses clients

763 CLIENTS
COLLECTIVITÉS

80 CLIENTS
ENTREPRISES



PLUS DE **50**
PARTENARIATS
SUR LE TERRITOIRE

20 000 PERSONNES
SENSIBILISÉES AUX ENJEUX
DE L'EAU CHAQUE ANNÉE

1 FONDATION D'ENTREPRISE RÉGIONALE
POUR LA SANTÉ DE L'EAU

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

Une performance opérationnelle démontrée ...



99,5 % DE TAUX DE CONFORMITÉ
BACTÉRIOLOGIQUE

3,6 M³/J/KM
INDICE LINÉAIRE DE PERTES

89,5 % DE RENDEMENT
ÉPURATOIRE

VISI
UNE VISION 360°
DU SERVICE 7J/7 ET 24H/24

... au service des usagers

100 000 COMPTEURS
ÉQUIPÉS DE TÉLÉRELEVÉ

1 100 000
HABITANTS DESSERVIS
EN EAU ET/OU
ASSAINISSEMENT



90 %
TAUX DE SATISFACTION
CLIENTS

La fondation Terres d'initiatives Solidaires, s'engage en faveur de la santé de l'Eau en Rhône-Alpes-Auvergne.



En 2012, la société Stéphanoise des Eaux et l'entreprise régionale Rhône-Alpes-Auvergne ont créé la Fondation Terres d'initiatives Solidaires pour **accompagner des projets d'intérêt général sur le territoire, en lien avec la santé de l'Eau**, plus particulièrement dans les domaines suivants :



Respect de l'environnement : projets de préservation et de valorisation de la biodiversité, de réhabilitation des milieux aquatiques, de préservation de la ressource, de sensibilisation et d'éducation à la protection et au respect de l'eau



Développement des territoires : projets en faveur de l'insertion et du développement



Dimension sociale : projets répondant à des besoins sociaux non satisfaits, liés à l'accès à une eau de qualité pour des personnes en difficulté ou projets à vocation culturelle, sportive ou d'insertion prenant en compte la protection de l'eau et de l'environnement.

Le Conseil d'Administration est composé de 13 membres, dont 4 membres externes à l'entreprise et 2 représentants du personnel. Il se réunit deux fois par an. Il propose les orientations stratégiques de la Fondation et examine les projets.

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

Depuis 4 ans, la Fondation a soutenu plus de **40** projets.

5.1.2 Nos implantations



L'activité EAU FRANCE

Agence Sud-Rhône

> UNE AGENCE PROCHE DE VOUS

Gestion de la ressource en eau

> Assurer la fourniture en eau potable, son traitement, sa qualité, mais également améliorer le rendement du réseau grâce à la smartball, qui détecte les fuites.



Irrigation

> Acheminement d'eaux dédiées spécifiquement à l'agriculture.

Gestion des champs captants

> Etudes préalables, pompage, protection des ressources.

Gestion de stations de traitement des eaux usées

> De 100 à 100 000 équivalents/habitants, certifiées ISO 14001. Les rejets en espace naturel sont maîtrisés pour préserver le milieu.



Astreinte et gestion de crise

> 16 personnes prêtes à intervenir en permanence pour assurer le service de l'eau dans les meilleures conditions

Gestion et aménagement des milieux aquatiques

> Préserver la biodiversité et la qualité des eaux

63
collaborateurs

280
communes

6 900
hectares desservis
en irrigation

13
unités
de production
d'eau potable

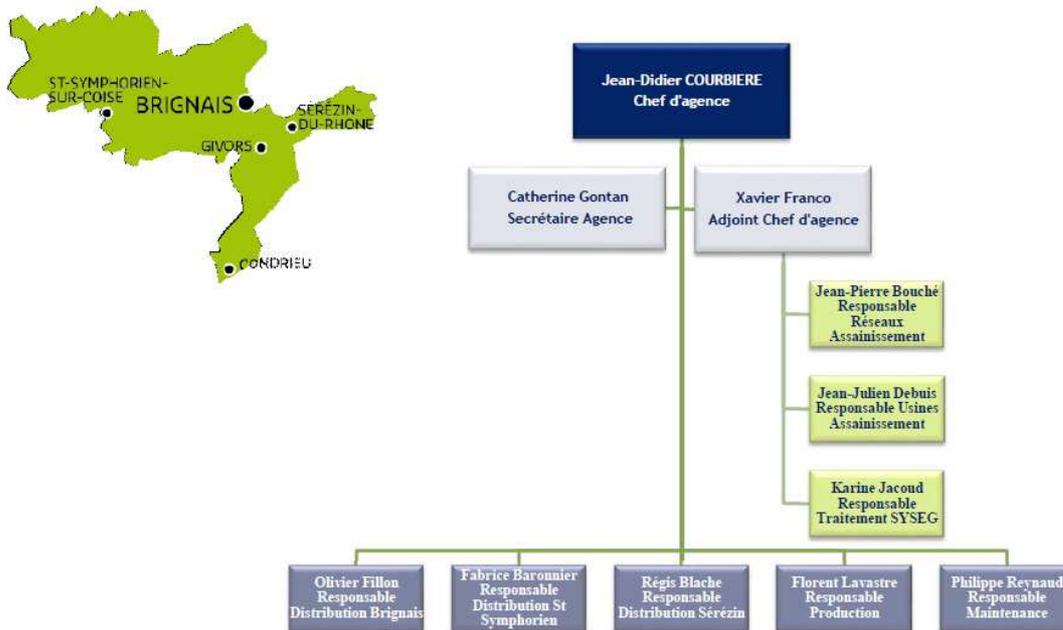
41
stations
d'épuration

4 308
km de réseaux eau
et assainissement

70 303
clients particuliers



5.1.3 Nos moyens humains



5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

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

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

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

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

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Le site internet et l'information client

Le site internet www.lyonnaise-des-eaux.fr accueille plus de 150 000 visiteurs uniques chaque mois. Il a été élu site de l'année 2015 dans la catégorie Entreprises d'utilité publique. Il a récolté la plus haute moyenne avec 8,25/10 pour le design, la navigation et le contenu proposé.



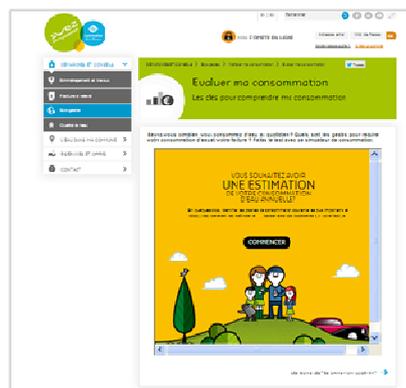
Son conseiller virtuel, Olivier, a reçu la médaille d'argent du concours des conseillers virtuels, « Mister Client 2015 », au Salon Stratégie Client. Il a été évalué avec une trentaine d'autres conseillers virtuels, selon plusieurs critères comme la facilité d'utilisation, la qualité et la pertinence des réponses apportées et la simplicité d'accès.

Le site www.lyonnaise-des-eaux.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, travaux en cours et pour les 5 prochains jours, prix, parcours de l'eau etc.



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



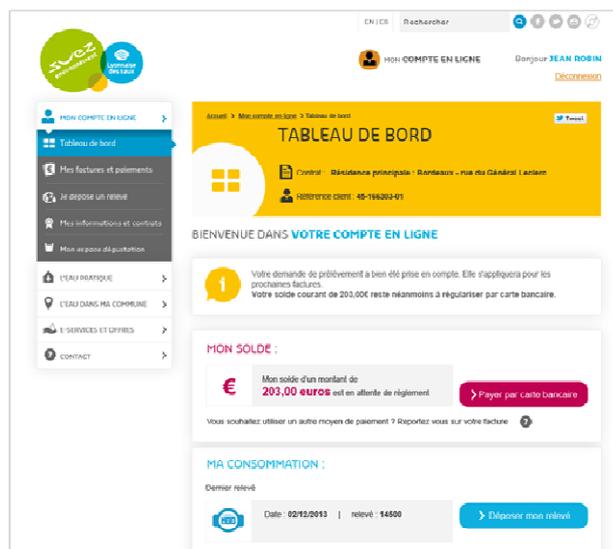
« **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

- 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).
- la réalisation en ligne de transactions et souscriptions

- paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
- dépose du relevé de compte,
- 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 plus de 50 000 utilisateurs chaque mois. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le Chat : un canal particulièrement innovant qui propose une conversation directe en ligne avec un conseiller clientèle,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.



5.2.2 L'entité de gestion client

Les Agences Gestion Clients (AGC) sont en charge :

- de la facturation ;
- de l'encaissement ;
- du recouvrement amiable et contentieux.

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

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

NOTRE 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 RHÔNE-ALPES-AUVERGNE

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 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.

Un premier périmètre composé de plusieurs Entreprises Régionales a obtenu la certification en 2015. L'entreprise Rhône-Alpes-Auvergne fait partie de ce périmètre.

La démarche repose 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 est engagée pour identifier des gisements de performance.

L'entreprise régionale Rhône-Alpes-Auvergne 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 Entreprise Régionale. 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 RHÔNE-ALPES-AUVERGNE

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 CERTIFICATION REGIONALE ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

En 2013, forte de son expérience de certification ISO 14001 dans les domaines de l'assainissement, l'Entreprise Régionale Rhône-Alpes-Auvergne 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 RHÔNE-ALPES-AUVERGNE

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.

Résultats 2015 :

Période	TF ER (AT avec arrêt)	Objectif TF	TG ER (taux de gravité)	Nb total d'accidents ER	Nb accidents avec arrêt ER
2015	5,1	6	0,11	35	8

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, Lyonnaise des Eaux 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, Lyonnaise des Eaux a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

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



Le Programme Agir pour la Ressource en Eau couvre 5 thématiques :

- réduire l'impact de l'activité humaine sur la ressource en eau
- favoriser le bon état écologique des masses d'eau pour mieux préserver l'environnement et la biodiversité
- partager les données sur l'eau pour rendre accessibles à tous, les informations sur la ressource
- anticiper les conséquences du changement climatique sur la ressource en eau
- mieux intégrer les enjeux liés à l'eau dans les aménagements urbains

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Serge Lepeltier, Ministre de l'Ecologie et du Développement durable, actuellement Président de l'Académie de l'Eau.

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. A l'occasion de la deuxième édition de l'appel à projets (2015 / 2016), 80 porteurs de projets se sont mobilisés.

Par ailleurs, depuis 2006, Lyonnaise des Eaux 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-

Innover 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 sera évalué par un tiers indépendant. Les résultats de cette évaluation seront 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

5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

Depuis plusieurs années, SUEZ environnement - Eau France a pris pleinement conscience des enjeux liés au « grand cycle de l'eau ». En dialogue avec les collectivités, **l'entreprise agit 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 environnement 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 de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie 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 matérialise 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 de l'Ingénierie Environnementale 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 recherché est celui de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.



Ce regroupement permet d'obtenir une vision complète 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.

De plus ces outils « SMART » offrent l'avantage d'être complètement transparents pour la collectivité qui a ainsi accès une vision 360° de son service.

Quelques chiffres :

- 6 centres VISIO ouverts à fin 2015 : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Béziers (34), Montargis (45),
- 27 495 km de réseaux télé surveillés et 3 308 installations télé surveillées.

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 ".

Influx® 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

Du 30 novembre au 11 décembre 2015 s'est tenue la COP 21 qui a réuni plus de 196 Etats signataires pour parvenir à un accord majeur permettant de lutter efficacement contre le dérèglement climatique.

Pour les salariés de SUEZ qui travaillent au quotidien à la mise en place de solutions pour limiter les impacts sur le climat et préserver les ressources naturelles comme l'eau, la COP 21 a été une formidable opportunité pour sensibiliser le grand public aux enjeux environnementaux et obtenir des engagements clairs des Etats. Pour les parties prenantes de SUEZ, la protection de la ressource est une question de premier ordre. De nombreuses réalisations innovantes et respectueuses de l'environnement concrétisent cette prise de conscience ».

Retrouvez sur notre site <http://www.suez-environnement.fr> les innovations de SUEZ mises à l'honneur pour la COP21.

6 | glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**

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

- **Abonné (ou client)**

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).

L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**

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

- **Abonnement**

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

- **Accessoires**

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

- **Appareil de fontainerie**

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

- **Autorité organisatrice**

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

B

- **Branchement eau**

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

C

- **Certification ISO 9001**

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

- **Certification ISO 14001**

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

- **Clapet anti-retour**
Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.
- **Conduite d'adduction**
Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.
- **Conduite principale**
Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Compteur**
Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

- **Débitmètre**
Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).
- **Détendeur**
Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.
- **Disconnecteur**
Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

E

- **Échantillon**
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Émetteur**
Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

H

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

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

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

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

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**

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

N

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

R

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)
L'unité est en %.

Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

V

- **Vanne**
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé**
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 m³ pour 120 m³ (code D102.0)**

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m³

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

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

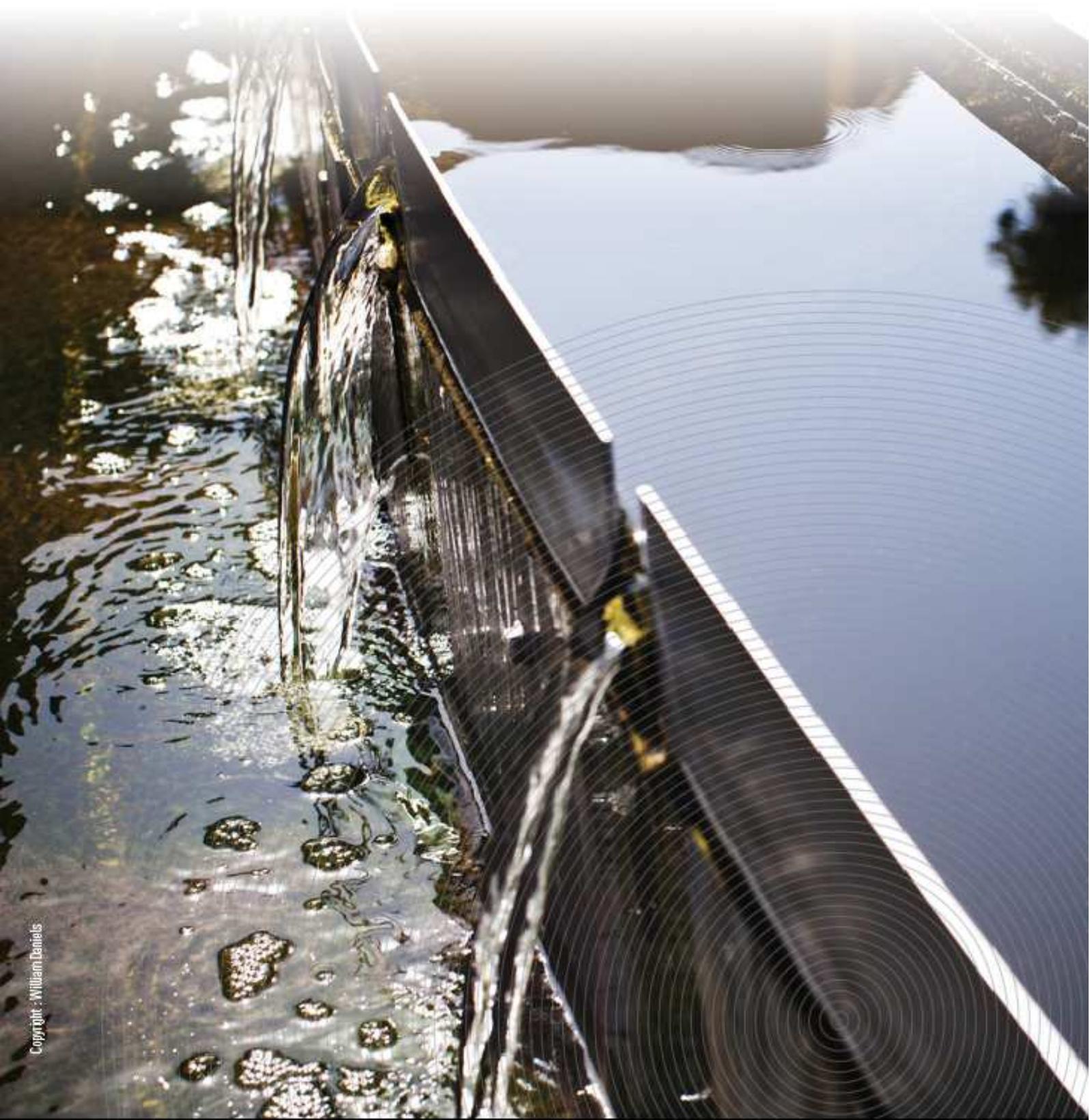
Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

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

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

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

7 | annexes



7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

SOMMAIRE

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

- Eau potable
- Assainissement
- Règles communes à l'eau et l'assainissement

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ TRANSPOSITION DES DIRECTIVES EUROPEENNES « MARCHES PUBLICS » ET « CONCESSIONS »

> Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics

L'ordonnance du 23 juillet 2015, publiée au Journal officiel du 24 juillet, procède à une refonte des dispositions régissant les marchés publics et les contrats de partenariat.

Elle entrera en vigueur au plus tard le 1er avril 2016, et devra être précisée par des décrets d'application.

Cette ordonnance a pour vocation de transposer les directives n°2014/24/UE et 2014/25/ du 26 février 2014 relatives, respectivement, aux marchés publics et aux marchés des entités opérant dans les « secteurs spéciaux » (eau, énergie, transports et services postaux). Elle simplifie également le droit applicable en matière de marchés publics et de contrats de partenariat, aujourd'hui contenu dans divers textes, dont principalement le Code des marchés publics, l'ordonnance du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au Code des marchés publics, l'ordonnance du 17 juin 2004 sur les contrats de partenariat et leurs décrets d'application.

I. Redéfinition organique

L'ordonnance opère une simplification en appliquant un même texte pour tous les « acheteurs ». Cette notion aligne la définition des pouvoirs adjudicateurs en droit interne sur celle de droit européen, de sorte à mettre fin à la situation dans laquelle un marché pouvait être un marché public au sens des directives sans pour autant être soumis au Code des marchés publics. Elle vise :

Les pouvoirs adjudicateurs, à savoir les personnes morales de droit public, les personnes morales de droit privé qui ont été créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial (dont soit l'activité est financée majoritairement par un pouvoir adjudicateur ; soit la gestion est soumise à un contrôle par un pouvoir adjudicateur ; soit l'organe d'administration, de direction ou de surveillance est composé de membres dont plus de la moitié sont désignés par un pouvoir adjudicateur) et les organismes de droit privé dotés de la personnalité juridique constitués par des pouvoirs adjudicateurs en vue de réaliser certaines activités en commun ;

Les entités adjudicatrices, à savoir les pouvoirs adjudicateurs qui exercent une des activités d'opérateur de réseaux; lorsqu'elles ne sont pas des pouvoirs adjudicateurs, les entreprises publiques qui exercent une activités d'opérateur de réseaux; lorsqu'ils ne sont pas des pouvoirs adjudicateurs ou des entreprises publiques, les organismes de droit privé qui bénéficient, en vertu d'une disposition légalement prise, de droits spéciaux ou exclusifs ayant pour effet de leur réserver l'exercice d'une activité d'opérateur de réseaux

- Mais aussi les structures complètement privées, qui n'entreraient pas dans la définition d'un « pouvoir adjudicateur », qui bénéficieraient d'une subvention à plus de 50 % émanant précisément d'une structure soumise aux règles applicables en matière de marchés publics.

L'ordonnance précise que ces différentes entités seront soumises à des principes juridiques communs.

Le texte reprend également des exceptions prévues par les directives européennes relatives aux quasi-régies (« *in-house* ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.

II Redéfinition matérielle

Tout d'abord, les « marchés publics » comprennent désormais, en tant que catégorie juridique, les marchés et les accords-cadres. Par ailleurs, les anciens « contrats de partenariat » deviennent des « marchés de partenariat » et, ce faisant, des marchés publics (ce qu'ils étaient déjà au regard du droit de l'Union européenne). Conséquence pratique, il devrait par exemple être possible d'avoir recours aux accords-cadres pour les marchés de partenariat.

Par ailleurs, tous les marchés publics passés par des personnes morales de droit public sont qualifiés de « contrats administratifs ». Il n'est donc plus nécessaire de se référer aux critères dégagés par la jurisprudence pour déterminer la nature des marchés passés par les établissements publics à caractère industriel et commercial et les personnes publiques *sui generis* (groupements d'intérêt public, Banque de France notamment).

III Principales innovations

• Procédures

La procédure de droit commun était jusqu'alors la procédure d'appel d'offre, qui n'autorisait pas la négociation. L'ordonnance du 23 juillet 2015 prévoit pour sa part d'assouplir les conditions de recours à la « procédure concurrentielle avec négociation » (article 42), qui correspond aux anciens marchés négociés avec publicité et mise en concurrence. Ces dernières seront précisées par le décret d'application.

Le concours de maîtrise d'œuvre n'est plus une procédure à part entière mais un simple mode de sélection (articles 8 et 42). L'ordonnance ne précise pas en revanche de quelle procédure il relèvera.

• Obligation de recourir à une évaluation préalable

L'article 40 de l'ordonnance prévoit qu'au-delà d'un seuil qui sera fixé par voie réglementaire, les marchés d'un certain montant seront soumis, avant le lancement de la procédure, à une évaluation « *ayant pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* ».

• Obligation de dématérialisation

La dématérialisation de l'ensemble des procédures en cas de dépassement du seuil européen est prévue à l'horizon 2018. Elle s'accompagnera de la création de formulaires d'avis de publicité simplifiés, standardisés et entièrement électroniques.

• Recours étendu aux groupements de commande et centrales d'achat

L'ordonnance prévoit que le groupement de commandes pourra être constitué avec des pouvoirs adjudicateurs ou des entités adjudicatrices d'autres Etats membres de l'Union européenne, à condition que ce choix n'ait pas été fait dans le but de se soustraire à l'application de dispositions nationales qui intéressent l'ordre public.

De même, elle étend le recours à des centrales d'achat situées dans un autre État membre de l'Union européenne.

• Modification des conditions de recours aux marchés de partenariat

Les conditions de recours aux marchés de partenariat sont modifiées :

- jusqu'ici, le recours au contrat de partenariat devait être justifié par l'urgence, la complexité technique, juridique ou financière du projet, ou l'efficacité économique (le contrat de partenariat doit présenter un bilan entre les avantages et les inconvénients plus favorable que les autres contrats de la commande publique) ;
- l'ordonnance « *Marchés* » supprime les conditions d'urgence et de complexité et ne conserve que le critère du bilan, assorti d'une condition de seuil qui sera fixé par le décret d'application.

L'évaluation préalable et l'étude de soutenabilité financière demeurent de mise.

- **Généralisation de l'allotissement**

L'article 32 de l'ordonnance consacre une obligation générale d'allotissement, alors qu'actuellement les entités soumises à l'ordonnance du 6 juin 2005 ne sont pas soumises à une telle obligation. Cette mesure a pour objectif de faciliter l'accès des PME à la commande publique.

Parallèlement, l'ordonnance revient sur l'interdiction de faire des « enchères » : désormais, il sera possible aux soumissionnaires de "*présenter des offres variables selon le nombre de lots susceptibles d'être obtenus*".

L'obligation d'allotir est également quelque peu relativisée par la consécration des marchés globaux.

- **Limitation de la sous-traitance**

La sous-traitance peut désormais être limitée par le pouvoir adjudicateur quant à son étendue alors qu'en l'état du droit, seule la sous-traitance totale est interdite.

En outre, le pouvoir adjudicateur a la possibilité « *d'exiger que certaines tâches essentielles [du marché] soient effectuées directement par le titulaire* » et non par le sous-traitant (article 62).

Enfin, des dispositions particulières sont prévues en cas de montant anormalement bas des prestations sous-traitées :

- lorsque le montant des prestations sous-traitées semble anormalement bas, l'acheteur doit en effet exiger que l'opérateur économique lui fournisse des précisions et justifications sur le montant de ces prestations ;
- si, après vérification des justifications fournies par l'opérateur économique, l'acheteur établit que le montant des prestations sous-traitées est anormalement bas, il doit rejeter l'offre lorsque la demande de sous-traitance intervient au moment du dépôt de l'offre, ou ne doit pas accepter le sous-traitant proposé lorsque la demande de sous-traitance est présentée après le dépôt de l'offre, dans des conditions fixées par voie réglementaire.

- **Clause d'indemnisation**

L'une des nouveautés remarquables de la réforme concerne les modalités d'indemnisation en cas de remise en cause judiciaire du contrat. Ces modalités peuvent désormais faire l'objet d'une clause particulière réputée divisible. La clause peut ainsi servir de fondement à l'indemnisation même si le contrat est annulé. L'indemnisation comprend « *les dépenses engagées conformément au contrat* » dont, et c'est une nouveauté, les frais financiers, à condition que soient mentionnées dans les annexes du marché les clauses liant le titulaire aux établissements bancaires.

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

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

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

Si le champ d'application de l'ordonnance « *Concessions* » est donc élargi, les exclusions sont cependant nombreuses, l'ordonnance reprenant l'ensemble des exceptions prévues par la directive 2014/23/UE relatives aux quasi-régies (« *in-house* ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.

L'eau potable était également exclue du champ d'application de la directive, mais elle est incluse dans le champ d'application de l'ordonnance « *Concessions* ». En effet, les concessions portant sur le service public de l'eau potable ne peuvent être attribuées qu'après une procédure de publicité et de mise en concurrence.

Cette transposition n'entraîne pas de bouleversement des règles internes : si elle pose des obligations de publicité et de mise en concurrence, elle préserve la liberté des autorités concédantes dans leurs négociations et leur choix final, sous réserve du respect de l'égalité de traitement entre les candidats. En ce qui concerne les DSP, elle s'inscrit à bien des égards dans la continuité de la loi « *Sapin* ».

I Aspects procéduraux

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

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

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

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

• Les dispositions nouvelles

L'ordonnance et le décret « *Concessions* » distinguent deux procédures : la procédure « simple » et la procédure « formalisée ».

Leur champ d'application dépend de la valeur globale hors taxe du contrat de concession et du secteur concerné :

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

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

Les deux procédures présentent un socle commun en ce qu'elles reprennent les éléments de procédure issus de la loi Sapin présentés ci-dessus. Toutes deux prévoient en outre que l'avis de concession doit être publié sur le profil acheteur de l'autorité concédante et selon un modèle type. La procédure formalisée ajoute à cela certaines contraintes, à savoir :

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

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

II Eléments liés à l'exécution du contrat

• Durée

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

Toutefois, le décret « *Concessions* » précise que les contrats d'une durée de supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement. De même, en matière d'eau potable et d'assainissement, l'avis du DDFIP doit être sollicité pour les concessions d'une durée supérieure à 20 ans (article 34 de l'ordonnance).

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

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

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

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

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

Enfin, un changement de contractant est possible en application d'une clause de réexamen ou dans les cas où le nouveau cocontractant dispose des capacités nécessaires initialement demandées.

• Indemnisation des frais financiers en cas de résiliation

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

• Occupation du domaine public

On notera pour finir que l'ordonnance lie directement le régime des concessions à celui des autorisations d'occupation du domaine public, la convention de concession valant autorisation d'occupation. La convention peut également prévoir l'octroi de droits réels sur les ouvrages et équipements réalisés.

❖ NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE

> Décret n° 2015-1163 du 17 septembre 2015 modifiant certains seuils relatifs aux marchés publics

> Décret n°2015-1904 du 30 décembre 2015 modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique

Deux décrets sont venus modifier respectivement les seuils de dispense de procédure (marchés de gré à gré) et ceux au-delà desquels s'applique la procédure formalisée :

- A compter du 1^{er} octobre 2015, le seuil de dispense de procédure est relevé de 15 000 euros à 25 000 euros.
- A compter du 1^{er} janvier 2016, les seuils de procédure formalisée des marchés publics sont relevés à :
 - . 135 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État ;
 - . 209 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
 - . 418 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité.
 - . 5 225 000 € HT pour les marchés de travaux et pour les contrats de concessions.

❖ PUBLICATION DU DOCUMENT UNIQUE DE MARCHE EUROPEEN

> Règlement UE n°2016/7 du 5 janvier 2016 établissant le formulaire type pour le document unique de marché européen

Le document unique de marché européen (DUME), prévu à l'article 59 de la directive « marchés publics » (directive 2014/24/UE) a été publié au JOUE le 6 janvier 2016. Il est entré en vigueur le 26 janvier 2016, et devra être utilisé par tous les Etats membres à compter de la date d'entrée en vigueur du texte transposant la directive « marchés publics ».

Le DUME a pour but de faciliter la phase de candidature pour les entreprises, notamment en supprimant l'obligation de produire un nombre important de certificats ou autres documents relatifs aux critères d'exclusion et de sélection des marchés publics. Ces derniers sont remplacés par une déclaration sur l'honneur présentée selon un formulaire type. Le DUME sera également réutilisable à l'occasion d'autres consultations, à la condition toutefois que les informations initialement fournies demeurent exactes et pertinentes.

On notera que lorsque les marchés sont divisés en lots et que les critères de sélection varient selon les lots, un DUME devrait être rempli pour chaque lot (ou pour chaque groupe de lots partageant les mêmes critères de sélection).

❖ RESPECT DE L'OBLIGATION D'EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES : INSCRIPTION D'UN PLAN DE MAINTIEN DANS L'ENTREPRISE LORSQUE CETTE OBLIGATION EST ACQUITTEE VIA UN ACCORD DE BRANCHE

> Décret n° 2014-1386 du 20 novembre 2014 relatif à la mise en œuvre de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés par l'application d'un accord mentionné à l'article L. 5212-8 du code du travail

Les candidats aux marchés publics ainsi qu'aux contrats de délégation de service public doivent être en règle avec leurs obligations en matière d'emploi des travailleurs handicapés.

Tout employeur occupant au moins 20 salariés depuis plus de 3 ans est tenu d'employer à plein temps ou à temps partiel des travailleurs handicapés dans une proportion de 6 % de l'effectif total de l'entreprise. Les établissements ne remplissant pas ou que partiellement cette obligation doivent s'acquitter d'une contribution à l'Agefiph. Cette obligation impacte la capacité des entreprises à se porter candidats aux contrats de la commande publique.

En vertu de l'article L. 5212-8 du code du travail, les employeurs peuvent s'acquitter de leur obligation d'emploi de travailleurs handicapés en mettant en œuvre un accord de branche, de groupe, d'entreprise ou d'établissement en faveur des travailleurs handicapés. Ces accords sont agréés par l'autorité administrative. Afin d'être exonératoires, ils doivent prévoir un programme annuel ou pluriannuel comportant impérativement un plan d'embauche en milieu ordinaire.

Afin de développer les démarches préventives contre le risque de désinsertion professionnelle des salariés handicapés, le décret du 20 novembre 2014 rend obligatoire l'inscription d'un plan de maintien dans l'entreprise au sein des accords agréés au titre de l'obligation d'emploi.

Le décret est applicable aux accords mentionnés à de l'article L. 5212-8 du code du travail et signés à compter du 1^{er} janvier 2015.

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ RELATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AVEC LES USAGERS

> Cour d'appel de Paris, 17 septembre 2015, 14/08661

A l'occasion d'un litige opposant un père de famille au distributeur d'eau Veolia, la Cour d'appel de Paris a indiqué que le délégataire du service public de l'eau est toujours responsable de la qualité de l'eau, celle-ci étant une obligation de résultat et non de moyens. En cas de manquement à ses obligations, le délégataire est chargé de la réparation des dommages causés ; aussi Veolia a-t-elle été condamnée à indemniser l'usager au titre du préjudice de jouissance et du préjudice moral.

❖ LE COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL NE VAUT PAS ENGAGEMENT CONTRACTUEL

> TA Rennes, 16 octobre 2014, LDEF c/Commune de Sainte-Sève, n°1104069

A l'occasion d'un litige opposant la Lyonnaise des Eaux à la Commune de Sainte-Sève, le juge administratif a précisé qu'un compte d'exploitation prévisionnel ne présente qu'un caractère indicatif et ne saurait, en l'absence de toute stipulation contractuelle en ce sens, révéler la volonté des parties de conférer aux chiffres qu'il contient une valeur impérative.

En l'espèce, le contrat liant la commune à la société Lyonnaise des eaux mettait à la charge de cette dernière le renouvellement des branchements sans plus de précisions. Le compte d'exploitation prévisionnel annexé au contrat prévoyait en revanche un certain nombre d'opérations de branchement par année. En s'appuyant sur ces chiffres, la commune a émis un titre exécutoire contre la Lyonnaise des Eaux pour réclamer la valeur des opérations non réalisées, que le juge a annulé en estimant que ceux-ci n'avaient pas valeur impérative.

❖ REDEVANCES D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC : PAS D'OBLIGATION SI LE DELEGATAIRE APORTE UNE CONTREPARTIE AUTRE

> TA Grenoble, 24 novembre 2014, Société AB Environnement, n°1002358

Dans le cadre d'un contrat de délégation de service public de l'eau potable, la collectivité n'a pas l'obligation de mettre en place une redevance d'occupation du domaine public (RODP), dès lors que le délégataire participe à l'entretien, à la réparation et au renouvellement des installations. En effet, ce dernier participant dans cette mesure à la « *conservation du domaine* » public, il peut prétendre à l'exonération de RODP prévue par l'article L. 2125-1 du code général de la propriété des personnes publiques.

En l'espèce, le contrat exonérait le délégataire du paiement d'une RODP. Le tribunal administratif relève que cette exonération est justifiée par les obligations pesant sur le délégataire, couvrant l'entretien en bon état de fonctionnement, de conservation et d'aspect des ouvrages, leur réparation ainsi que le renouvellement des branches.

Le TA de Lille avait pu juger dans le même sens à l'occasion d'un jugement en date du 14 février 2012, *Préfet du Nord*, n° 1005777.

❖ LE CARACTERE DEFICITAIRE D'UN CONTRAT N'EMPECHE PAS L'INDEMNISATION DU DELEGATAIRE EN CAS DE RESILIATION

> Conseil d'Etat, 04 mai 2015, Société Domaine Porte des neiges, n°383208

En cas de résiliation anticipée par la collectivité d'un contrat de délégation de service public, le délégataire a droit à être indemnisé de la valeur non amortie des biens de retour. Ce droit vaut, quel que soit le motif de résiliation, même lorsque le contrat est déficitaire.

❖ **SOULTE ANTICIPEE**

> **Conseil d'Etat, 13 février 2015, Communauté d'agglomération d'Epinal, n°373645**

L'indemnisation du cocontractant de la valeur non amortie de l'ouvrage au terme du contrat lorsque la durée du contrat est inférieure à sa durée normale d'amortissement est un principe bien établi. Cette indemnisation est en pratique généralement qualifiée de « *soulte* ».

Dans cet arrêt du 13 février 2015, le Conseil d'Etat a également reconnu la possibilité pour les collectivités de verser cette indemnité avant le terme du contrat, y compris au début de son exécution, dès lors qu'elle correspond à la valeur nette comptable des biens remis.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT

❖ **TRANSFERT OBLIGATOIRE DES COMPETENCES « EAU » ET « ASSAINISSEMENT » AUX INTERCOMMUNALITES A L'HORIZON 2020**

> **Loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République**

La loi NOTRe prévoit qu'à compter du 1^{er} janvier 2020, l'eau et l'assainissement seront soustraits à la compétence des communes pour devenir des compétences obligatoires des communautés de communes et communautés d'agglomération. Elles restent des compétences optionnelles jusqu'à cette date.

Les compétences « eau » et « assainissement » devront faire l'objet de transferts globaux. Il ne sera ainsi plus envisageable pour les communes de ne transférer qu'une partie de leur service, alors qu'en matière d'assainissement, n'étaient souvent transférés que le transport et l'épuration, la collecte demeurant du ressort des communes.

Ses transferts auront des impacts différenciés sur les syndicats existants en fonction du nombre d'établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (EPCI-FP) auxquels appartiennent les communes membres du syndicat à la date du transfert. La volonté du législateur est de maintenir les « *grands syndicats* », c'est-à-dire ceux dont les communes membres adhèrent par ailleurs à au moins trois EPCI-FP. Le transfert des compétences « eau » et « assainissement » aux EPCI-FP n'entraînera en effet pas le retrait des communes du syndicat mais l'application du principe de représentation-substitution.

En outre, la loi NOTRe impose aux préfets de département d'édicter, puis de mettre en œuvre avant le 31 décembre 2016, de nouveaux schémas de coopération intercommunal (SDCI). Les SDCI doivent tenir compte des objectifs de rationalisation de l'intercommunalité définis dans la loi. Par ailleurs, la loi attribue aux préfets de département des pouvoirs renforcés pour la mise en œuvre des modifications intercommunales prévues dans le SDCI.

❖ **INTERDICTION DES COUPURES D'EAU et REDUCTION DE DEBIT**

> **Loi n°2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes, dite « loi Brottes »**

> **Conseil Constitutionnel, n°2015-470 QPC du 29 mai 2015, Société SAUR SAS**

> **Tribunal d'Instance de Limoges, ordonnance de référé du 6 janvier 2016, n°15-001264**

En 2013, la « *loi Brottes* » a modifié l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Les difficultés d'interprétation du texte quant à l'interdiction des coupures d'eau ont donné lieu au dépôt d'une question prioritaire de constitutionnalité (QPC) en 2015. Le Conseil Constitutionnel juge, d'une

part, que le texte a pour effet d'interdire les coupures d'eau aux résidences principales des usagers particuliers tout au long de l'année et, d'autre part, que cette interdiction est conforme à la Constitution, en particulier en ce qu'elle est un moyen de mettre en œuvre l'objectif à valeur constitutionnel que constitue la possibilité pour toute personne de disposer d'un logement décent.

Si le doute demeure quant à la possibilité de procéder à des réductions de débit, ce qui semble admis par l'alinéa 3 de l'article L. 115-3, il se pourrait qu'elle soit également interdite. Dans une ordonnance de référé, le Tribunal de Limoges l'a en effet jugée incompatible avec le droit à un logement décent. Cette décision, n'a pour l'heure pas été confirmée ni infirmée par les juridictions d'appel.

❖ **SUPPRESSION DE LA TAXE POUR LA GESTION DES EAUX PLUVIALES URBAINES ET DEFINITION DES OBLIGATIONS DES COLLECTIVITES AU TITRE DES EAUX PLUVIALES**

> **Loi n° 2014-1654 du 29 décembre 2014 de finances pour 2015**

> **Décret n° 2015-1039 du 20 août 2015 relatif au service public de gestion des eaux pluviales urbaines**

Créée en 2006, la taxe sur la gestion des eaux pluviales avait un double objectif : inciter les propriétaires de grandes surfaces imperméabilisées à modifier leur comportement et fournir des ressources aux collectivités territoriales pour réaliser des investissements en matière de gestion des eaux de pluie. Or sa mise en œuvre s'est révélée trop coûteuse et complexe pour être efficace. La loi de finances pour 2015 a donc supprimé cette taxe et abrogé la section 15 du code général des collectivités territoriales traitant de ce sujet.

Le décret du 20 août 2015 est quant à lui venu préciser les obligations des collectivités au titre de la gestion des eaux pluviales. Il revient ainsi aux collectivités :

- de définir les éléments constitutifs du système de gestion des eaux pluviales urbaines en distinguant les parties formant un réseau unitaire avec le système de collecte des eaux usées et les parties constituées en réseau séparatif. Ces éléments comprennent les installations et ouvrages, y compris les espaces de rétention des eaux, destinés à la collecte, au transport et au stockage des eaux pluviales.
- d'assurer la création, l'exploitation, l'entretien, le renouvellement et l'extension de ces installations et ouvrages ainsi que le contrôle des dispositifs évitant ou limitant le déversement des eaux pluviales dans ces ouvrages publics.

❖ **RECOUVREMENT DES FONDS PUBLIC (SURTAXE) : SUPPRESSION DES REGIES DE RECETTES**

> **Loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises (art. 40 III.)**

> **Décret n° 2015-1670 du 14 décembre 2015 portant dispositions relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics en application des articles L. 1611-7 et L. 1611-7-1 du code général des collectivités territoriales**

La loi du 20 décembre 2014 a créé un nouvel article L.1611-7-1 au CGCT, autorisant les collectivités à charger leurs gestionnaires des services publics de l'eau et/ou de l'assainissement du recouvrement de leurs créances (« *surtaxe* » ou « *part collectivité* » en matière d'eau et d'assainissement). Ce « *mandat* » est établi dans le contrat de délégation de service public ou le marché d'exploitation du service, après avis conforme du comptable public de la collectivité.

Cette loi est complétée par le décret du 14 décembre 2015, lequel prévoit notamment :

- la consultation préalable du comptable public (étant précisé que son avis est réputé conforme à l'expiration d'un délai d'un mois, et qu'un avis non conforme doit être motivé) ;
- la tenue d'une comptabilité séparée et la reddition annuelle des comptes ;
- le remboursement des recettes encaissées à tort.

La disposition bénéficie notamment aux prestations de facturation dans le cadre des marchés d'exploitation, en permettant d'éviter la constitution de régies de recettes. Elle permet également de

clure le débat juridique qui pouvait exister sur la régularité des contrats de délégation de service public qui prévoient la perception de la surtaxe par le délégataire, ou encore la facturation du service de l'assainissement par le délégataire de l'eau potable (ou inversement).

❖ **MODALITES DE TRANSMISSION DU RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE**

> **Décret n° 2015-1820 du 29 décembre 2015 relatif aux modalités de transmission du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable et de l'assainissement**

La loi NOTRe a décalé de trois mois le délai de présentation à l'assemblée délibérante du rapport annuel relatif au prix et à la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement : il doit désormais être produit dans les neuf mois suivants la fin de l'exercice considéré. Elle a également introduit l'obligation, pour les collectivités de plus de 3 500 habitants, de saisir et de transmettre par voie électronique au système d'information SISPEA les indicateurs techniques et financiers devant figurer dans ces rapports.

Le décret du 29 décembre 2015 a été adopté pour l'application de ces dispositions. L'obligation de transmission concernera pour la première fois les données relatives à l'exercice 2015 devant être présentées et transmises en 2016.

❖ **MODALITES D'EXONERATION DES FRAIS LIES AU REJET DE PAIEMENT D'UNE FACTURE D'EAU**

> **Arrêté du 22 janvier 2015 relatif aux modalités d'exonération des frais liés au rejet de paiement d'une facture d'eau**

A partir du 1^{er} avril 2015, le fournisseur d'eau qui souhaite facturer des frais de rejet de paiement devra au préalable en informer par écrit le consommateur. Il lui indiquera dans ce courrier qu'il peut être exonéré de ces frais s'il a bénéficié, pour le paiement d'une facture d'eau dans les douze mois précédents, d'une aide du Fonds de solidarité pour le logement ou du centre communal d'action sociale ou s'il bénéficie, le cas échéant, d'un tarif social mis en place par son service public d'eau potable.

ENVIRONNEMENT

EAU POTABLE

❖ **SUIVI SANITAIRE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE**

> **Arrêté du 9 décembre 2015 modifiant plusieurs arrêtés relatifs aux eaux destinées à la consommation humaine pris en application des articles R1321.2, R1321.03, R1321.7, R1321.20, R1321.21 et R1321.38 du code de la santé publique (JO du 18 déc 2015) et arrêté du 9 décembre 2015 fixant les modalités de mesures du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine, y compris dans les eaux conditionnées à l'exclusion des eaux minérales naturelles, et dans les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique, dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application des articles R1321.10, R1321.15 et R1321.16 du CSP**

Le premier arrêté fixe de nouvelles limites de détection pour une vingtaine de paramètres de radioactivité. Il modifie des points de détail pour être en conformité avec la directive 2013/51/Euratom.

Le second arrêté instaure un contrôle par les ARS du radon pour les eaux souterraines destinées à la consommation humaine, à une fréquence de 2 analyses par an pour un forage « classique » (ou 4 par an pour un groupement de 2 à 4 forages). Cependant, les ARS peuvent supprimer cette surveillance si les analyses passées ou le contexte géologique (absence de granit) montrent une absence de risque de présence de radon.

Ce paramètre ne faisait jusqu'alors pas partie du contrôle sanitaire.

> **Directive 2015/1787 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.**

La directive de l'Union européenne 2015/1787 du 6 octobre 2015 permet aux Etats d'adapter aux réalités locales les fréquences et paramètres du contrôle sanitaire de l'eau potable. Actuellement, les fréquences dépendent uniquement de la taille des zones de distribution (population, volume mis en distribution) et pour les paramètres sur la ressource, de l'origine de celle-ci (souterraine, superficielle). Dorénavant, les Etats peuvent autoriser la réduction de fréquence d'analyses de certains paramètres, voire supprimer leur suivi, sous réserve d'une analyse de risques crédible (incluant les données collectées au titre de la Directive Cadre sur l'Eau) et de résultats d'analyses sur l'eau potable durablement faibles (réduction de la fréquence d'analyses d'un paramètre si pendant au moins 3 ans toutes les valeurs sont inférieures à 60% à sa limite réglementaire, et suppression si elles restent inférieures à 30% de sa limite). Cette analyse de risque pourrait se concrétiser par une certification ISO 22 000. Les Etats ont un délai de 2 ans pour transposer cette directive.

> **Arrêté du 24 décembre 2015 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R1321-10, R1321.15 et R1321.16 du CSP (JO du 26-01-2016)**

Ce texte transpose la directive 2013/39/UE modifiant la directive 2000/60/CE en ce qui concerne les substances prioritaires pour la politique dans le domaine de l'eau. Il modifie le programme d'analyse des ressources émanant d'eaux superficielles quand le débit atteint ou dépasse en moyenne 100m³/jour en ajoutant certaines substances prioritaires. La première analyse doit être réalisée avant 2019.

> **Instruction du 16/06/2015 relative au doublement du taux de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau pour l'usage « alimentation en eau potable » (BO MEDDE n° 2015/13 du 25 juillet 2015)**

L'instruction précise les modalités de mise en œuvre du doublement du taux de la redevance pour prélèvement sur la ressource pour l'usage « alimentation en eau potable » (AEP) en l'absence d'établissement du descriptif détaillé du réseau de distribution ou en situation de rendement insuffisant des réseaux (L. 2224-7-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT)).

Il est rappelé que cette sanction s'applique en cas de défaut d'établissement du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable avant le 31 décembre 2014. Il y a alors doublement du taux applicable dès l'année de facturation 2015 au titre des prélèvements de l'année d'activité 2014.

Par ailleurs il est également rappelé que le plan d'actions en faveur de la réduction des pertes en eau du réseau de distribution d'eau potable doit être établi au plus tard au 31 décembre du second exercice suivant l'exercice pour lequel la valeur du rendement du réseau de distribution est inférieure à la valeur prescrite.

Pour illustrer le dispositif, des exemples sont donnés et la prise en compte de situations particulières est commentée.

ASSAINISSEMENT

❖ NOUVEL ARRETE ASSAINISSEMENT

> **Arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5, JORF n°0190 du 19 août 2015 page 14457 , texte n° 2**

> **Note technique du 7 septembre 2015 relative à la mise en œuvre de certaines dispositions de l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5**

Le nouvel arrêté relatif aux systèmes d'assainissement collectif, qui se substitue à celui en date de juin 2007, a été complété par une note technique en date du 7 septembre 2015. Cet arrêté apporte un certain nombre d'éléments nouveaux, en particulier concernant les exigences en termes de déversements des réseaux d'assainissement par temps de pluie. La conformité du réseau de collecte sera désormais évaluée en fonction du respect de l'un des trois critères suivants : le nombre de jours de déversement devra être inférieur à 20 par an, ou la pollution déversée devra être inférieure à 5% de la pollution collectée durant l'année, ou le débit déversé devra être inférieur à 5% du débit collecté durant l'année. Ce critère d'évaluation, identique chaque année, sera fixé par arrêté préfectoral sur proposition du maître d'ouvrage.

En cas de non-conformité de son système de collecte, le maître d'ouvrage aura alors deux ans pour déposer une étude définissant le calendrier de mise en œuvre des actions destinées à mettre le système en conformité. Ce calendrier ne devra pas excéder dix ans (ce délai ne s'applique évidemment pas aux collectivités disposant d'un arrêté dont les exigences seraient conformes aux critères indiqués ci-dessus. Dans ce cas, le Maître d'Ouvrage sera tenu sans délai de respecter les prescriptions de son arrêté). En cas de « coût excessif » de ces actions, des dérogations pourront néanmoins être accordées.

Par ailleurs, les exigences en terme de surveillance en continu des réseaux sont renforcées mais la possibilité de modéliser le système en lieu et place de l'installation de systèmes de mesure en continu est introduite. Les maîtres d'ouvrage doivent également effectuer des diagnostics (un diagnostic tous les dix ans devra être effectué pour les systèmes en deçà de 10 000 eqh, au-delà un diagnostic permanent devra être mis en place dans un délai de 5 ans).

Enfin, un certain nombre de prescriptions relatives aux stations d'épuration sont introduites (définition du débit de référence, cahier de vie, installations de dépotage de matière de vidange, capacité minimale de stockage de boues en cas de valorisation sur les sols, etc ...).

Cet arrêté est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016. Cependant, les dispositions relatives à l'autosurveillance devront être effectivement mises en œuvre au 31 décembre 2015. Ce dernier point sera donc pris en compte pour l'évaluation de la conformité des systèmes sur l'année 2015.

COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT

❖ ORGANISATION TERRITORIALE

1. Etablissements Publics Territoriaux de Bassin et Etablissements Publics d'Aménagement et de Gestion des Eaux

> **Décret n° 2015-1038 du 20 août 2015 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau, JORF n°0193 du 22 août 2015 page 14769, texte n° 5**

La loi a introduit les Etablissement Public d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE), comme nouvelles structures de gestion de l'eau à l'échelle des bassins versants. Elle précise également le rôle des Etablissements Publics Territoriaux de Bassin (EPTB). Les EPAGE et les EPTB sont des syndicats mixtes pouvant exercer la compétence GEMAPI :

- un EPTB a pour vocation de « coordonner » et de « faciliter » la mise en œuvre des politiques de l'eau sur un bassin versant. Son périmètre peut regrouper plusieurs EPAGE, dont il assure alors la coordination ;
- un EPAGE a une vocation directement opérationnelle de maître d'ouvrage d'études et de travaux. Il doit assurer à la fois la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations sur son territoire de compétence.

Le décret du 20 août 2015 précise les conditions dans lesquelles sont fixés les périmètres des EPAGE et des EPTB.

2. Compétence GEMAPI

> **Note technique du 6 octobre 2015 relative aux compétences des collectivités dans le domaine de l'eau et de la biodiversité dans la perspective de la révision des schémas départementaux de coopération intercommunale (texte non publié)**

> **Instruction du Gouvernement du 21 octobre 2015 relative à l'attribution de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI) BOMEDDE du 10 novembre 2015**

La loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles attribue au bloc communal à compter du 1^{er} janvier 2018 une compétence exclusive et obligatoire relative à la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations. L'instruction d'octobre 2015 demande aux Préfets d'accompagner les collectivités dans cette réforme.

Il s'agit pour les préfets d'organiser des réunions d'informations sur le nouveau dispositif et sur le fait qu'il ne conduit pas à une aggravation des responsabilités en cas de survenance de sinistres.

Précédemment la note technique, rappelant les enjeux et principes de la réorganisation territoriale, insistait sur l'importance d'anticiper l'entrée en vigueur des transferts de compétences dans deux domaines :

- L'attribution aux EPCI à fiscalité propre de la compétence GEMAPI, qui peut se mettre en place avec l'appui des comités de bassins ;
- Le transfert des compétences Eau Potable et Assainissement, à des EPCI à fiscalité propre au 1^{er} janvier 2020, lequel transfert peut s'organiser avec l'appui des agents en charge du SISPEA. Une annexe II récapitule les différents schémas d'organisation territoriale avant et après la loi Notre en matière de compétence EP ou Assainissement.

3. Comités de bassins et SDAGE

> **Arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (JO du 17-05-2015).**

Deux points à retenir :

- Désignation des bassins avec cartographie
- Liste en annexe des comités de bassins compétents pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE

❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

1. DCE - Programme de surveillance de l'état des eaux

> **Arrêté du 27 juillet 2015 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R212-10, R212-11 et R212-18 du code de l'environnement**

La modification de l'arrêté de 2010 a pour objet de mettre à jour les règles d'évaluation de l'état des eaux, notamment avec de nouveaux indices, des seuils harmonisés au niveau de l'Union européenne et une liste actualisée des polluants chimiques.

> **Arrêté du 7 août 2015 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement**

L'arrêté du 25 janvier 2010 détermine le contenu des programmes de surveillance élaborés par chaque préfet coordonnateur de bassin en application de la DCE pour suivre l'état des masses d'eau. Il définit les modalités de sélection des sites de surveillance, les paramètres suivis, la fréquence de suivi et les protocoles de prélèvement. Les programmes de surveillance sont mis à jour tous les six ans, conformément à la directive-cadre, en parallèle de la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés qui doivent aboutir d'ici à la fin 2015.

La modification de l'arrêté du 25 janvier 2010 a donc pour objectif de mettre à jour les modalités de surveillance en intégrant les nouvelles exigences de la directive relative aux substances, les avancées scientifiques et techniques tout en développant les synergies avec d'autres surveillances pour maîtriser les coûts de la surveillance.

> **Arrêté du 7 septembre 2015 modifiant l'arrêté du 8 juillet 2010 établissant la liste des substances prioritaires et fixant les modalités et délais de réduction progressive et d'élimination des déversements, écoulements, rejets directs ou indirects respectivement des substances prioritaires et des substances dangereuses visées à l'article R212.9 du code de l'environnement**

Il s'agit par cet arrêté de compléter la liste des substances prioritaires et dangereuses conformément à l'évolution du droit communautaire et en précisant la date d'inscription de ces substances.

2. Protection des milieux aquatiques : Délimitation des zones vulnérables

> **Décret n° 2015-126 du 5 février 2015 relatif à la désignation et à la délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole**

> **Arrêté du 5 mars 2015 précisant les critères et méthodes d'évaluation de la teneur en nitrates des eaux et de caractérisation de l'enrichissement de l'eau en composés azotés susceptibles de provoquer une eutrophisation et les modalités de désignation et de délimitation des zones vulnérables définies aux articles R. 211-75, R. 211-76 et R. 211-77 du code de l'environnement**

L'arrêté du 5 mars 2015 a été adopté en application du décret du 5 février 2015 relatif à la délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole.

Les masses d'eau superficielles dont la teneur en nitrates dépasse les 18 mg/l en percentile 90 sont considérées comme subissant ou susceptibles de subir une eutrophisation des eaux douces superficielles. En conséquence, les communes en intersection avec les bassins versants qui alimentent ces masses d'eaux sont désignées en tant que zone vulnérable.

Pour les eaux souterraines, les zones vulnérables sont désignées en fonction des masses d'eau. Dès qu'un point d'une masse d'eau présente une teneur en nitrates supérieure à 50 mg/l, la totalité de cette masse d'eau est considérée comme atteinte par la pollution par les nitrates. Les communes dont une partie du territoire est sus-jacent à la masse d'eau sont alors désignées comme zone vulnérable.

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

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

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

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

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

❖ PREVENTION DES RISQUES : INTRODUCTION D'UNE EVALUATION DES PRODUITS SUR L'ENVIRONNEMENT

> **LOI n° 2015-1567 du 2 décembre 2015 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine de la prévention des risques**

Désormais l'ANSES se voit confier une mission d'évaluer les impacts des produits réglementés sur la protection de l'environnement entendu comme regroupant les milieux, la faune et la flore. L'article L1313-1 du code de la santé publique est ainsi modifié (extrait) :

Elle contribue principalement à assurer la sécurité sanitaire humaine dans les domaines de l'environnement, du travail et de l'alimentation.

Elle contribue également à assurer :

- *la protection de la santé et du bien-être des animaux ;*
- *la protection de la santé des végétaux ;*
- *l'évaluation des propriétés nutritionnelles et fonctionnelles des aliments ;*
- *la protection de l'environnement, en évaluant l'impact des produits réglementés sur les milieux, la faune et la flore.*

De même, la loi introduit un nouvel article L522-5-1 du code de l'environnement donnant pouvoir au ministre de l'environnement, en cas de risque inacceptable pour l'environnement, d'interdire, de restreindre ou de fixer des prescriptions particulières concernant la mise sur le marché et l'utilisation d'un produit.

Logiquement, l'article L557-8 du code de l'environnement est également modifié pour prévoir que certains produits ou équipements peuvent être interdits ou restreints quant à leur commercialisation à des conditions d'âge ou selon les connaissances techniques des utilisateurs pour des motifs de santé, sécurité ou de protection de l'environnement.

❖ **OCCUPATION DES SOLS ET URBANISME**

1. Secteur d'information sur les sols pollués

> **Décret n° 2015-1353 du 26 octobre 2015 relatif aux secteurs d'information sur les sols prévus par l'article L. 125-6 du code de l'environnement et portant diverses dispositions sur la pollution des sols et les risques miniers**

Ce décret définit la procédure d'élaboration des secteurs d'information sur les sols (SIS) prévus par [l'article L. 125-6 du code de l'environnement](#) : ces secteurs comprennent les terrains où la connaissance de la pollution des sols justifie, notamment en cas de changement d'usage, la réalisation d'études de sols et de mesures de gestion de la pollution pour préserver la sécurité, la santé ou la salubrité publiques et l'environnement.

Ces secteurs d'information sur les sols renforcent la connaissance des tiers, acquéreurs potentiels ou locataires, de terrains pollués et seront intégrés aux documents d'urbanisme, C'est un nouvel outil utile à consulter lors de projets d'équipements nouveaux.

Le décret détaille ainsi le dispositif suivant :

- La liste des secteurs d'information avec les parcelles concernées est arrêtée par le préfet, par commune et avant le 1^{er} janvier 2019 après consultation des collectivités compétentes en matière de documents d'urbanisme. Cette consultation comporte une note de présentation des informations disponibles sur les parcelles et des documents graphiques de délimitation du secteur. Les collectivités peuvent demander des modifications sur la base de document sur l'état des sols. Les propriétaires sont informés d'un tel classement par courrier du préfet. Une consultation du public est organisée dans les conditions fixées par [l'article L. 120-1 du code de l'environnement](#).
- Cette liste est mise à jour par le préfet sur la base des informations reçues par les collectivités ou le propriétaire de la parcelle inscrite.
- Ces secteurs d'information sur les sols sont annexés aux documents d'urbanisme ([article R.123-13 du code de l'urbanisme](#)) et l'Etat reportera les secteurs d'information sur les sols dans un SIG qui regroupera toutes les bases de données déjà créées en matière de sites pollués.
- Le contenu du certificat d'urbanisme est complété. Il devra ainsi indiquer si le terrain est situé sur un SIS. L'obtention de ce document, avant tout projet est donc encore plus utile.

2. Réduction des délais d'instruction des autorisations d'urbanisme

> Décret n° 2015-836 du 9 juillet 2015 relatif à la réduction des délais d'instruction des autorisations d'urbanisme, JORF n°0158 du 10 juillet 2015

Ce décret modifie les délais dans lesquels des autorisations ou des avis relevant de législations connexes au droit de l'urbanisme doivent intervenir afin de respecter, au total, un délai maximum de cinq mois pour délivrer une autorisation d'urbanisme. Sont notamment concernés les délais applicables aux autorisations ou avis relatifs aux immeubles de grande hauteur ou aux établissements recevant du public.

❖ REGLEMENTATION ICPE

1. Simplification du régime des ICPE et dématérialisation

> Décret 2015-1614 du 9 décembre 2015 modifiant et simplifiant le régime des installations classées pour la protection de l'environnement et relatif à la prévention des risques

Ce texte facilite les échanges entre les services préfectoraux et les entreprises, réduit les délais et vise à constituer une base nationale unique des ICPE soumises à déclaration.

A partir du 1er janvier 2016, les déclarations ICPE devront ainsi être transmises par voie électronique (articles R. 512-47 et suivants du Code de l'environnement). Un envoi sur support papier (en triple exemplaire) demeure cependant possible jusqu'au 31 décembre 2020. Le reste de la procédure ICPE passe, de la même façon, à l'ère électronique, avec une échappatoire papier jusqu'à fin 2020 : sont ainsi concernées la preuve du dépôt de la déclaration, la demande de modification des prescriptions applicables à l'installation, la déclaration du changement d'exploitant, la notification de l'arrêt définitif de l'exploitation, etc.

Cette nouvelle réglementation simplifie la procédure et accroît la transparence : une preuve de dépôt de la déclaration sera délivrée immédiatement par voie électronique et sera accessible sur le site Internet de la préfecture pendant une durée minimale de trois ans ; et les arrêtés de prescriptions générales applicables aux ICPE seront disponibles sur ce même site.

Le décret du 9 décembre modifie également le régime de l'enregistrement des ICPE, afin, précise la notice, « d'améliorer la participation du public, d'ajouter au contenu du dossier d'enregistrement les éléments exigés par la directive 2014/52/UE du 16 avril [concernant l'évaluation des incidences de certains projets sur l'environnement] et de simplifier le format du dossier de demande d'enregistrement ». Mais ces nouveautés n'entreront en vigueur que le 16 mai 2017.

2. Dématérialisation de la déclaration ICPE

> Arrêté du 15 décembre 2015 relatif à la dématérialisation de la déclaration des installations classées

Cet arrêté qui entre en application au 1^{er} janvier 2016 vise les exploitants d'ICPE soumis à déclaration et pour objet de fixer l'adresse internet à partir de laquelle les porteurs de projet peuvent effectuer leur déclaration en ligne, étant précisé qu'il est possible de conserver la transmission papier jusqu'au 31 décembre 2020. La déclaration est effectuée avec un formulaire homologué.

Les porteurs de projet pourront effectuer leurs déclarations en ligne sur le site <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises>.

Les formulaires homologués, définis par cet arrêté et mis à disposition sur le site sont :

- pour la déclaration visée à l'[art R. 512-47 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15271 ;
- pour la déclaration de modification visée au [II de l'art R. 512-54 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15272 ;
- pour la notification de mise à l'arrêt définitif mentionnée à l'[article R. 512-66-1 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15275 ;

- pour la déclaration de changement d'exploitant mentionnée à l'[article R. 512-68 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15273 ;
- pour les indications mentionnées au [II de l'article R. 513-1 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15274.

3. Transposition de la directive Seveso 3: refonte de la nomenclature ICPE

> Décret n°2014-285 du 3 mars 2014 modifiant la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

Le décret du 30 mars 2014, entré en vigueur le 1er juin 2015, a transposé la directive Seveso 3 et a modifié en profondeur la nomenclature ICPE en supprimant des rubriques, en créant d'autres rubriques fondées sur une approche danger résultant des substances présentes sur un site. Pour autant, le principe du bénéfice des acquis demeure dès lors qu'une déclaration de ces sites est transmise à la DREAL.

4. Assouplissement du régime de garanties financières

> Décret 2015-1250 du 7 octobre 2015 relatif aux garanties financières pour les ICPE (JORF du 9/10/2015)

Un allègement est introduit pour :

- les petites ICPE par un rehaussement du seuil à partir duquel des garanties financières sont exigées ;
- ces garanties peuvent être appelées dès l'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire ;
- il est possible de constituer des garanties financières auprès de la Caisse des dépôts et consignations ;
- il est possible de les regrouper en cas de multiples ICPE exploitées par un seul exploitant.

❖ SECURITE DES INTERVENTIONS : REFORME CONSTRUIRE SANS DETRUIRE

1. Redevance guichet unique

> Arrêté du 24 juillet 2015 fixant le barème HT des redevances prévues à l'article L554.5 du code de l'environnement pour l'année 2015

Il s'agit du barème de la redevance de la réforme Construire sans détruire instaurée en vue de financer le guichet unique visé à l'article L554.5 du code de l'environnement ayant pour objet le téléservice www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir les endommagements lors de travaux.

2. Contrôle de compétences des intervenants

> Arrêté du 22 décembre 2015 relatif au contrôle des compétences des personnes intervenant dans les travaux à proximité des réseaux et modifiant divers arrêtés relatifs à l'exécution de travaux à proximité des réseaux

Aux fins de s'assurer que le personnel dispose des compétences requises, cet arrêté a pour objet de renforcer le contrôle de leurs compétences en prévoyant des QCM. Il entre en vigueur au 1^{er} janvier 2016. La réglementation définit 3 catégories de personnels concernés par l'AIPR (autorisation d'intervention, à proximité des réseaux), à partir de leur fonction réelle sur le terrain, chantier par chantier : « concepteurs », « encadrants » et « opérateurs ».

Pour obtenir leur attestation de compétences, les personnels concernés devront répondre à un QCM dont le but est d'attester des compétences requises.

Cet examen par QCM se fera sur une plateforme nationale d'examen par internet, gérée par le MEDDE (Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie), et ne pourra être passé que dans un organisme de formation agréé par le MEDDE, et ce à compter du 1^{er} janvier 2016.

EN RESUME :

- Pour délivrer l'AIPR Opérateur à un conducteurs d'engins : pas d'examen QCM si CACES en cours de validité jusqu'au 31/12/2018,
- Pour délivrer l'AIPR Opérateur travaux urgents : attestation de compétences obtenue à l'issue de l'examen par QCM obligatoire,
- Pour délivrer l'AIPR Encadrant (Conducteurs de travaux et Chefs de chantier) : attestation de compétences obtenue à l'issue de l'examen par QCM obligatoire.

❖ **DECHETS ISSUS DE TRAVAUX SUR LA CHAUSSEE : LES ENROBES AMIANTES NE SONT PLUS ADMIS SUR LES INSTALLATIONS DE STOCKAGE DE DECHETS INERTES (ISDI)**

> Arrêté du 12 décembre 2014 relatif aux conditions d'admission des déchets inertes dans les installations relevant des rubriques 2515-2516-2517 et dans les installations de stockage de déchets inertes relevant de la rubrique 2760 de la nomenclature des installations classées

Cet arrêté exclut l'admission des enrobés contenant amiantes et/ou goudron, au sein des ISDI et introduit une double procédure de vérification par l'exploitant de l'ICPE et le producteur de déchets de la nature des déchets susceptibles d'être admis. Les enrobés non amiantés et sans HAP peuvent être admis et il convient d'apporter la preuve de l'absence d'amiante dans lesdits enrobés.

❖ **SECURITE DES SYSTEMES INFORMATIQUES APPLICABLES AUX OPERATEU5RS D'ACTIVITES D'IMPORTANCE VITALE**

> Décret n° 2015-351 du 27 mars 2015 relatif à la sécurité des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale et pris pour l'application de la section 2 du chapitre II du titre III du livre III de la première partie de la partie législative du code de la défense

Le décret précise les conditions et limites dans lesquelles :

- sont fixées les règles de sécurité nécessaires à la protection des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale ;
- sont mis en œuvre les systèmes de détection d'événements affectant la sécurité de ces systèmes d'information;
- sont déclarés les incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de ces systèmes d'information ;
- sont contrôlés ces systèmes d'information ;
- sont qualifiés les systèmes de détection d'événements et les prestataires de service chargés de leur exploitation ou du contrôle des systèmes d'information ;
- sont proposées les mesures pour répondre aux crises majeures menaçant ou affectant la sécurité des systèmes d'information.

❖ **NOUVEAU DISPOSITIF DE LA DEFENSE EXTERIEURE CONTRE L'INCENDIE**

> Décret n° 2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie

Ce décret a été publié après de longues années de réflexion, en application de la loi **de simplification et d'amélioration de la qualité du droit de 2011**. Ce texte, qui donnera lieu à des arrêtés à venir, a le mérite de clarifier l'organisation du service public de défense contre l'incendie et son lien avec le service public d'eau potable. Il comporte :

1. Des définitions ;

- Service incendie (Nouvel Art L2225-1 du CGCT à combiner avec l'art L2213.32 du CGCT) « assurer, en fonction des besoins résultant des risques à prendre en compte, l'alimentation en eau des moyens des services d'incendie et de secours par l'intermédiaire de points d'eau identifiés à cette fin »
- Les ouvrages affectés à la défense incendie (art R 2225.1 du CGCT) dits « points d'eau incendie ». Il s'agit d'ouvrages publics ou privés utilisables en permanence par les SDIS pour en assurer l'alimentation en eau. Ceci inclut les bouches et poteaux d'incendie mais aussi d'autres prises d'eau naturelles ou artificielles.
- Les ouvrages/travaux/aménagements relevant du service public de défense extérieure contre l'incendie comprennent : les travaux de création et d'aménagement des points d'eau ;

l'accessibilité/numérotation et signalisation; les moyens mis en œuvre pour garantir la pérennité et le volume d'approvisionnement ; gestion et maintenance des points d'eau;

- 2 Un assouplissement sous l'angle des compétences et une harmonisation de fonctionnement entre service public d'eau potable et service incendie ; la compétence de principe revient toujours au maire avec transfert de compétence possible à un EPCI à fiscalité propre (Art L5211-9-2 art modifié). Le périmètre d'intervention comprend des moyens de défense aux ouvrages d'approvisionnement (Art L2225-2 du CGCT nouvel article). Il est clairement précisé que le service public de défense incendie supporte les investissements requis pour son service (art L2225.2 et L2225.3 du CGCT) : les ouvrages de défense incendie ne doivent pas nuire au réseau d'eau en régime normal, ni altérer la qualité distribuée en eau potable
- 3 Un encadrement planifié des ouvrages et des obligations de contrôle ; un référentiel national a été publié sur le volet conception, implantation, accessibilité, caractéristiques techniques, signalisation, conditions de mise en service et de maintien en fonctionnement, contrôles techniques. Au niveau départemental, un schéma départemental des risques est maintenu mais un nouveau règlement de déploiement des moyens est instauré, un schéma communal de défense incendie doit identifier les risques et proposer les besoins en point d'eau incendie adéquats. Enfin des obligations de contrôle sont fixées pour les SDIS et les collectivités.

7.2 Assurances



ATTESTATION D'ASSURANCE

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la Société :

LYONNAISE DES EAUX 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° X1FR005093511, couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers, du fait de ses activités professionnelles 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 confondus5.000.000 euros par sinistre
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Responsabilité Civile Après Livraison / Travaux / Professionnelle :

Tous dommages confondus5.000.000 euros par sinistre
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) et par année d'assurance

Responsabilité Environnementale :

Tous dommages confondus5.000.000 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 environnementale5.000.000 euros par sinistre
 et par année d'assurance

- Frais d'urgence5.000.000 euros par sinistre
 et par année d'assurance

- Frais de prévention et de réparation des Dommages
 Environnementaux (Directive Européenne 2004/35/CE)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 / Professionnelle15.000 euros par sinistre
(sauf corporel : néant)

Responsabilité Environnementale et frais associés100.000 euros par sinistre
(sauf corporel : néant)

Il est précisé que les montants de garanties :

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

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

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

Cette attestation est valable pour la période du 1er janvier 2016 au 31 Décembre 2016 inclus sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la police en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par le contrat.

Fait à Paris, le 9 décembre 2015

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE
Société Anonyme à droit français, régie par le Code des Assurances
au Capital de 100 000 000 € - RCS Paris
Siège Social : 4, rue Jules Lefebvre
75428 PARIS Cedex 08
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01
Site Internet : www.axa-corporatesolutions.com

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75428 Paris Cedex 08, France
Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com
Société Anonyme à droit français, régie par le Code des Assurances au capital de 100 000 000 € - 309 227 354 RCS Paris TVA Intracommunautaire n° FR 85 302 297 254
Opérations d'assurance et de réassurance autorisées de l'AXA - art 261 C rg

2

Ref. 2015051 - 09/08



ACTIVITES ASSUREES

- 1.1. Exploitation de toutes délégations de services publics ou privés et entreprises 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 (fluviaux et maritimes) ;
 - 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 antirrage (protection des installations) ;
 - j) - bureau d'études dans les domaines ci-dessus mentionnés ;
 - 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) - au traitement de données par informatique appliquée ;
 - n) - à la création, l'entretien, la maintenance de parcs ludiques et centres de loisirs aquatiques ;
 - o) - 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. La réalisation de logiciels et de systèmes d'aide à la décision dans le domaine de la gestion des effluents, y compris lorsque ces logiciels et/ou systèmes sont destinés à des tiers, la fourniture, l'installation et la maintenance des matériels y afférant.**
- 1.3. L'étude en tant que Bureau d'Études Techniques 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).**
- 1.4 Prestations de service pour le compte de tiers : étude, entretien et maintenance de réseaux d'assainissement ainsi que toutes prestations annexes ou connexes.**

3/4

SIS_ADVERBIL - 09/08

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 Paris Cedex 09, France
 Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com
 Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 000 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA Intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
 Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C c.g



- 1.5. 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.
- 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. 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.
- 1.8. L'obtention, l'affermage, l'achat, la cession et l'exploitation de tous brevets d'invention, licences de brevets et tous procédés, en rapport avec l'activité.
- 1.9. 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.
- 1.10. 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, Distribution, installation, maintenance et service après-vente d'installations visant à préchauffer l'eau chaude sanitaire, d'infrastructures de ballons privés et publics, par un procédé de récupération des calories des eaux usées (récupération de chaleur des eaux grises).
- 1.11. 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.
- 1.12. 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.
- 1.13. Remplissage de bombes de gaz (CO2) pour l'eau pétillante.
- 1.14. Vente de blindage pneumatique pour des fouilles sur chantier.
- 1.15. 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. Mission de préservation de l'environnement.
- 1.16. Conception, fabrication et commercialisation d'une boîte de purge pour bouches et poteaux d'incendie.
- 1.17. Comptage immobilier, installation de compteurs de chauffage et d'eau, relève et maintenance de compteurs, établissement des décomptes des consommations individuelles.
- 1.18. 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.
- 1.19. Activités exercées dans le secteur informatique et les systèmes d'information.
- 1.20. Dragage, curage, nettoyage, restauration de berges et enrochement, faucardage, flagage et tous travaux fluviaux. Travaux en rivières, plans d'eau, canaux et zones humides.

4/4

REF. X0104511 - 09/2018



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés **HDI GERLING Industrie Versicherung AG**
Direction pour la France
 Tour Opus 12 – La Défense 9
 77 Esplanade du Général de Gaulle
 92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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

a souscrit une police **DOMMAGES & FRAIS SUPPLEMENTAIRES D'EXPLOITATION n° 01010143-14027/01010143-14005** à effet du **1^{er} janvier 2016**, par l'intermédiaire de :

Marsh SAS
 Tour Ariane – La Défense 9
 92088 Paris la Défense Cedex

pour le compte de

LYONNAISE DES EAUX FRANCE

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 la LYONNAISE DES EAUX 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.

HDI Gerling Industrie Versicherung AG
 Direction pour la France
 Tour Opus 12 – La Défense 9
 77 Esplanade du Général de Gaulle
 F 92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX
 Téléphone : +33 (0) 1 44 05 56 00
 Téléfax : +33 (0) 1 44 05 56 00
 Web : www.hdi-gerling.com

Entreprise privée régie
 par le Code des Assurances
 R.C.S. Nanterre 478 913 882

siège social : HDI Gerling Industrie
 Versicherung AG,
 Capital : 125 000 000 €
 Berthold 2 – D 30659 Hannover
 Téléphone : 00 49 511 3747 0
 Téléfax : 00 49 511 3747 3535



MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre300 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).....	180 000 000 €
Inondations dans les TOM (sous-limite épuisable par an).....	135 000 000 €
Recours des voisins et des tiers.....	25 000 000 €
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 boues/biogaz » de 250.000 Euros par sinistre pour tout événement excepté pour les événements naturels.

Franchises spécifiques

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

HDI-Gerling Industrie Versicherung AG
 Directeur pour la France
 Tour Copie 12 - La Défense 9
 77 Boulevard du Général de Gaulle
 F 92814 PARIS LA DEFENSE CEDEX
 Téléphone : +33 (0) 1 44 05 56 00
 Télécopie : +33 (0) 1 44 05 56 06
 Web : www.hdi-gerling.com

Entreprise privée régie
 par le Code des Assurances
 R.C.S. Nanterre 478 913 382

Siège social : HDI-Gerling Industrie
 Versicherung AG
 Capital : 125.000.000 €
 Telfortstr. 2 - D 30659 Hannover
 Téléphone : 00 49 511 3747 0
 Télécopie : 00 49 511 3747 2525



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 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016**, sous réserve que la police susmentionnée ne soit ni suspendue ni résiliée pour quelque cause que ce soit.

Fait à Paris, le 22/12/2015

Cachet et signature de la compagnie
HDI-Gerling Industrie Versicherung AG
Capital 125 000 000 EUR
TOUR OPUS 12 - LA DÉFENSE 9
77, Esplanade du Général de Gaulle
F 92014 PARIS (LA DÉFENSE) CEDEX
Tél. : +33 1 44 05 56 00 - Fax : +33 1 44 05 56 65

HDI-Gerling Industrie Versicherung AG
Direction pour la France
Tour Opus 12 - La Défense 9
77 Esplanade du Général de Gaulle
F 92014 PARIS LA DÉFENSE CEDEX
Téléphone : +33 (0) 1 44 05 56 00
Téléfax : +33 (0) 1 44 05 56 65
Web : www.hdi-gerling.com

Entreprise privée régie
par le Code des Assurances
R.C.S. Numéro 476 913 892

Siège social : HDI-Gerling Industrie
Versicherung AG
Capital : 125.000.000€
Rehborn 2 - D 30659 Hannover
Téléphone : 0049 511 3747 0
Téléfax : 0049 511 3747 2525

ATTESTATION D'ASSURANCE ENTREPRISE DE CONSTRUCTION

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que :

LDEF
Tour CB 21 16, place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE Cedex

bénéficie des garanties du contrat " **RESPONSABILITE CIVILE DECENNALE ENTREPRISE GARANTIES OBLIGATOIRES ET FACULTATIVES OUVRAGES SOUMIS ET NON SOUMIS** ", sous le n° **XFR0063498CE** à effet du **1^{er} juillet 2011**.

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE DANS LE CADRE DES CONDITIONS CUMULATIVES SUIVANTES :

- pour les chantiers ouverts entre le **01/01/2016** et le **31/12/2016**,
- pour des interventions sur des chantiers situés en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre Mer DONT LE COUT TOTAL PREVISIONNEL DES TRAVAUX DE CONSTRUCTION TOUT CORPS D'ETAT (y compris les honoraires) déclaré par le maître d'ouvrage n'excède pas **15.000.000 EUR HT**
- **LES GARANTIES SONT ACQUISES POUR LES OUVRAGES REALISES SUIVANT DES PROCEDES OU AVEC DES PRODUITS OU MATERIAUX DE TECHNIQUE COURANTE.**

1) POUR DES OUVRAGES SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

du fait de ses activités selon nomenclature FFSA :

- **Activités principales :** N°4 et n°30
- **Autres activités :** N°1, 2, 3, 10, 16, 34

NATURE DE GARANTIES
- GARANTIE DE RESPONSABILITE CIVILE DECENNALE OBLIGATOIRE

La garantie est conforme aux dispositions légales et réglementaires pour satisfaire aux obligations prévues par les articles L.241-1 et L.241-2 du Code des assurances pour des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance.

Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-1 du Code civil et fonctionne selon les règles de la capitalisation.

Montant des garanties :

- **Habitation :**
à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage. Les travaux de réparation comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.
- **Hors habitation :**
à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage tel que visé par l'article R.243-3-1 du Code des assurances.

- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du Code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée du fait des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant. Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

Montant des garanties : 10.000.000 € par sinistre.

GARANTIE COMPLEMENTAIRES

- Effondrement de l'ouvrage : **1 362 000 €** par sinistre.
- Frais de déblaiement : **136 200 €** par sinistre.
- Garantie de bon fonctionnement : **1 362 000 €** par sinistre.
- Dommages aux existants : **227 300 €** par sinistre.
- Dommages immatériels consécutifs : **227 300 €** par sinistre.

2) POUR DES OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

- pour les seuls ouvrages suivants (hors équipement et process réceptionnés avant le 01 janvier 2016).
Ouvrages de production et de traitement des eaux, des boues et des énergies
Réseaux d'adduction et de distribution d'eau (captage, pompage, transport, refoulement, relèvement, stockage),

Réseaux d'évacuation des eaux usées ou pluviales
Canalisations neuves
Travaux sous terrains ayant pour objet la réalisation par creusement d'ouvrages souterrains de circulation, d'adduction ou d'évacuation d'eau, à l'exclusion des tunnels.
Ainsi que les Travaux de terrassements, exécutés à l'air libre, accessoires ou connexes aux ouvrages cités ci-dessus
- pour les ouvrages dont le coût total des travaux de construction tous corps d'état HT est inférieur à 2.500.000 €.

- GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE POUR DES OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE**Nature des garanties**

Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage qui compromettent **sa solidité /stabilité**, et apparus dans les 10 ans après réception de l'ouvrage

La garantie est gérée en **base réclamation**.

Pour tous dommages garantis, tous assurés confondus : 1 000 000 € par sinistre et **2 500 000 € épuisables** par année d'assurances

Dont en sous limite :

- | | |
|--|-----------------------------|
| - dommages par répercussion aux équipements de process : | 250 000 € épuisables par an |
| - frais de dépose et de repose : | 250 000 € épuisables par an |
| - défauts d'étanchéité: | 250 000 € épuisables par an |

250.000 € par sinistre et 1.000.000 € épuisables par année d'assurances (y compris frais d'accès à concurrence de 20% des dommages garantis)

La présente attestation valable pour la période du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016, ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait à Paris, le 28 décembre 2015

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE
 Société Anonyme de droit français, régie par le Code des Assurances
 au Capital de 190 069 080 euros - N° 354 RCS Paris
 Siège Social : 4, rue Jules Lefebvre
 75426 PARIS CEDEX 09
 Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01
 Site Internet : www.axa-corporatesolutions.com

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, France

Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA Intracommunautaire n° FR 85 399 227 354

Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI



Prêts pour la révolution de la ressource