

Communes

Asnières-sur-Seine,
Bois-Colombes,
Colombes,
Courbevoie,
Gennevilliers,
La Garenne-Colombes,
Nanterre,
Rueil-Malmaison,
Suresnes,
Villeneuve-La-Garenne.

Rapport Annuel sur le Prix Et la Qualité des Services Exercice 2015

(Application de la loi n° 95-101 du 2 février 1995 et du décret n° 95-635 du 6 mai 1995 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable et de l'assainissement).

PREAMBULE

L'année 2015 a été particulière au sujet de la délégation du service public de l'eau sous l'autorité du Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers. Le 1^{er} juillet 2015, il s'est opéré le changement de contrat après plus de 2 années de procédure comprenant notamment 6 mois de négociations. Le Comité Syndical a attribué le nouveau contrat de délégation de service public à la société SUEZ Eau France au regard du dossier technique et de la tarification négociés.



Communiqué de Presse annonçant la diminution de 24% du prix de l'eau.

En plus du renouvellement du contrat de délégation de service public, le syndicat a finalisé sa procédure de consultation pour ses achats complémentaires d'eau en gros. Il a s'agit pour le syndicat, au regard des niveaux de production et de la qualité de l'eau améliorée obtenus par la négociation du contrat de délégation de service public, de se doter de fournisseurs en capacité de produire un certain volume d'eau (jusqu'à 15M de m3, une garantie en toute circonstance de 155 000m3/jr) et d'une certaine qualité d'eau adoucie dès 2018). Ainsi, au bout de 2 années de procédure, le 5 mai 2015 ont été attribué 2 conventions d'achats en gros auprès du SEDIF et de SUEZ.

SUEZ.

Ce nouveau contrat de délégation de service public est une nouvelle génération de contrat. Cette nouvelle délégation de service public, appelée « DSP optimisée » prend en compte :

- Le retour à la Collectivité d'une partie des gains de productivité,
- Le déploiement des outils d'exploitation les plus récents développés par les opérateurs,
- Une gouvernance plus établie autour d'instances de pilotage et de contrôle,
- Une rémunération indexée à l'atteinte d'indicateurs de performance.

L'exécution de la délégation pour l'année 2015 est composée de 2 demi années, un premier semestre se référant à l'ancien contrat et un deuxième semestre se référant au nouveau contrat. Dès lors la mission de contrôle que porte le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers est triple : contrôler l'exécution du 1^{er} semestre, auditer la fin du contrat de délégation (afin de réaliser le procès-verbal de fin de contrat) et le contrôle de l'exécution du nouveau contrat.



Communiqué de Presse annonçant la distribution d'eau décarbonatée pour 2018.

Table des matières

PREAMBULE	2
CONTRÔLE DU SERVICE DELEGUE	8
ORGANISATION :	9
CONTRÔLE DU 1ER SEMESTRE 2015 :	9
SYNTHÈSE DU CONTRÔLE :	9
BILAN DE FIN DE CONTRAT :	10
CONTRÔLE DU 2ÈME SEMESTRE :	11
PRÉSENTATION DU NOUVEAU CONTRAT DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC	11
PRÉSENTATION DES NOUVELLES CONVENTIONS D'ACHAT D'EAU EN GROS	13
SYNTHÈSE DU CONTRÔLE	13
BILAN FINANCIER DU SYNDICAT	16
LES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES	17
PERSPECTIVES	19
LES MOYENS DU DELEGATAIRE	20
L'ORGANISATION DU DÉLÉGATAIRE	20
ETRE À L'ÉCOUTE DES CLIENTS	21
L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DES CLIENTS	21
UN SERVICE D'URGENCE 24H/24	22
LE TRAITEMENT DES COURRIERS ET E-MAILS	22
UN BUREAU D'ACCUEIL	22
LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	22
PROGRAMME DIVERSITY	23
LABEL DIVERSITÉ	23
ENGAGEMENT AUPRÈS DE LA FONDATION AGIR CONTRE L'EXCLUSION	23
SIGNATURE DE LA CHARTE DE LA DIVERSITÉ	24
AUTRES PARTENARIATS	24
ACTIONS EN FAVEUR DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS	25
POLITIQUE D'ALTERNANCE – FORMATION DES STAGIAIRES	25
EMPLOI DES SENIORS	26
ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE	26
EMPLOI PÉRENNE	26
DÉTECTER ET DÉVELOPPER LES TALENTS	27
RENDRE LE COLLABORATEUR ACTEUR DE SA CARRIÈRE	27
ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS DE L'AMONT JUSQU'À L'AVAL DU PROCESSUS DE MOBILITÉ (FONCTIONNELLE ET/OU GÉOGRAPHIQUE)	28
LA FORMATION, GARANTIE DE PERFORMANCE	28
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL	28
DIALOGUER POUR S'ADAPTER ET SE DÉVELOPPER	29
LA PRÉVENTION, LA SÉCURITÉ ET L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL	29
ACCIDENTS DU TRAVAIL	30
L'INNOVATION, SOURCE DE MOTIVATION	30
NOS MOYENS LOGISTIQUES	30
LA GESTION DE CRISE	31
L'ESSENTIEL AU 1^{ER} SEMESTRE 2015	32
LES CHIFFRES CLES	33
LES INDICATEURS DE PERFORMANCE	34
BILAN ET PERSPECTIVES	37

L'EXECUTION DU SERVICE		37
LE CONTRAT		37
LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT	37	
LES ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES	38	
DESCRIPTION DU SERVICE		39
PRÉSENTATION DU SYSTÈME D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE	39	
INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE	40	
L'ACTIVITE DU SERVICE		44
LE BILAN DE L'EXPLOITATION	44	
LE BILAN CLIENTÈLE / COMMUNICATION	55	
L'ACTIVITÉ DU SERVICE CLIENTÈLE EN CHIFFRES	55	
LE BILAN RENOUVELLEMENT/TRAVAUX/ÉTUDES	66	
PRODUCTION	66	
DISTRIBUTION	75	
CLIENTÈLE	77	
BÂTIMENTS GÉNÉRAUX	77	
TARIFICATION DU SERVICE		81
QUALITE DE SERVICE		84
QUALITE DE L'EAU		85
BILAN ANALYTIQUE	85	
LA CONFORMITÉ DE L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUÉE	87	
RÉCLAMATIONS ET DEMANDES D'INFORMATIONS SUR LA QUALITÉ DE L'EAU	89	
DIFFUSION DES RÉSULTATS SUR LA QUALITÉ DE L'EAU	90	
QUALITE DE SERVICE		91
RELATION CLIENT – SATISFACTION - LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT	91	
RÉCLAMATION CLIENT	93	
ENCAISSEMENT – RECOUVREMENT	94	
FONDS DE SOLIDARITÉ	95	
SURENDETTEMENT	96	
DÉGRÈVEMENT	96	
MANAGEMENT QUALITE		97
LA DÉMARCHE QUALITÉ	97	
NOTRE PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION	97	
NOTRE ORGANISATION	97	
NOTRE OBJECTIF	98	
POUR ALLER PLUS LOIN	98	
NOTRE PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION ISO 9001	98	
NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE	98	
UNE DÉMARCHE PARTENARIALE	99	
LES GRANDES PHASES DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT	99	
L'EXPÉRIENCE DE LYONNAISE DES EAUX	99	
TRAVAUX/ ETUDES		99
DÉTOURNEMENTS DE RÉSEAUX LIÉS AUX GRANDES INFRASTRUCTURES	99	
PROJET EOLE : PROLONGEMENT DU RER E À L'OUEST / BOULEVARD DE LA DÉFENSE / QUARTIER DES GROUES	100	
PROJET TRAMWAY T1 ASNIÈRES – COLOMBES	100	
PROJET DU GRAND PARIS EXPRESS – PROJET SEMNA : PLACE DE LA BOULE À NANTERRE	101	
INTERCONNEXION RUEIL-MALMAISON/ BOUGIVAL	102	
RENOUVELLEMENT ACCÉLÉRÉ DES BRANCHEMENTS EN PLOMB	102	
L'ESSENTIEL AU 2^{ÈME} SEMESTRE 2015		103
LES CHIFFRES CLES		104
LES INDICATEURS DE PERFORMANCE		105
LES PERSPECTIVES		108
LA DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE DU DELEGATAIRE		109

PRESENTATION DU SERVICE		111
LE CONTRAT		112
LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT	112	
LES ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES	112	
DESCRIPTION DU SERVICE		113
PRÉSENTATION DU SYSTÈME D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE	113	
INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE	114	
OUVRAGES DE PRODUCTION ET DE STOCKAGE	115	
PLAN MASSE DE L'USINE DU MONT-VALÉRIEN	115	
SYNOPTIQUE DE L'USINE DU MONT-VALÉRIEN	116	
UNITÉ DES SÉDIMENTS	116	
RÉSEAU	118	
L'ACTIVITE DU SERVICE		119
LE BILAN DE L'EXPLOITATION	119	
PRODUCTION	119	
LE BILAN HYDRAULIQUE	119	
L'EXPLOITATION	120	
FAITS MARQUANTS	122	
FONCTIONNEMENT DE L'USINE DU MONT-VALÉRIEN / ARRÊT DE PRODUCTION	122	
POLLUTIONS	123	
SIGNATURE DE LA CONVENTION AVEC VOIES NAVIGABLES DE FRANCE	123	
DISTRIBUTION	123	
FAITS MARQUANTS	123	
CASSES DE CANALISATIONS DE GROS DIAMÈTRES	123	
ACTION EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE : LA RÉDUCTION DES PERTES EN EAU	124	
RÉSULTATS DE LA RECHERCHE DE FUITES	125	
RÉPARATIONS DE FUITES	125	
RENDEMENT DU RÉSEAU	125	
LE BILAN CLIENTÈLE / COMMUNICATION	126	
L'ACTIVITÉ DU SERVICE CLIENTÈLE EN CHIFFRES	126	
NOMBRE DE CLIENTS	126	
VOLUMES FACTURÉS	127	
CONTACTS CLIENTS	128	
ACTIVITÉ DE GESTION	129	
RELÈVE DES COMPTEURS	129	
LES ENCARTS JOINTS À LA FACTURE	130	
LA FACTURE	130	
LA E-FACTURE	130	
LES MOYENS DE PAIEMENT	130	
AGENCE WEB PRO – SERVICES AUX PROFESSIONNELS PROPOSÉS PAR OCEA SMART BUILDING	131	
INFORMER ET COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS	131	
LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT	131	
UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION	134	
COMMUNICATION EN ACCUEIL CLIENT ET/OU DE MAIRIE	134	
CAMPAGNES D'E-MAILING ET DE SMS	134	
UN LIVRET D'ACCUEIL POUR LES NOUVEAUX CLIENTS	135	
AFFICADRES VÉHICULES	135	
MAGAZINES EAU SERVICES	136	
L'AGENCE CLIENTÈLE EN LIGNE : TOUS NOS SERVICES EN UN SEUL CLIC !	136	
LA 8 ^E ÉDITION DE L'OPÉRATION « GRAINE DE GOÛTEURS »	137	
LE BAR À EAU	138	
LE BILAN RENOUVELLEMENT / TRAVAUX / ETUDES		139
PRODUCTION	139	
RENOUVELLEMENT ÉLECTROMÉCANIQUE	139	
TRAVAUX NEUFS	145	

PROJET USINE : DÉCARBONATATION, DÉSINFECTION UV, TRAITEMENT POUSSÉ DE LA MATIÈRE ORGANIQUE	145	
DISTRIBUTION	149	
RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX ET BRANCHEMENTS ASSOCIÉS	149	
TRAVAUX NEUFS DES RÉSEAUX	151	
CLIENTÈLE	161	
TÉLÉRELÈVE	161	
ACCUEIL DES USAGERS : L'AQUABUS	161	
ACTIONS PRINCIPALES RÉALISÉES EN 2015 EN COORDINATION AVEC LE SEPG :	161	
BÂTIMENTS GÉNÉRAUX	162	
SUIVI DU COÛT DES TRAVAUX	163	
TARIFICATION DU SERVICE	165	
TARIF	165	
FACTURE-TYPE	166	
QUALITE DU SERVICE		167
QUALITE DE L'EAU		168
BILAN ANALYTIQUE	168	
LA CONFORMITÉ DE L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUÉE	171	
COURBES CARACTÉRISTIQUES EN EAU BRUTE, EAU PRODUITE ET EAU DISTRIBUÉE :	174	
RÉCLAMATIONS ET DEMANDES D'INFORMATIONS SUR LA QUALITÉ DE L'EAU	179	
DIFFUSION DES RÉSULTATS SUR LA QUALITÉ DE L'EAU	180	
QUALITE DU SERVICE		181
RELATION CLIENT – SATISFACTION - LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT	181	
RÉCLAMATION CLIENT	184	
ENCAISSEMENT - RECOUVREMENT	185	
FONDS DE SOLIDARITÉ	186	
SURENDETTEMENT	187	
DÉGRÈVEMENT	187	
MANAGEMENT QUALITE		188
LA DÉMARCHE QUALITÉ	188	
NOTRE PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION ISO 9001	188	
NOTRE ORGANISATION	189	
NOTRE OBJECTIF	189	
POUR ALLER PLUS LOIN	189	
NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE	189	
UNE DÉMARCHE PARTENARIALE	190	
LES GRANDES PHASES DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT	190	
L'EXPÉRIENCE DE LYONNAISE DES EAUX	190	
NOTRE CERTIFICATION ÉNERGIE ISO 50001	190	
NOTRE CERTIFICATION SÉCURITÉ SANITAIRE ISO 22000	191	
EFQM (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT)	191	
NOTRE DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE	192	
L'ANALYSE DU PATRIMOINE / PREVISION / TRAVAUX / ETUDES		194
PRODUCTION	194	
PRÉVISIONS DE RENOUVELLEMENT	194	
PRÉVISIONS DE TRAVAUX NEUFS	195	
PROJET USINE : DÉCARBONATATION, DÉSINFECTION UV, TRAITEMENT POUSSÉ DE LA MATIÈRE ORGANIQUE	195	
CHAUDIÈRE BOIS ET ÉTUDE ARCHITECTURALE PVC	195	
PRÉVISIONS DE RENOUVELLEMENT RÉSEAUX	195	
RÉSEAUX INTELLIGENTS	196	
PRÉVISION 2016 SUR L'AVANCEMENT DU DÉPLOIEMENT DES SMART GRIDS :	196	
INTERCONNEXION RUEIL / BOUGIVAL	196	
SIG 196		
SIG 3D LA DÉFENSE	196	
DÉTOURNEMENT DE RÉSEAUX	196	
PROJET EOLE : PROLONGEMENT DU RER E À L'OUEST / BOULEVARD DE LA DÉFENSE / QUARTIER DES GROUES	197	

PROJET TRAMWAY T1 ASNIÈRES – COLOMBES	198
PROJET DU GRAND PARIS EXPRESS – PROJET SEMNA : PLACE DE LA BOULE À NANTERRE	198
CLIENTÈLE	199

ANNEXES

200

ANNEXE 1 : FICHES TARIFS 1 ^{ER} SEMESTRE 2015	201
ANNEXE 2 : BILAN ANALYSES ARS	210
ANNEXE 3 : FICHES TARIFS 2 ^{ÈME} SEMESTRE 2015	219
ANNEXE 4 : BILAN ANALYSES ARS	224
ANNEXE 5 : BILAN CONSO 2015	233
ANNEXE 6 : FACTURES 120M3 2015 PAR COMMUNE	244



CONTRÔLE DU SERVICE DELEGUE



ORGANISATION :

L'analyse et le contrôle de l'exécution des contrats pour l'année 2015 a été réalisé par les services du Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers. En effet lors de l'année 2015, le syndicat a continué de construire sa nouvelle gouvernance en recrutant son directeur financier et Ressources humaines, sa directrice en charge des affaires générales (instances, commande publique, juridique et contentieux) et enfin son assistante de direction.

Avec cette montée en puissance des moyens et des compétences de l'administration, les procédures de renouvellement de la délégation de service public et des achats d'eau en gros ont pu être encore plus sécurisées et les contrats précisés sur certaines clauses spécifiques.

De plus, l'équipe du Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers, en se renforçant, a pu à la fois procéder à la formalisation de la fin du contrat datant de 1991 et se terminant le 30 juin 2015, et également piloter la mise en œuvre du nouveau contrat. Ces deux exercices assez différents ont sollicité des moyens et des méthodes différentes.

S'agissant du bilan de fin de contrat, le syndicat a mis en place un programme de réunions bihebdomadaires pour présenter les obligations de retours d'informations au délégataire sortant, pour établir un bilan global des obligations et le bilan financier du compte de travaux (compte de suivi des engagements contractuels, appelé par la suite COSEC) et également pour recueillir la valorisation acquise du patrimoine délégué.

S'agissant du démarrage du nouveau contrat de délégation de service public, il a fallu mettre en place les instances de gouvernance prévues au contrat (Comité trimestriel de pilotage, comité mensuel de suivi technique) et s'assurer du lancement effectif des investissements de démarrage de contrat et du déploiement des nouveaux services aux usagers.

CONTRÔLE DU 1ER SEMESTRE 2015 :

Synthèse du contrôle :

Lors de ce premier trimestre, l'activité du délégataire s'est surtout concentrée sur la finalisation de ses derniers programmes de renouvellement programmés (canalisations, branchements plombs, renouvellements électromécaniques, etc.). C'est ainsi que le délégataire a consacré 1 802 243€ de renouvellement selon :

- ✓ Renouvellement de 3 357 ml de canalisation pour 1 210 530€
- ✓ 138 branchements plombs changés pour 21 007€ (finissant ainsi son programme contractuel, aux branchements inaccessibles près, soient 117 unités représentant moins de 0,2% des branchements totaux)
- ✓ 324 357€ de travaux de renouvellement électromécanique sur l'usine du Mont Valérien et sur les ouvrages de stockage
- ✓ 246 349€ de travaux d'amélioration de l'usine

Le détail des travaux effectués est présenté dans les chapitres suivants.

Au niveau de la distribution, le délégataire a réalisé 247 interventions de réparation de fuites (54 sur canalisation, 94 sur branchements et 99 sur accessoires). Celles-ci, combinées aux adaptations des conditions de distribution, ont permis d'atteindre pour le premier semestre un rendement de réseau de 89,9%, en légère amélioration par rapport à 2014 (89,6%). L'eau distribuée venait à 51,8% de l'usine et donc des prélèvements en Seine, et pour 48,2% des achats extérieurs d'eau en gros. Aucun jour d'arrêt de la production n'a été déploré sur le premier semestre 2015.

Sur les six premiers mois de l'année 2015, le nombre d'abonnés a quasiment stagné (-0,02%) à l'instar des consommations d'eau (-0,15%). Les réclamations client représentent 11,3% des contacts clients pris vers le délégataire. Ces réclamations concernent avant tout la facturation (69%) puis la distribution (21%). Le prix de l'eau pour le premier semestre 2015 s'est établi à 12,36€HT pour l'abonnement classique (diam 15), profitant de la désinflation des prix à hauteur de 0,16%, et à 1,6292€HT/m³, profitant également de la même désinflation mais à hauteur ici de 0,18%. C'est ainsi que la facture type de 120m³, hors redevance assainissement, s'élève à 279,23€ qui profite de la même manière du coefficient négatif d'actualisation des prix (désinflation), a baissé de 0,51% par rapport à 2014.

Bilan de fin de contrat :

Les services du Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers se sont attachés à appliquer à la fois les conditions de l'avenant 10, avenant de fin de contrat, et le cadre réglementaire en vigueur, pour établir le bilan de clôture de la délégation de service public.

L'article L 2224-11-4 du CGCT, dispose que :

*« Le contrat de délégation de service public d'eau ou d'assainissement impose au délégataire, d'une part, l'établissement en fin de contrat **d'un inventaire détaillé du patrimoine du délégant**, d'autre part, sans préjudice des autres sanctions prévues au contrat, **le versement au budget de l'eau potable ou de l'assainissement du délégant d'une somme correspondant au montant des travaux stipulés au programme prévisionnel mentionné à l'article L. 2224-11-3 et non exécutés.***

Le fichier des abonnés, constitué des données à caractère personnel pour la facturation de l'eau et de l'assainissement, ainsi que les caractéristiques des compteurs et les plans des réseaux mis à jour sont remis par le délégataire au délégant au moins six mois avant l'échéance du contrat... »

Ces documents doivent en principe faire l'objet d'une communication avant le terme du contrat de DSP, afin d'assurer une égalité de traitement entre les candidats en cas de nouvelles consultation.

Cela s'est traduit par l'obligation pour Eau & Force de communiquer au Syndicat les éléments suivants :

- ✓ L'inventaire détaillé du patrimoine
- ✓ Le fichier des abonnés
- ✓ Les caractéristiques des compteurs
- ✓ Les plans des réseaux mis à jour
- ✓ Le versement des provisions et fonds de travaux non exécutés à échéance du contrat.

Ce travail de récupération des données de fin de contrat s'est construit selon deux axes méthodologiques :

- ✓ Le bilan des informations à dispositions
- ✓ Les modalités de transmissions au syndicat

Plusieurs réunions de travail se sont tenues entre le syndicat et son délégataire à partir de septembre 2015. Ces temps de rencontre ont permis de répondre aux problématiques suivantes :

- ✓ Quels niveaux de fiabilité des informations transmises ?
- ✓ Quel rythme de mise à jour ?
- ✓ Quel calendrier de livraison au syndicat des données ?

Il faut ici revenir sur un aspect important du travail : la qualification de l'information reçue. En effet, les services du syndicat ont pris le parti de travailler cette « restitution de l'information » avec un regard critique (quoi ? pourquoi ? comment ?) et surtout en s'interrogeant sur l'usage futur de ses informations par le syndicat (préliminaires de la réflexion sur la mission de contrôle de la délégation). C'est ainsi que ce travail a mené aux 3 constatations suivantes :

- ✓ Le solde du C-SEC : à la vue du montant du solde (>10M€), les services se sont tout d'abord concentré sur le bilan de l'exécuté, le bilan financier depuis l'origine de la création du compte et a procédé au contrôle global des éléments annoncés. Suite à cela, il a été rédigé un protocole de solde de C-SEC. Ce protocole a été validé en Comité syndical à la date du 12 décembre 2015.
- ✓ L'inventaire patrimonial : ce sujet, le plus vaste à traiter, a donné lieu tout d'abord à plusieurs réunions techniques de compréhension de l'origine et de la robustesse des informations compilées par le délégataire. Il ressort la transmission des éléments suivants, avec la critique associée :
 - **Inventaire réseau** (ainsi que le modèle hydraulique) : information de bonne qualité, mise à jour régulièrement au fur et à mesure des programmes de renouvellement (programmés ou non)
 - **Inventaire du patrimoine visible** : information robuste, mais pas systématique (famille de petits ouvrages comme les robinets ou les vannes, peu d'information sur le patrimoine « habité », mise à jour au fur et à mesure des renouvellement effectués dans la garantie de service).
 - **Fichier des abonnés** : base de données la plus sûr
 - **Fichier de compteurs** : base de données la plus sûr
- ✓ La valorisation des biens : ce sujet est celui qui a nécessité le plus de temps d'échange avec le délégataire, car celui-ci valorise le patrimoine syndical délégué, à l'échelle de temps de la durée du contrat. Or le syndicat a besoin de la valeur patrimoniale nette, à chaque instant. Ce sujet est en cours de compilation (travaux effectués par site, valeur initiale du site), mais donnera lieu très à une étude de valorisation patrimoniale spécifique pour fixer avec assurance la valeur nette comptable des biens.

Ce travail a également nourri la réflexion du syndicat sur sa mission de contrôle en connaissant mieux les modalités de compilation de l'information de la part du délégataire et en ayant à disposition les formats d'informations qui seraient exportables régulièrement par le syndicat.

Pour finir, il est apparu que les visions « propriétaire » et « exploitant » divergent autour principalement du paramètre *temps*, étant sans bornes pour le propriétaire, et borné à la durée du contrat pour l'exploitant. C'est ainsi que la mission de contrôle du délégataire devra faire converger les deux visions autour du contrôle « en temps direct », au fil de l'exécution du contrat, des données de la délégation. Ce contrôle « instantané » pouvant ainsi alimenter la vision à long terme du syndicat et la vision à moyen terme du délégataire.

CONTRÔLE DU 2ÈME SEMESTRE :

Présentation du nouveau contrat de délégation de service public

Le 1^{er} juillet 2015, le nouveau contrat de délégation de service public a démarré pour une durée totale de 12 ans. Ce nouveau contrat apporte de nombreuses avancées pour les usagers en premier lieu mais également pour le syndicat (conditions de contrôle et de gouvernance). Avant de présenter l'analyse critique de l'exécution du 2^{ème} semestre, voici les principales avancées que la négociation avec les prétendants à la délégation ont permis d'obtenir :

- ✓ **Les technologies innovantes au service du patrimoine (entretien, pérennité)**
 - **Gestion patrimoniale**
 - Aqua 360° : Outils de pilotage et de supervision
 - Réseau intelligent (1500 capteurs, 2 nouveaux secteurs, modulation de pression)
 - Renouvellement des réseaux : analyse des risques sur les grands diamètres, 20 analyses structurelles par échographies sur 15km DN>400 sur canalisations stratégiques, techniques sans tranchées privilégiées
 - **Optimisation du patrimoine existant**
 - Taux de production a 65% de la capacité nominale de l'usine
 - Changement de réactif, diminution des pollutions (Al→Fe)
 - 92% de rendement réseau dès 2018 (-50% des fuites soit 1.3M de m3/an ou 25 000 hab.)
 - Modèles prédictifs de l'évolution du patrimoine

- ✓ **La haute qualité de service**
 - **Sécurisation du service**
 - Construction d'un barrière UV-bactériologique
 - Mise ne place de charbon actif en poudre pour mieux capturer les matières organiques
 - Prédiction à 7 jours de la qualité de la seine et suivi de 28 polluants émergeants
 - Gestion de crise (continuité de service, points sensibles)
 - SIG Classe A d'ici 2018
 - EFQM (Europeen Foundation for Quality's Management)
 - **Certifications**
 - ISO 22 000 : sécurité sanitaire de l'eau distribuée
 - ISO 22 301 : Maitrise du risque sanitaire, « eau est une denrée périssable »
 - ISO 9001 management de la qualité
 - ISO 14001 gestion environnementale
 - ISO 50001 gestion énergétique
 - NF 345 relation client multicanal

- ✓ **Un service avant tout pour ses usagers**
 - **Atouts pour les usagers**
 - Déploiement systématique du télérelevé
 - Individualisation des compteurs (SRU)
 - Charte satisfaction client (remboursement de l'abonnement)
 - Aqua'bus (agence clientèle mobile)
 - Concours « Graines de gouteurs » pour les scolaires
 - Renouvellement de 100% des compteurs de plus de 15 ans.
 - Enquête de satisfaction tous les 3 ans
 - Distribution d'eau adoucie dès 2018**
 - **Économie du contrat**
 - 24% du prix de l'eau potable, -15% en eau adoucie (2018)
 - Rémunération de la performance : 27% du résultat indexé à la performance (5 critères)

- ✓ **Un service gouverné et responsable**
 - **Gouvernance**
 - Comité de pilotage trimestriel, comité de suivi mensuel
 - Certification par commissaire aux comptes des CARES (Comptes Annuel de Résultat d'Exploitation)
 - Accès aux conditions de consultation du délégataire pour toutes dépenses sup à 50k€ HT
 - Clause triennale de révision
 - **Une eau solidaire et responsable**
 - 8.7% de GEES (temps du contrat), 637teq/an
 - 5% des consommations d'énergie
 - Fond éco-solidaire 200k€/an
 - 5% des travaux en insertion

Fond innovation et prospective (100k€/an)

Présentation des nouvelles conventions d'achat d'eau en gros

Comme il a été dit précédemment, les nouvelles conventions d'achats d'eau en gros sont également entrées en vigueur au 1^{er} juillet 2015. Ces achats d'eau suivent le projet de distribution d'une eau adoucie sur tout le territoire syndical au 1^{er} juillet 2018, en prévoyant 2 temps : du 1^{er} juillet 2015 au 1^{er} juillet 2018 et du 1^{er} juillet 2018 au 1^{er} juillet 2023. La première période correspond aux achats d'eau de qualité « normale » (temps de la construction sur l'usine du Syndicat de l'unité de décarbonatation) et au temps d'étude des conditions d'injections de plusieurs fournisseurs. Pour la deuxième période, il a été acquis que 25% (3,6Mm³) des achats d'eau se ferait auprès d'une structure publique, en l'occurrence le SEDIF. Pour ce faire, il est nécessaire que pendant les trois premières années soient étudiées les conditions techniques d'injections de ces volumes dans le réseau syndical, en synergie avec l'autre fournisseur SUEZ et son usine à Villeneuve la garenne. A noter que la complexité vient également du fait que sur ce secteur, il est prévu que pendant la nuit, période de 00h à 06h, l'eau distribuée le soit à une pression moindre que la journée, moindre d'un bar. Cette modulation de pression permet de ralentir l'usure des canalisations et de limiter les volumes fuis. Ainsi, sous le pilotage du Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers, un cycle de réunions a été initié avec les 3 partenaires (2 fournisseurs et 1 délégataire) selon 3 temps (la construction des « modèles » des injections, l'établissement du Protocole d'expérimentation et le Protocole d'exploitation. A la fin 2015, les modèles hydrauliques du SEDIF et du SEPG ont été isolés (choix des secteurs concernés) et connectés.

Synthèse du contrôle

Au démarrage du contrat, le délégataire a déployé à la fois les nouveaux programmes de renouvellement programmés, à hauteur de 1 830 180€, et des investissements de démarrage de contrat à hauteur de 4 486 845€.

Les dépenses de renouvellement sont réparties comme suit :

- ✓ 1 581 027€ pour le renouvellement des canalisations
- ✓ 188 792€ pour le renouvellement patrimonial
- ✓ 60 361€ pour le renouvellement fonctionnel

S'agissant maintenant des investissements de démarrage, ils se répartissent comme suit :

- ✓ 183 795€ pour le télélevé
- ✓ 157 364€ pour la mise en place de la salle de crise et le déploiement de AQUA360
- ✓ 193 051€ pour la mise en place des capteurs (235 sur 1500)
- ✓ 58 557€ pour la sectorisation
- ✓ 17 870€ pour la mesure en continue de la qualité d'eau
- ✓ 455 649€ pour la mise en place de l'unité de décarbonatation
- ✓ 3 364 345€ de rachat des compteurs (devenus des biens de retour avec le nouveau contrat)
- ✓ 56 214€ pour la mise en place de la toiture végétalisée sur le bâtiment du siège.

Au niveau de la distribution, lors du deuxième semestre, le délégataire a détecté 47 fuites sur canalisation grâce notamment aux équipements de mesure du réseau, avant qu'elles ne provoquent de dégât sur l'environnement extérieur (patrimoine, chaussée, trottoir, etc.). C'est ainsi que lors du deuxième semestre, le délégataire a réparé 270 fuites sur le patrimoine délégué principalement sur les accessoires du réseau (48%). Le rendement technique du réseau s'est donc maintenu à 89,9%, comme au premier semestre. L'eau distribuée provenait de l'usine du syndicat, à hauteur de 61%, et des achats d'eau pour le reste. Il est tout de suite noté ici que le taux de fonctionnement sur ce nouveau contrat a augmenté de 10% par rapport au premier semestre. Ceci concrétise la volonté forte du syndicat de mettre en avant son outil productif, par rapport aux achats extérieurs. 8 jours d'arrêt de la production, pour des raisons d'installation d'une vanne d'isolement des eaux brutes pompées des eaux brutes « naturelles » en cas de pollution, ont été observés.

Comme pour le début d'année, le nombre d'abonnés a quasiment stagné (-0,02%) à l'instar des consommations d'eau (-0,15%). Les réclamations client représentent 9,7% des contacts clients pris vers le délégataire. Ces réclamations concernent comme au premier semestre avant tout la facturation (60%) puis la distribution (19,5%) et l'encaissement (17,7%). Le prix de l'eau pour le deuxième semestre 2015 s'est établi à 12,01€HT pour l'abonnement classique (diam 15), diminuant de 3% par rapport au début d'année, et à 1,2243€HT/m³, diminuant de 25% par rapport au début d'année. C'est ainsi que la facture type de 120m³, hors redevance assainissement, s'élève à 227,60€ baissant de 18,5% par rapport au début d'année.

Une avancée importante du nouveau contrat est la mise en place d'une rémunération complémentaire, correspondant à 2% du chiffre d'affaires, indexée à l'atteinte d'une performance, soit minimale (1% du chiffre d'affaire), soit maximale (1% du chiffre d'affaire). Voici le tableau des résultats des analyse des indicateurs de performance.

L'indicateur QSU proposé pour le premier semestre est une adaptation du critère tel que mentionné dans le contrat car l'indicateur « satisfaction mesurée » n'existe pas encore (questionnaire de satisfaction individuel). C'est ainsi que celui-ci est remplacé par un indicateur

Calcul indicateur de performance						
Indicateur	Référentiel d'évaluation	Valeur indicateur pour Perf min 0%	Valeur indicateur pour Perf obj 50%	Valeur indicateur pour Perf max 100%	Valeur indicateur 2015	Performance
ICS Continuité de service	Taux d'interruption du service non programmé	2,0	1,7	1,0	1,46	67,1%
EGP Efficacité gestion patrimoniale	Indice Linéaire de Perte ILP	13,5	12,9	7,0	10,9	66,9%
QED Qualité de l'eau distribuée	Taux de conformité bactériologique	99,5%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%
QSU Qualité de service à l'utilisateur	Taux de réponse immédiate par contact téléphonique *	70,0%	80,0%	90,0%	76,5%	32,5%
SES Soutenabilité environnementale du service	Taux de chantiers sans tranchée	70,0%	80,0%	90,0%	92,5%	100,0%
Résultant						73,3%

* Le taux contractuel est le taux de satisfaction post contact variable entre 85 et 95%. Il n'est pas encore en place. L'indicateur de substitution proposé reprend un autre taux cité à l'article 42 du contrat avec un objectif de 80%

clientèle existant : le taux de réponse immédiate par contact téléphonique, avec un niveau d'attente défini dans le contrat de délégation de service public en vigueur.

Avant de préciser l'analyse fine de ces critères, il est important de préciser que les indicateurs ne sont valables que pour 6 mois, une demi année d'exécution, et qui sont de surcroit les 6 premiers mois de déploiement des obligations du nouveau contrat. Les indicateurs EGP et ICS en sont justement le reflet. Ces indicateurs sont directement liés aux investissements des premières années de la délégation. C'est donc pour cette principale raison que leur niveau est correct (environ 67%), mais il est attendu pour les années suivantes un gain de performance. S'agissant

des critères QED et SES, ceux-ci correspondent à des activités principalement d'exploitation qui se manœuvrent immédiatement et qui ont pu s'ajuster rapidement (conditions de production d'eau, typologie des travaux de renouvellement des canalisations). C'est donc pour cela que dès ces premiers six mois le délégataire a pu atteindre sa surperformance (100%). Pour finir, l'indicateur QSU n'est pas bon (32,5% d'atteinte). Cela peut s'expliquer par la non mise en place, pour le moment, des éléments d'amélioration de la satisfaction client. Le syndicat a donc décidé de mettre en place un suivi plus fin et plus détaillé des réclamations de ses usagers pour mieux comprendre les raisons de l'insatisfaction afin de mettre en place les actions correctrices pour améliorer la qualité de la relation clientèle. C'est ainsi que depuis la mi-2016, après la réception des RAD 2015, le comité de pilotage a inscrit à son ordre du jour le sujet de la satisfaction client, en demandant notamment une analyse plus fine des réclamations. Ainsi, le niveau global de la performance du délégataire est bon, sans atteindre la surperformance.



BILAN FINANCIER DU SYNDICAT

INDICATEURS FINANCIERS

RECETTES DU SYNDICAT

Loyers des locaux mis à disposition d'Eau et Force	691 079,35 €
Vente d'eau à Eau et Force (à compter du 01/07/2015)	8 352 301,36 €
Versement par Eau et Force du solde du compte de suivi des engagements contractuels	10 324 230,00

DEPENSES DU SYNDICAT

Etat de la dette :

Les indicateurs ci-dessous sont extraits de l'état de la dette du Syndicat.

En cours total de la dette au 31/12/2015	10 121,97 €
Montant des annuités payées au cours de l'exercice 2015	131 192,41 €
Achats d'eau à la Lyonnaise des Eaux (à compter du 01/07/2015)	6 897 489,79 €

TRAVAUX REALISES EN 2015 (Compte de suivi des engagements contractuels)

Les investissements réalisés par le SEPG l'ont été par le biais de son délégataire au titre de ses engagements contractuels.

Ils s'élèvent sur l'exercice à **2 534 911€** répartis comme suit :

Réseaux (canalisations, branchements ordinaires et plomb, amélioration de réseau, La Jonchère)	517 173,44 €
Renouvellement électromécanique, amélioration d'usine, DUP	246 348,92 €
Réhabilitation génie civil	1 771 388,79 €

Travaux programmés en 2015

Les investissements engagés directement par le Syndicat correspondent à des investissements liés à la mise en place de la nouvelle gouvernance, comme l'aménagement des bureaux du syndicat (**651 235 €**), l'achat des outils nécessaires à la gestion du syndicat (Assistance à Maîtrise ouvrage, matériels de bureau, matériels informatiques, logiciels, etc...) pour un montant total de **709 762.59 €**.

LES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

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.

Les 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'utilisateur et son distributeur.

Evaluation des conséquences financières liées à la complexification du processus lié à l'abonnement et au recouvrement

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.

PERSPECTIVES

Le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers aborde une nouvelle étape dans la mise en place de sa nouvelle gouvernance : la mission de contrôle de la délégation. Soucieux d'affirmer son rôle d'autorité organisatrice, le syndicat a l'ambition de mettre en œuvre un contrôle efficient, justement dimensionné et innovant. En ayant comparé d'autres autorités organisatrices de l'eau il ressort deux principes majeurs qui devront être traduits dans la mission de contrôle qu'exercera le syndicat. Tout d'abord, il faut combiner à la fois des contrôles quotidiens ou routiniers et des points d'étapes de synthèse. Ensuite, il faut mettre en place des outils ou indicateurs stables, non variant dans le temps, d'évaluation de l'exécution pour permettre leur reproductibilité et donc pour permettre un contrôle sur le long terme (mesure de l'amélioration).

En parallèle, le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers a été audité par la Chambre Régionale des Comptes (notée CRC par la suite) dans le cadre d'une étude sur l'organisation et les tarifs des services publics de l'eau métropolitain. Lors de ce contrôle, et aux regards des échanges fructueux et sincères avec le syndicat, la CRC qui par ailleurs n'a pas relevé de fautes de gestion s'est positionnée comme conseil. La CRC a apporté des recommandations (contrôle des charges directes et indirectes, comparaison systématique au Compte d'Exploitation Prévisionnel, valorisation des travaux exclusifs, etc.) pour permettant au SEPG de concrétiser son ambition pour poser les bases d'un contrôle serré du délégataire. Le contrôle doit ainsi permettre de vérifier que les usagers du service du Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers profitent pleinement de la totalité des dépenses de services. Pour le dire autrement, la mission de contrôle en mesurant la qualité et le respect des obligations contractuelles, doit porter un regard attentif et critique sur le coût pour l'usager et sur la qualité du service qui lui ai directement prodigué.

C'est ainsi que, fort de ces enseignements, le syndicat va rédiger pour la fin d'année 2016, son marché de contrôle de la délégation, composé de 3 missions :

- Audit de fin de contrat : cette mission doit permettre de finaliser la procédure de fin de contrat en éditant un procès-verbal de fin de contrat. Il s'agira de constater du parfait retour d'informations (clientèle, patrimoine, investissements, consommations des différents fonds) mais également de statuer sur le dernier résultat économique (partage éventuel avec l'autorité organisatrice, justifications, bilans des fonds) ainsi que du bilan de l'actif.
- Audit de démarrage du contrat : ce nouveau contrat étant très ambitieux, il sollicite de la part du délégataire un investissement (moyens humains et financiers) très important : lancement de la décarbonatation, déploiement de la télérelève, construction d'une unité de désinfection aux UV, agence clientèle mobile, distribution du nouveau règlement de service, etc. Pour s'assurer du parfait respect des obligations contractuelles, et de leurs correctes inscriptions dans les comptes de la délégation, il sera effectué un audit de démarrage devant servir au syndicat comme mesure de l'implication du délégataire.
- Mission de contrôle routinier : à partir des obligations contractuelles d'informations et de rencontres (Comités institués dans le contrat), et selon les premiers rapports d'exécution réalisés par le délégataire, le futur titulaire du marché de contrôle devra assister le syndicat dans la formalisation, dans l'organisation et dans la mise en place d'indicateurs robustes d'activité. Puis une des premières missions sera d'étudier le bilan financier consolidé entre les deux semestres 2015 (ancien contrat, nouveau contrat).

Le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers projette en 2016, en continuant de se renforcer, de terminer la formalisation de sa mission de contrôle et de constituer le procès-verbal de fin de contrat. En parallèle, c'est environ 2M€ de travaux qui seront engagés principalement dans le cadre des travaux de dévoiement des réseaux de distribution d'eau s'intégrant dans les opérations de construction de transport collectifs public en site propres (Tram, RER, GPE, etc.).

LES MOYENS DU DELEGATAIRE

2015, la maison mère d'Eau et Force, Suez Environnement, est devenue « SUEZ », et s'est dotée d'une nouvelle identité visuelle. Toutes les entreprises qui composent le groupe portent désormais la marque « SUEZ ».



Notre monde change

La raréfaction des ressources naturelles est une réalité qui nous impose de repenser nos modes de consommation.

La ressource en eau nous invite à révolutionner notre rapport au monde et à nous engager pour mieux la préserver.

Notre Groupe est au cœur de cette nouvelle révolution

L'histoire de notre groupe et l'essence même de nos métiers nous placent au cœur de cette révolution.

Depuis plus de 150 ans, nous accompagnons les grandes évolutions de la société, notamment d'un point de vue économique, social et environnemental.

Nous nous adaptons aux évolutions des besoins de nos clients publics et industriels.

Dans le monde de demain, la problématique se posera significativement en termes de gestion des ressources naturelles.

Par notre expertise métiers, notre capacité d'innovation et notre culture du partenariat, nous agissons concrètement pour la préservation de la ressource en eau : avec nos collaborateurs, avec nos clients, avec les institutions, avec la société civile, et avec les citoyens.

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

L'organisation du délégataire

184 agents de la société participent totalement ou partiellement au service sur le territoire du Syndicat des Eaux. Cet effectif prend en compte l'alternance : salariés en contrat d'apprentissage et en contrat de professionnalisation dans le cadre des actions générales en faveur de la formation et de la qualification des jeunes.



- CEARI : Centre d'Expertise et d'Application des Réseaux Intelligents

Etre à l'écoute des clients

Hormis la qualité de l'eau distribuée, les attentes des habitants vis-à-vis de leur distributeur d'eau portent en grande partie sur le service rendu.

Le consommateur est particulièrement sensible à l'attention qui lui est portée via l'information fournie (notamment sur la qualité de l'eau qui suscite de fortes attentes), la qualité du service rendu (des factures claires, un personnel compétent qui sache renseigner, des interventions rapides et de qualité...) et l'écoute des besoins.

Etre perçu comme un service de proximité sous-entend accessibilité (être « joignable » facilement), contact et échange (personnalisé notamment), écoute, réactivité.

Pour accueillir et prendre en charge leurs demandes, les clients de la commune ont à leur disposition :

L'accueil téléphonique des clients

71 % des contacts se sont faits par téléphone au 1^{er} semestre 2015 soit 14 637 appels, contre 64 % au 2^{ème} trimestre soit 14 469 appels traités par le 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, le Centre de Relation Clientèle basé à Dunkerque permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.



Les équipes constituées de 35 téléconseillers présents en moyenne sur le plateau sont formées pour répondre aux demandes administratives et techniques, ont reçu environ 170 000 appels au 1^{er} semestre 2015 avec une qualité de service globale de 80% couvrant ainsi environ 400 communes du Nord de la France et de l'Île de France desservies par Lyonnaise des Eaux et Eau et Force.

Les numéros de contact de notre Centre de Relations Clientèle sont depuis octobre 2012 des numéros permettant aux clients de bénéficier d'un accueil téléphonique non surtaxé conformément à la Loi Chatel et à la Loi de Modernisation de l'Economie. Ainsi, les clients peuvent nous joindre au **0 977 409 442** du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h, sans interruption. Par ailleurs, en cas d'urgence, à toute heure du jour et de la nuit, nos clients peuvent nous contacter au **0 977 401 112**. En dehors des heures ouvrées, ces appels sont immédiatement pris en charge par notre service d'astreinte.

Depuis 2012, Eau et Force améliore l'accessibilité de ses services aux personnes souffrant d'une déficience auditive. Ainsi, en étant équipés d'internet et d'une webcam, nos clients sourds et malentendants peuvent maintenant joindre un de nos conseillers, en bénéficiant du relais de traduction offert par la plateforme ACCEO, qui prend contact avec notre centre d'appels.

Un 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.

Le traitement des courriers et e-mails

L'équipe de traitement des courriers d'Eau et Force est composée de Chargés de clientèle, formés spécifiquement au traitement de la réclamation, et à la réponse écrite aux demandes des clients. Cette équipe est garante d'un service de qualité offert à nos clients. Pour faciliter la gestion de cette activité, les courriers des clients sont numérisés quotidiennement, afin d'assurer une meilleure traçabilité. Le logiciel DECLIC, déployé en 2010, permet de distribuer en automatique la charge de travail aux Chargés de clientèle et d'optimiser l'activité avec un engagement de traitement d'un courrier client sous un délai maximum de 15 jours ouvrés. 3 983 courriers ont été traités au 1^{er} semestre et 3444 au 2^{ème} semestre.

Par ailleurs, Eau et Force bénéficie depuis octobre 2012 d'une plateforme mutualisée Lyonnaise des Eaux située en région lyonnaise et spécialisée dans le traitement des emails. Cela permet d'apporter une rapidité et une qualité de service supplémentaire dans le traitement des demandes qui nous sont faites par courrier électronique. 1 611 e-mail ont été traités au 1^{er} semestre et 3966 au second.

Un bureau d'accueil

300 rue Paul Vaillant-Couturier à Nanterre
du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30, 16 h le vendredi

Les clients peuvent y venir pour toute demande de renseignements : Au 1^{er} semestre 2015, 488 visites y ont été recensées.

La gestion des ressources humaines

La diversité est une composante naturelle de notre entreprise. Nous sommes également une entreprise qui vit et agit dans son territoire et par la nature de nos métiers, nous touchons au plus près à la vie des populations.

La diversité n'est donc pas seulement une attitude citoyenne : c'est s'ouvrir sur le monde et évoluer avec lui, c'est montrer notre capacité à écouter et à comprendre nos clients, nos parties prenantes et à répondre à leurs attentes. La composition de nos ressources humaines veut refléter directement la diversité de notre environnement. La diversité apporte une richesse à la fois humaine et économique ; elle est porteuse d'innovation et par conséquent de création de valeur. Nous nous sommes donné les moyens d'intégrer toutes les diversités humaines : l'âge, le sexe, le handicap... lors du recrutement et dans la gestion des carrières des collaborateurs ; nous avons construit toutes nos actions animées par une ambition, celle de l'égalité des chances.

Programme Diversity

Eau et Force s'intègre dans le programme Diversity du groupe SUEZ. Ce programme mis en place en 2010, a été reconduit pour 2013 /2016.

Il comporte 4 axes principaux :

- ✓ L'accès à l'emploi des jeunes et insertion
- ✓ La Mixité
- ✓ Les Personnes handicapées dans leur intégration et dans leur carrière
- ✓ Les Séniors

Et des actions pour plus d'engagement des collaborateurs et de la qualité de vie au travail.

Dans le cadre de ce programme Diversity, différentes actions ont été mises en place : une campagne d'information comprenant des affiches et un recueil « les mots de la diversité » avec un numéro de téléphone d'une cellule d'écoute et de traitement des réclamations.

Dans le cadre de cette démarche, des sessions de sensibilisation à la diversité sont animées pour que chacun puisse prendre conscience des mécanismes de construction des stéréotypes et préjugés pouvant conduire à des comportements discriminatoires et surtout que tous puissent être acteur de la diversité quelle que soit sa fonction dans l'entreprise.

Label Diversité



Le 7 juillet 2014, le groupe SUEZ s'est vu accordé le label Diversité.

Ce label géré par l'AFNOR comprend 6 domaines d'investigation centrés sur la façon dont l'entreprise procède pour détecter les risques de discriminations et promouvoir la diversité. Nous avons ainsi souhaité confronter nos politiques, process et outils à un cadre de référence reconnu, améliorer la prévention des risques de discrimination et renforcer les actions positives pour l'égalité des chances et la diversité.

Engagement auprès de la Fondation Agir Contre l'Exclusion



Nous nous sommes engagés auprès de la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), outil de mobilisation locale et nationale qui s'est donné pour mission d'initier des actions concrètes de prévention et de lutte contre les exclusions mais aussi de promouvoir la mixité sociale et l'égalité des chances au sein des entreprises.

Ainsi sur l'année 2015, l'entreprise s'est investie avec FACE notamment dans le programme Job Academy. L'objectif de Job Academy est de mettre en contact d'une part des demandeurs d'emploi, résidant en quartier, mais ne bénéficiant pas d'un solide réseau professionnel, et d'autre part des entreprises désireuses de recruter et souhaitant lutter contre l'exclusion. Il s'agit de rencontres avec des ateliers sur les techniques et les aspects de la recherche d'emploi, les réseaux sociaux et l'image personnelle. Le but est de sensibiliser les jobbers sur la construction d'une bonne image de soi, la visibilité et la recherche d'emploi via Internet. La lutte contre les discriminations est le thème d'un autre temps fort. Les demandeurs d'emploi sont informés sur les différentes formes de discrimination existantes, et pouvant être rencontrées dans le monde du travail et lors d'un recrutement. Enfin, l'entreprise choisit de parrainer des candidats dans leur recherche d'emploi.

Ainsi 14 demandeurs d'emploi de Gennevilliers, promotion « Gen'Pépites » ont été accompagnés via ce dispositif par 3 membres volontaires du Comité de Direction d'Eau et Force entre le 7 mai et le 8 octobre 2015.

Le bilan est le suivant :

- ✓ 1 a créé son entreprise
- ✓ 2 ont trouvé un CDI
- ✓ 3 ont trouvé des CDD de plus de 6 mois
- ✓ 3 ont repris une formation
- ✓ 4 sont en recherche très active d'emploi.



Signature de la charte de la diversité

Cette charte engage les entreprises à lutter contre les discriminations dans le domaine de l'emploi et à œuvrer en faveur de la diversité. Elle les incite à mettre en œuvre une politique de gestion des ressources humaines centrée sur la reconnaissance et la valorisation des compétences individuelles, avec pour objectif de favoriser la cohésion et l'équité sociale, tout en augmentant la performance.

Autres partenariats



Dans le cadre de sa politique diversité, Eau et Force a également développé un partenariat avec l'École de la Deuxième Chance des Hauts-de-Seine, association « loi 1901 » créée avec le soutien du monde entrepreneurial. Elle accueille de jeunes adultes (18 à 25 ans) sortis du système scolaire depuis au moins un an sans diplôme ni qualification pour les intégrer dans un dispositif d'insertion professionnelle.

Ainsi, ont été réalisées une visite de l'usine du Mont-Valérien et la présentation de nos métiers par le service Ressources Humaines.

Elle développe et anime un réseau d'entreprises partenaires en s'appuyant sur l'implication du monde économique, et se fixe comme objectif l'insertion en emploi ou en formation professionnelle qualifiante d'au moins 60% des jeunes entrés dans le parcours. Ces jeunes sont issus du département des Hauts-de-Seine, avec un effort particulier porté sur l'accueil des jeunes issus des quartiers de la politique de la ville (CUCS).

Eau et Force est aussi partenaire de « 100 chances 100 emplois ». Conçu par Schneider Electric, il vise à répondre aux besoins économiques d'un territoire tout en contribuant à rétablir l'égalité des chances pour les jeunes adultes issus des quartiers. Il propose des parcours individualisés à des jeunes peu qualifiés ainsi qu'à des jeunes diplômés victimes de discriminations pour leur faciliter l'accès à l'emploi durable.

Dans ce cadre, plusieurs membres du comité de direction ont parrainé des jeunes en difficulté.

Actions en faveur des travailleurs handicapés

En 2006, Eau et Force a signé son premier accord en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. L'entreprise s'est ainsi inscrite dans une action volontariste et durable en faveur de l'emploi direct et indirect de travailleurs handicapés et de leur insertion.

Un quatrième accord portant sur la période 2015/2017 a été conclu en juin 2015.

Il s'articule autour de 6 axes majeurs :

- ✓ Le recrutement, l'accueil et l'intégration de travailleurs handicapés en milieu ordinaire
- ✓ La formation et l'évolution professionnelle
- ✓ Le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap ou en risque d'inaptitude totale
- ✓ La conduite d'actions de sensibilisation
- ✓ La poursuite des actions avec le secteur protégé
- ✓ Des actions relatives à l'accessibilité des locaux, à des projets externes et à la parentalité

En 2015, deux travailleurs handicapés ont été recrutés.



Dans le cadre de notre politique handicap, Eau et Force a développé différents partenariats :

- ✓ Nous sommes signataires du pacte territorial des Hauts-de-Seine pour l'emploi des personnes handicapées
- ✓ Nous avons signé la charte territoriale avec la ville de Nanterre par laquelle nous nous sommes engagés à mener des actions en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés.
- ✓ Eau et Force s'est également engagé depuis 2010 auprès de la FAGERH par la signature d'une convention de partenariat. Il s'agit de la Fédération des Associations Gestionnaires et des Etablissements de Réadaptation pour Handicapés. Elle a pour vocation de fédérer les Associations, Organismes, Groupements, Etablissements ou Services à but non lucratif, ayant pour objet l'adaptation et l'intégration des personnes handicapées.
- ✓ Nous travaillons depuis 2007 avec AUXILIA, une association reconnue d'utilité publique qui a pour vocation d'accompagner dans leur démarche de formation les personnes marginalisées par la maladie, le chômage.
- ✓ Nous travaillons notamment avec des ESAT comme les Ateliers du Phare basé à Nanterre pour nos espaces verts mais aussi avec ELISE pour le recyclage de nos papiers. Les effectifs d'ELISE sont essentiellement constitués de personnes en situation de handicap ou en difficulté d'insertion.

Politique d'alternance – Formation des stagiaires

Nous sommes particulièrement attentifs à notre politique d'alternance qui nous permet d'accompagner l'évolution et la professionnalisation de nos métiers et préparer la relève de demain. L'alternance favorise l'intégration des jeunes en leur proposant des formations diplômantes, l'apprentissage d'un métier et de la vie en entreprise. Nous avons développé différents partenariats avec des CFA sur nos métiers en tensions et entamé le rapprochement entre notre politique alternance et celle liée au handicap via notamment la plateforme SALTO. Ainsi nous avons fin décembre 2015, 7 % de nos effectifs en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, soit 13 alternants. Pour les accompagner, des tuteurs les encadrent tout au long de leurs parcours afin de leur transmettre savoir-faire et compétences. Les tuteurs ont droit au doublement de leur DIF pour toute année de tutorat et bénéficient d'une formation spécifique notamment sur la pédagogie.

Nous avons accueilli 3 stagiaires en 2015.

Emploi des seniors

Les seniors sont une composante essentielle de l'entreprise qui contribue à la cohésion sociale. A ce titre, Eau et Force a pris de nouveaux engagements qui tiennent compte de l'allongement de la vie professionnelle, de la nécessité de transmission des savoirs, de maintenir une employabilité avec une pyramide des âges équilibrée.

Nous avons ainsi renégocié l'accord concernant le compte épargne temps et nos salariés bénéficient d'un congé de fin de carrière abondé par l'entreprise et peuvent ainsi anticiper la date de leur départ physique à la retraite.

Notre accord Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences et diversité prévoit également plusieurs objectifs :

- ✓ Un objectif de 12 % de salariés âgés de plus de 55 ans
- ✓ Un objectif de plus de 50% par an de réalisation d'entretiens de seconde partie de carrière
- ✓ Le développement du tutorat, des compétences et des qualifications pour les seniors
- ✓ Un objectif de recrutement supérieur à 3% de salariés de plus de 50 ans

Egalité professionnelle

Au 31 décembre 2015, l'effectif de l'établissement comprenait 184 collaborateurs dont 36% de femmes. Depuis 2007, de nombreuses actions ont été mises en place chez Eau et Force sur le recrutement, la formation, l'organisation du travail, la parentalité et la rémunération des femmes. Cette dynamique positive sur la mixité s'est trouvée confortée par la signature de notre accord GPEC et diversité, lequel définit un plan d'action au titre de l'égalité entre les femmes et les hommes reposant sur plusieurs engagements :

- ✓ L'augmentation de la proportion des femmes dans les effectifs
- ✓ Favoriser la mixité au sens des fonctions d'encadrement
- ✓ Favoriser l'exercice équilibré de l'activité professionnelle et de la responsabilité familiale

Emploi pérenne

L'ancrage territorial et la perspective de long terme qui caractérisent les activités d'Eau et Force sont reflétés dans sa structure d'emploi. 163 collaborateurs bénéficient d'un contrat à durée indéterminée. L'âge moyen des salariés s'élève à 40 ans (37 ans pour les femmes et 41 ans pour les hommes) pour une ancienneté moyenne de 12 ans.

Le taux de rotation du personnel reste faible et s'établit à 7,8% sur l'année.

Dans le cadre de notre politique emploi, nous avons souhaité développer des partenariats avec les acteurs de notre bassin. Ainsi, nous travaillons avec la maison de l'emploi de Nanterre, de Rueil-Malmaison mais également la maison de l'emploi « Rives de Seine » regroupant Bois-Colombes, Courbevoie, La Garenne-Colombes, Levallois-Perret, Neuilly-sur-Seine, Puteaux.

Dans ce cadre, nous participons à différentes actions :

- ✓ Le 28 janvier 2015, nous avons participé au forum de l'Université de Nanterre.
- ✓ Le 1er avril 2015, nous étions présents au Forum de l'emploi et de la formation des jeunes organisé par la Maison de l'Emploi à Nanterre
- ✓ Le 2 avril 2015, nous avons participé au Carrefour de l'emploi « Rives de Seine » à Courbevoie, organisé par les communes de Bois-Colombes, La Garenne-Colombes, Courbevoie et en partenariat avec le Pôle Emploi.
- ✓ Le 2 avril également, nous étions présents au Pôle Emploi de Nanterre dans le cadre de la Semaine de l'Industrie.



Détecter et développer les talents

La Direction des Ressources Humaines d'Eau et Force a mis au cœur de ses préoccupations le développement et la gestion de l'emploi et des compétences. Notre politique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences consiste à tout mettre en œuvre pour favoriser l'épanouissement personnel des collaborateurs et anticiper les changements auxquels l'entreprise est confrontée.

En créant les meilleures conditions pour que chacun puisse s'investir durablement et s'adapter aux évolutions de nos métiers, le développement des talents joue un rôle essentiel dans la performance des équipes et la préparation de notre avenir. Il s'agit non seulement d'attirer les collaborateurs les plus compétents, mais aussi de gérer avec professionnalisme leur développement.

L'Entreprise a mis en œuvre dans chaque agence et service, des revues d'effectifs doublées de plan de succession afin de maîtriser les évolutions de ses organisations.

Chaque Ouvrier-Employé-Technicien et Technicien Supérieur-Maîtrise continue à bénéficier régulièrement d'un entretien de carrière avec la Responsable Ressources Humaines. Les salariés sont informés systématiquement des postes à pourvoir par affichage et par messagerie. Chaque évolution fait l'objet d'un accompagnement personnel par la responsable Ressources Humaines et le responsable hiérarchique.

La multiplicité des expériences et donc la mobilité professionnelle constituent l'un des leviers essentiels du développement des compétences et du développement professionnel et personnel.

En 2015, 25 collaborateurs ont bénéficié de mobilité fonctionnelle et/ou géographique en lien avec la réorganisation de l'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest à laquelle appartient Eau et Force. 2 d'entre eux ont été promus « Technicien Supérieur Maîtrise ».

L'Entreprise Régionale cherche également à prévoir les évolutions des métiers et pallier d'éventuelles difficultés de recrutement en mettant en place des programmes pour faciliter l'évolution des salariés sur des fonctions bien repérées. En 2007 et 2010, l'Entreprise Régionale avait mené une première opération spécifique intitulée « accélérateur de carrière », auprès de 14 salariés. Par le biais d'un engagement dans un programme de formation spécifique sur 18 à 24 mois, les salariés pouvaient saisir des opportunités sur des postes d'agents de maîtrise à profil d'encadrement ou à profil technique.

Rendre le collaborateur acteur de sa carrière

Le collaborateur est le principal responsable de son évolution professionnelle. Il est donc nécessaire de lui permettre d'avoir accès aux informations nécessaires à son évolution professionnelle via :

- ✓ La diffusion des Postes à Pourvoir,
- ✓ Une visualisation des évolutions possibles par métier (et une évaluation des compétences attendues),
- ✓ De déclencher des entretiens de carrière auprès de son RRH

Accompagner les collaborateurs de l'amont jusqu'à l'aval du processus de mobilité (fonctionnelle et/ou géographique)

En amont :

- ✓ En bâtissant, avec le RRH, un parcours de carrière individualisé.
- ✓ En lui permettant d'avoir un « effet miroir » au regard de ses compétences (actuelles ou cachées) et aptitudes, de son potentiel d'évolution et de ses contraintes personnelles,
- ✓ En le préparant à ces différents entretiens de recrutement (aide au CV, simulation d'entretiens, ...)

En aval :

- ✓ En lui permettant de se préparer à son futur poste (mise en œuvre des formations nécessaires à la prise de poste – en relation avec les 2 RRH),
- ✓ En mettant en œuvre des dispositifs d'accompagnement financiers et logistiques
- ✓ En organisant son arrivée : entretiens dès le 1er mois de son arrivée et un point d'étape à 3 mois.

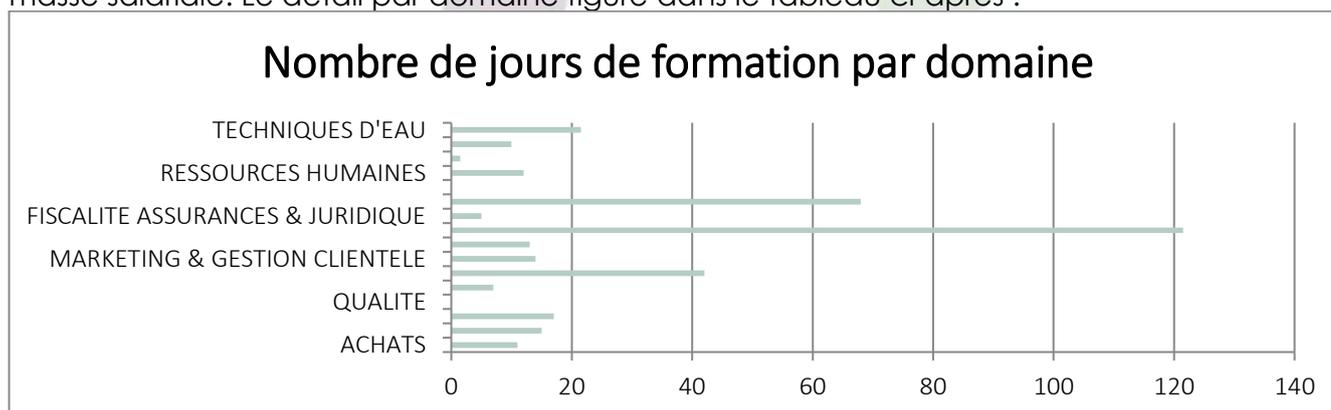
La formation, garantie de performance

L'un des axes prioritaires de la politique RH d'Eau et Force est de maintenir le niveau d'expertise et de qualification de ses équipes.



Eau et Force s'appuie notamment sur le centre de formation de Lyonnaise des Eaux qui crée de véritables parcours de formation métiers pour chacun des emplois de notre entreprise. C'est ainsi plus de 200 stages internes et adaptés à nos spécificités métiers par filière qui sont proposés à nos collaborateurs. Centre de formation innovant et reposant sur un réseau dense de formateurs internes et externes experts, il accompagne l'évolution de l'entreprise en termes d'employabilité des collaborateurs. Il développe également des outils de e-Learning novateur.

En 2015, il y a eu 206 départs en formation pour 122 bénéficiaires représentant 359 jours. La formation représente un investissement de 3,52% de la masse salariale. Le détail par domaine figure dans le tableau ci-après :



Qualité de vie au travail

Depuis 2010, Eau et Force a mis en œuvre une démarche structurée pour mieux prévenir les risques psycho-sociaux et améliorer la qualité de vie au travail de ses collaborateurs.

Celle-ci a débuté par des actions d'information, de sensibilisation et de prévention en faveur de la santé et par la mise en place d'un service d'assistance téléphonique pour aider les collaborateurs à résoudre leurs problèmes.

En 2012, l'Entreprise Régionale a réalisé un diagnostic sur la qualité de vie au travail et a mis en place un plan d'amélioration suivi par un comité de pilotage composé du médecin du travail et des membres du CHSCT.

Ce plan d'action comporte notamment des procédures destinées à traiter les éventuelles plaintes et des actions de formation. Ainsi l'ensemble de notre ligne managériales et les membres du CHSCT ont suivi une formation sur la prévention des risques psycho-sociaux.

Le thème de la qualité de vie au travail est également intégré sur nos formations management. Une déontologue a également été désignée sur l'Entreprise Régionale.

D'autres actions ont pu être mises en place comme le projet « 123 bougeons » : il s'agit de rendre l'opérateur acteur de la préservation de sa santé pendant le déroulement du travail. Les contraintes physiques rencontrées dans l'activité professionnelle sont analysées avec les agents, et des solutions sont validées avec eux. Le professionnel de santé qui suit la démarche leur propose ensuite une sensibilisation à des étirements spécifiques. Ainsi, les salariés sont à même de préserver leur capital santé.

Dialoguer pour s'adapter et se développer

Eau et Force a toujours ancré son action dans une culture de dialogue constructif concrétisée par une information et une concertation de qualité impliquant les partenaires sociaux.

Ces échanges et ce dialogue se retrouvent dans les réunions de Comité d'Etablissement, Délégués du Personnel et CHSCT.

La prévention, la sécurité et l'amélioration des conditions de travail

Les risques pour les collaborateurs Eau et Force sont identifiés et évalués dans le Document Unique d'évaluation des risques professionnels.

La politique de prévention des risques professionnels a été diffusée à l'ensemble des salariés en avril 2015. Cette politique repose sur 3 piliers : l'engagement de chacun, la responsabilité du management et l'amélioration continue. Sur Eau et Force, cela s'est traduit par les actions suivantes :

- ✓ Les visites santé sécurité et les quarts d'heures sécurité : l'enjeu est de promouvoir l'engagement de chacun et la responsabilité des managers dans les actions liées à la sécurité. En 2015, chaque mois une visite terrain et un quart d'heure sécurité ont été assurés par l'équipe sur des sujets sécurité du quotidien.
- ✓ La manutention / manipulation : les collaborateurs ont travaillé en 2014 à la conception d'un guide de manutention des tampons. L'objectif est de partager les bonnes pratiques autour du choix des outils et des postures et techniques à adopter pour préserver sa sécurité et sa santé. En 2015, nous avons édité le manuel de manutention des tampons et avons formé l'ensemble des collaborateurs concernés autour des bonnes pratiques.



- ✓ La sécurité routière : en 2015 nous avons continué l'action sécurité routière et formé l'ensemble des collaborateurs concernés.
- ✓ Les règles qui sauvent : ce sont 10 règles fondamentales établies par le groupe pour éradiquer les accidents mortels. L'encadrement a continué cette année à déployer les règles auprès des équipes. 2 règles qui sauvent ont été abordées lors de sensibilisations dédiées. Parmi les règles qui ont été évoquées il y a le téléphone au volant ainsi que les manœuvres de poids lourds.
- ✓ Les dommages aux réseaux sensibles : nous maintenons une vigilance forte sur le thème des dommages et n'observons aucun dommage en 2015.

Accidents du travail

2 accidents du travail avec arrêt sont survenus au 1^{er} semestre 2015 et 0 sur le second sur le périmètre Eau et Force :

Le nombre d'accidents avec arrêt est en augmentation par rapport à l'année précédente, cependant ce résultat est nettement meilleur que celui de la moyenne des entreprises de la branche d'activité.

Le nombre de jours d'arrêt est principalement lié aux accidents de 2015.

Accidents du travail	2010	2011	2012	2013	2014	S1 2015	S2 2015
Nombre avec arrêt	4	4	2	2	1	2	0
Taux de fréquence	11.08	11.45	5.8	6.4	3.4	14.6	0
Taux de gravité	0.30	0.17	0.09	0.17	0.71	1.04	1.36
Nombre de jours d'arrêt	110	59	33	54	208	142	184

Nota : les statistiques sur une durée courte sont peu significatives. Ainsi sur l'année 2015 entière, le nombre d'accidents avec arrêt est de 2 et le taux de fréquence de 7,3.

L'innovation, source de motivation

Dans le cadre de l'amélioration continue, un processus de gestion de l'innovation et des bonnes pratiques a été mis en place auquel participent tous les collaborateurs. Il est piloté par un Comité Innovation. L'objectif est de développer l'initiative et la créativité des agents aussi bien individuelles que collectives pour favoriser la conduite de projets innovants.

Le Comité Innovation évalue régulièrement les projets présentés pour déterminer les plus innovants, en assurer la promotion pour les partager le plus largement possible et récompenser les collaborateurs à l'origine de ceux-ci.

Nos moyens logistiques

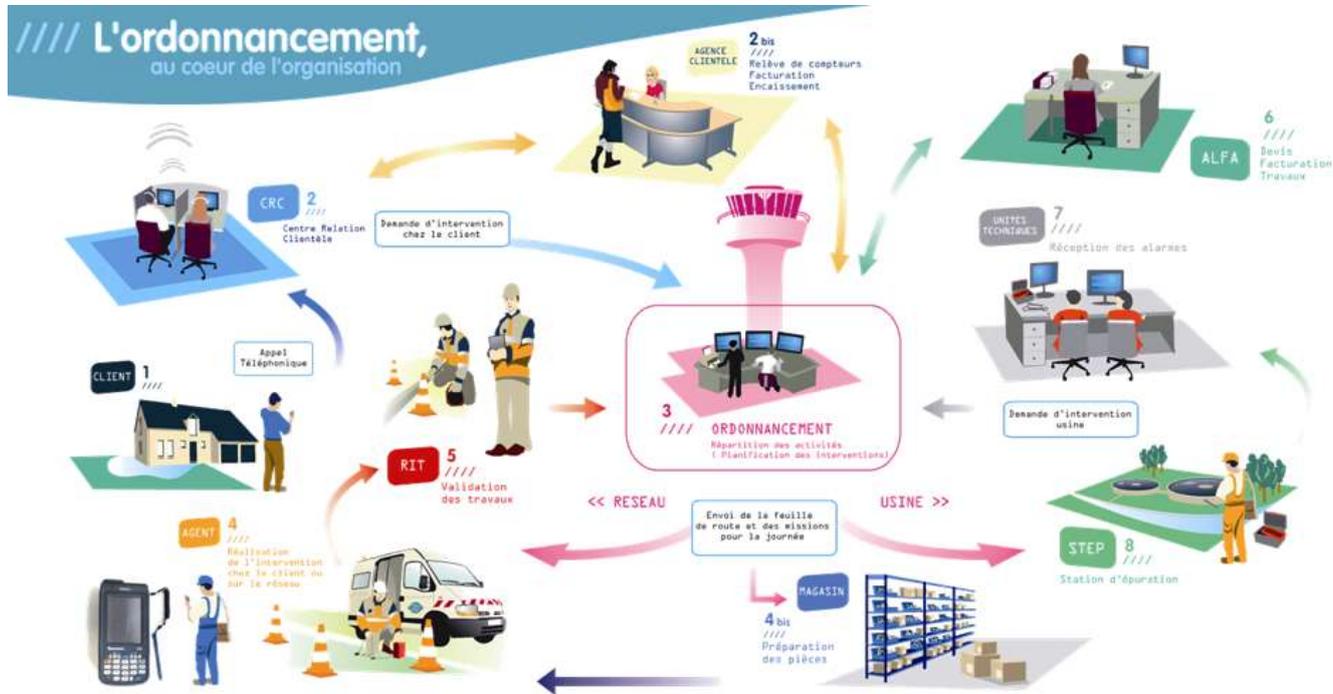
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

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.

L'ESSENTIEL AU 1^{ER} SEMESTRE 2015

> janvier

Le 7 janvier : Casse et réparation d'une canalisation de diamètre 500 mm rue des Chèvremonts à Nanterre, entraînant l'apparition sur la chaussée et dans les rues avoisinantes de nombreux cailloux et sables.

Le 10 janvier : Pollution en Seine suite à un déversement d'eaux usées détecté sur la commune de Valenton.

Le 18 janvier : Rupture et réparation d'une canalisation de diamètre 400 mm à l'intersection des boulevard Soufflot et boulevard du 17 octobre 1961, inondant partiellement le tunnel de l'A14.

> février

> mars

Le 23 mars : Pollution de la Marne par hydrocarbures détectée au niveau de la commune de Neuilly/Marne.

> avril

Le 20 avril : Pollution en Seine par hydrocarbures au niveau de la darse « Zone stockage du pétrole » sur la commune de Villeneuve-le-Roi

> mai

Mise en service et exploitation de la station d'observation de la qualité des eaux de surface du Pont de Sèvres. Une surveillance et une consolidation des données sont déclenchées pour une durée de six mois à partir de cette date.

> juin

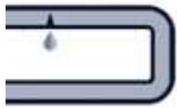
Cavité dans le souterrain Route des Fusillés.

Le 13 juin : Pollution en Seine par hydrocarbures au niveau de la commune de Boulogne-Billancourt.

LES CHIFFRES CLES



59 033 clients desservis au 30 juin 2015,
Pour 609 376 habitants répartis sur les 10 communes
de la presqu'île de Gennevilliers.



247 interventions sur fuites

991 km de réseau géré
du diamètre 40 à 1600 mm



3 357 ml de réseaux renouvelés

89,9 % de rendement de réseau.
C'est le ratio entre les volumes
consommés et mis en
distribution



100 % de conformité bactériologique

100 % de conformité physicochimique

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

Les caractéristiques techniques du service :

- ✓ La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
- ✓ La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
- ✓ Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
- ✓ Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- ✓ Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"

La tarification de l'eau et recettes du service :

- ✓ La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- ✓ Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"

Les indicateurs de performance :

- ✓ Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
- ✓ Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
- ✓ Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

Pour chaque donnée et indicateur nous avons évalué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008. A défaut d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour "très fiable".

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

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Thème 1/2	Indicateur 1/2	2015	Unité	Commentaires
Caractéristiques techniques du service	Estimation nombre d'habitants desservis (1)	609 376	hab.	Source INSEE 2013
	Nombre d'abonnements	59 033	u	
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	991	Km	
Prix	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3 au 01/01/15 (hors redevance assainissement)	2,3269	€ TTC/m3	dont 1,7322 €HT part Eau et Force
Indicateurs de performance	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne :	100	%	
	- la microbiologie (2)	100	%	
	- les paramètres physico-chimiques (2)	110		
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	89,9	%	Valeur année entière
	Rendement du réseau de distribution	12,3	m3/km/j	4 448 585 m3 valeur année entière = 39 078 396 distribués - 34 453 751 vendus - 176 060 dégrevés
	Indice linéaire des volumes non comptés	10,9	m3/km/j	3 929 676 m3 valeur année entière = 39 078 396 distribués - 35 148 720 consommés
	Indice linéaire de pertes en réseau	0,78	%	
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	80	%		
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)				

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).

Thème 2/2	Indicateur 2/2	2015	Unité	Commentaires
Indicateurs de performance - Pour les services soumis à l'examen de la CCSPL	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0,69	/ 1000 abonnés	Base 1 semestre
	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	24	h	
	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%	
	Taux de réclamations écrites	10,0	/ 1000 abonnés	Base 1 semestre
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	oui		
	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année	1,41	%	Non représentatif au 30/06/n
Financement des investissements	Nombre et % de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	138	u	
	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 30/06/2015	0,19	%	117 sur 61 298
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	5		
	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	414	€	

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).

Domaine	Indicateur	2015	2014
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui
Certification Nota : ISO14001 existe en assainissement à Colombes, Villeneuve-La-Garenne, La Garenne-Colombes., Puteaux, Levallois, Le Bourget	Obtention ISO 9001 version 2000	Oui	Oui
	Obtention ISO 14001 des services du délégataire	Non	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui

BILAN ET PERSPECTIVES

➤ **Fin du contrat au 30 juin 2015**

Le contrat de délégation de service public s'est terminé le 30 juin 2015 suite à la signature de l'avenant 7 de 2007. L'avenant 10 du 12/05/2014 a fixé les dispositions de fin de contrat.

➤ **Fin des travaux de la Déclaration d'Utilité Publique de la ressource en eau**

Les derniers travaux (vanne d'isolement du canal d'amenée d'eau brute, approvisionnement d'une pompe d'isolement) fixés par l'arrêté de DUP n° 2012-128 du 17/07/2012 modifié par l'arrêté n° 2014-272-0005 du 29/09/2014 ont été engagés. Toutefois, ils ont mis en évidence la venue d'eaux parasites en extrémité de canal qu'il conviendra d'éliminer.

➤ **Autorisation de prélèvement et occupation domaine public fluvial à conclure au 2e semestre 2015**

Voies Navigables de France a accordé une autorisation provisoire d'occupation du domaine public fluvial pour l'année 2015 (n° 21311400228). La convention définitive pour la période 2016/2025 a été signée le 16 décembre 2015.

L'EXECUTION DU SERVICE

LE CONTRAT

Le fonctionnement du contrat

Le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers regroupe dix communes de la Presqu'île : Asnières, Bois-Colombes, Colombes, Courbevoie, Gennevilliers, La Garenne-Colombes, Nanterre, Rueil-Malmaison, Suresnes et Villeneuve-la-Garenne, soit une population de 605 200 habitants (recensement Insee 2013).

Il a pour objet l'organisation du service public de distribution de l'eau potable sur le territoire des communes adhérentes.

Il a qualité notamment :

- ✓ Pour étudier et réaliser les ouvrages nécessaires à la production, au stockage et à la distribution de l'eau potable,
- ✓ Pour assurer leur fonctionnement, leur entretien et leur renouvellement,
- ✓ Pour établir le règlement du service,
- ✓ Pour fixer le prix de l'eau.

Le service public de distribution de l'eau potable a été délégué en 1991 à la Compagnie des Eaux de la Banlieue de Paris (CEB). Au 1er janvier 1992, celle-ci a été absorbée par la Société Eau et Force qui a repris les obligations de la CEB à laquelle elle a été subrogée. Le contrat de délégation a fait l'objet de 10 avenants, dont l'avenant 10 fixant notamment les modalités de fin de contrat. Il a pris fin le 30 juin 2015.

Les évolutions contractuelles

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

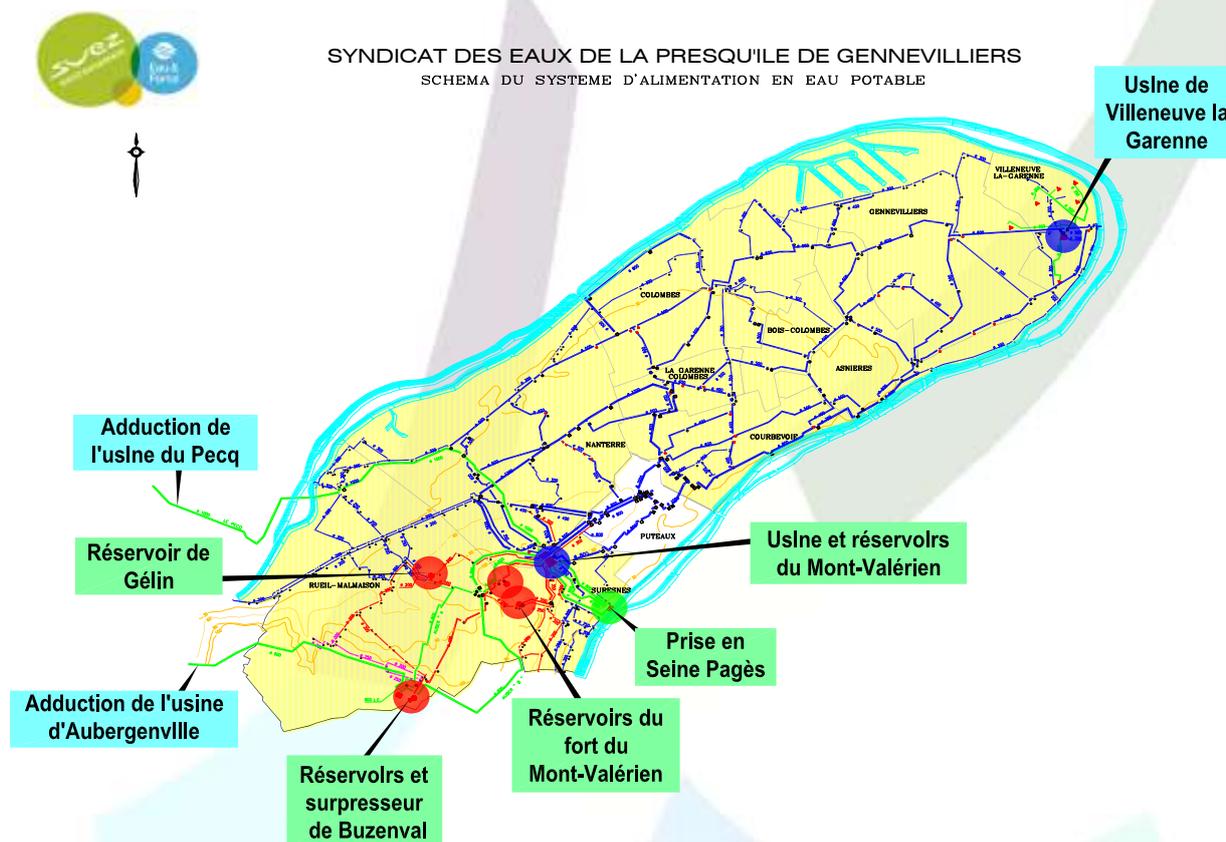
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Durée (ans)	Objet
Contrat	01/07/1991	30/06/2011	20	Affermage service de l'eau potable
Avenant n°1	06/11/1992			Prise en compte taxe Voies Navigables de France
Avenant n°2	16/12/1992			Fusion absorption de la Compagnie des Eaux de Banlieue par Eau et Force
Avenant n°3	18/07/1994			Compléments au bordereau de prix
Avenant n°4	01/01/2001			Renouvellement accéléré des branchements plomb, instauration du compte de suivi, de la redevance d'occupation du domaine public, redevance d'occupation des locaux du SEPG, baisse des volumes achetés en gros, adaptation du règlement du service
Avenant n°5	01/01/2002			Passage à l'€, nouveau bordereau de prix
Avenant n°6	16/12/2003			Augmentation de la dotation Eau et Force au compte de suivi, changement des modalités d'aides de l'Agence de l'Eau, intégration de la ville de Rueil-Malmaison au SEPG
Avenant n°7	20/04/2007	30/06/2015	4	Prise en compte des investissements de détournement des réseaux dus aux tramways et de traitement des sédiments de potabilisation, prolongation du contrat de 4 ans, programme de renouvellement, rendement de réseau garanti, modification de la formule de révision de prix, fonds de solidarité logement
Avenant n°8	29/04/2010			Affectation des sommes de l'ancienne Redevance d'Occupation du Domaine Public à une baisse du prix de l'eau et dotation complémentaire au compte de suivi. Réduction des achats d'eau à Lyonnaise des Eaux de 31,7 à 26 Mm3/an
Avenant n°9	03/03/2014			Versement d'acomptes sur le solde créditeur du Compte de Suivi des Engagements Contractuels = 1 M€ dès 2014. Le SEPG est désormais le signataire de la convention d'achat d'eau à Lyonnaise des Eaux en lieu et place d'Eau et Force qui se doit de l'appliquer. Le minimum des achats d'eau à Lyonnaise des Eaux est abaissé à 17 Mm3/an.
Avenant n°10	13/05/2014			Ajustement du programme de renouvellement de l'avenant 7. Prise en compte par Eau et Force de la redevance d'étiage de l'EPTB Seine Grands Lacs sans hausse de tarif. Dispositions diverses de fin de contrat.

DESCRIPTION DU SERVICE

Présentation du système d'alimentation en eau potable

L'alimentation est assurée par de l'eau pompée en Seine à l'usine de Suresnes et traitée dans les installations du Mont-Valérien et par de l'eau de forage des nappes captées par Lyonnaise des Eaux, groupe Suez, dans les régions du Pecq-Croissy, d'Aubergenville et de Villeneuve-La-Garenne. Le système de production actuel a été conçu pour répondre largement aux besoins, y compris dans une période de pointe ou de crise comme celle de 1976, et surtout pour assurer une sécurité d'approvisionnement avec des ressources souterraines protégées pouvant se substituer instantanément et en totalité à l'eau de Seine prélevée en aval de Paris et donc soumise aux aléas des pollutions.

Des installations dédiées par Lyonnaise des Eaux au Syndicat mettent à sa disposition une capacité de livraison garantissant les 145 000 m³/j requis par le contrat.



La capacité de stockage des réservoirs du réseau principal et des bassins de contact situés sur les terrains de l'usine du Mont-Valérien s'élève à 77 400 m³.

Par ailleurs, le système d'alimentation de la Presqu'île comprend les réservoirs du Fort du Mont-Valérien (2 000 m³ + 3 000 m³) et les réservoirs de Rueil-Malmaison (Gélin 2 000 m³ + Buzenval 500 m³ + 1 500 m³).

La capacité totale (86 400 m³) correspond donc à un volume de sécurité d'environ 80 % du volume moyen journalier mis en distribution (107 564 m³).

En cas d'accidents ou de pollution sur la Seine, les garanties de ressources à partir des autres adductions permettent d'assurer la continuité de l'alimentation en eau potable des usagers.

Le réseau de distribution du Syndicat est divisé en deux étages principaux de pression différents :

- ✓ Le réseau « Bas Service » (au nord) dont l'eau provient des réservoirs de l'usine du Mont-Valérien, du réservoir Gélén et de l'usine de Villeneuve-la-Garenne,
- ✓ Le réseau « Haut Service » (au sud) dont l'eau provient essentiellement des adductions d'Aubergenville. Ce réseau est secouru par une station de pompage de l'usine du Mont-Valérien. Les réservoirs qui lui sont associés sont ceux du Fort du Mont-Valérien et de Buzenval.

A cette structure principale s'ajoutent trois réseaux de dimension plus modeste dont l'altitude plus élevée ne permet pas une alimentation directe :

- ✓ Le réseau de troisième élévation qui dessert les quartiers au-dessus de la cote altimétrique 90 m, alimenté par les adductions d'Aubergenville,
- ✓ Le réseau surpressé de Buzenval, alimenté par un groupe de surpression,
- ✓ Le réseau « très Haut Service » du quartier de La Jonchère, alimenté à partir du réseau du SMGSEVESC à La Celle Saint-Cloud.

Par ailleurs, une interconnexion à Rueil avec le réseau de Bougival est ouverte pour permettre de garantir la défense incendie sur une partie de Bougival.

Le réseau du Syndicat couvre un linéaire de 991 km de canalisations : le réseau structurant assure l'alimentation générale sur l'ensemble du territoire du Syndicat tandis que les usagers sont branchés sur les conduites de desserte.

Inventaire des biens du service

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

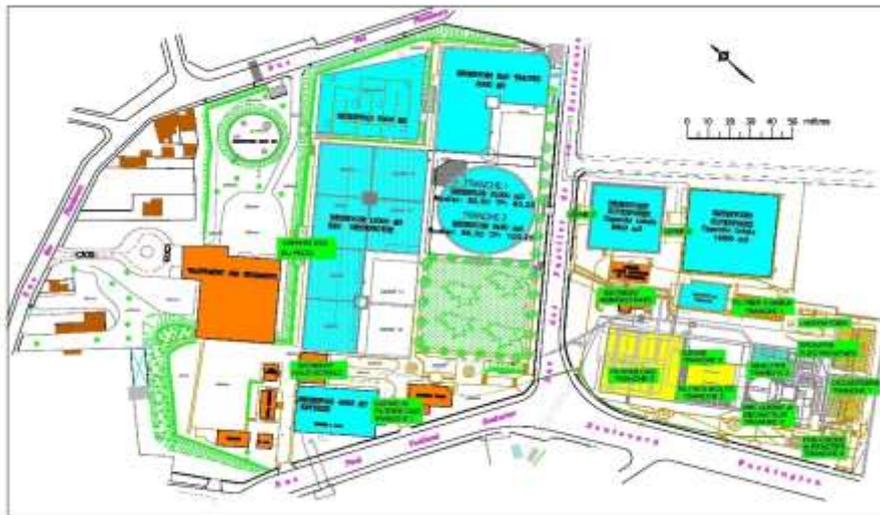
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

OUVRAGES DE PRODUCTION ET DE STOCKAGE

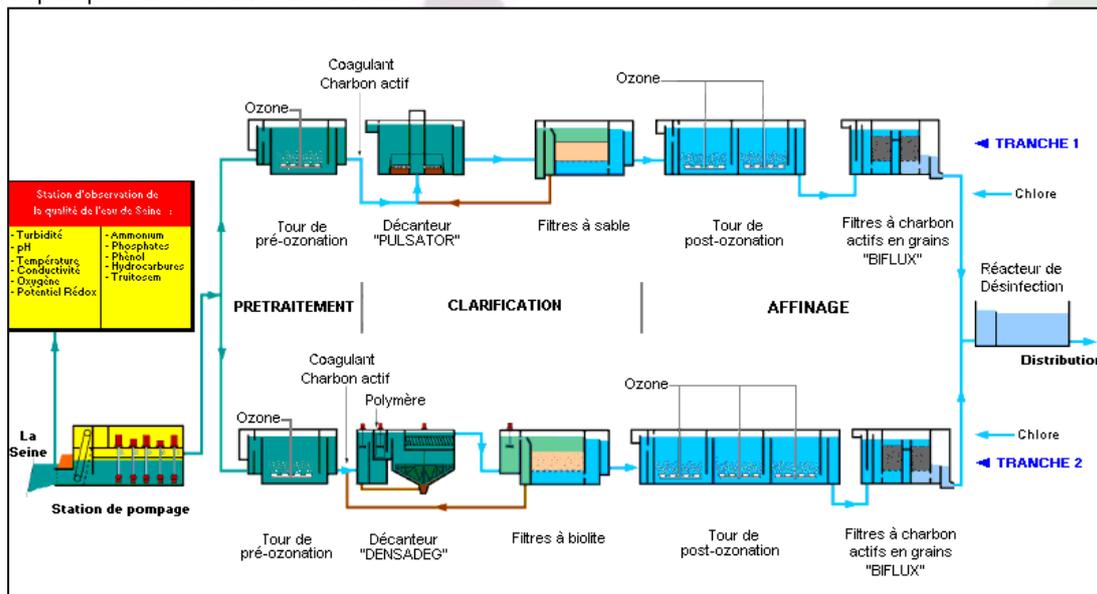
- ✓ Usine du Mont-Valérien



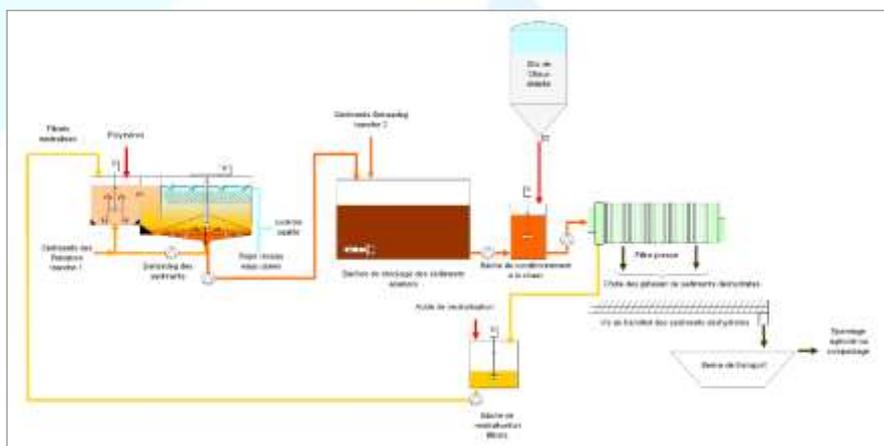
✓ Plan masse de l'usine du Mont-Valérien



✓ Synoptique de l'usine du Mont-Valérien



✓ Unité des sédiments



Les sédiments issus des décanteurs des deux tranches sont acheminés vers une unité de traitement par chaulage et déshydratation sur filtre presse. Ces installations ont été réceptionnées en avril 2011.

La synthèse des ouvrages de production et de stockage du S.E.P.G. figure dans le tableau ci-après :

Inventaire - Equipement et Génie Civil					
Type de site	Nom d'usage du site	Commune	Année de mise en service	Bien de retour/reprise	Capacité
Station d'alerte du pont de Sèvres	Pont de Sèvres	Sèvres	2015	Retour	-
Captage	Pagès	Suresnes	-	Retour	98000 m3/j effectif
Usines de production	Mont-Valérien	Suresnes / Nanterre	-	Retour	95000 m3/j effectif
Unité de déshydratation des sédiments	Mont-Valérien	Nanterre	2011	Retour	9T/J de MES
Réservoir	12 000 m ³	Nanterre	1904	Retour	12 000 m ³
Réservoir	21 000 m ³	Nanterre	2001	Retour	21 000 m ³
Réservoir	6 400 m ³	Nanterre	2007	Retour	6 400 m ³
Réservoir	4 000 m ³	Nanterre	1950	Retour	4 000 m ³
Réservoir	5 000 m ³	Nanterre	1904	Retour	5 000 m ³
Réservoir	6 000 m ³	Nanterre	1904	Retour	6 000 m ³
Réservoir	4 500 m ³ Supérieur	Suresnes	1952	Retour	4 500 m ³
Réservoir	4 500 m ³ Inférieur	Suresnes	1952	Retour	4 500 m ³
Réservoir	7 000 m ³ Supérieur	Suresnes	1956	Retour	7 000 m ³
Réservoir	7 000 m ³ Inférieur	Suresnes	1956	Retour	7 000 m ³
Réservoir	2 000 m ³ Haut service	Rueil Malmaison	-	Retour	2 000 m ³
Réservoir	3 000 m ³ Haut service	Nanterre	-	Retour	3 000 m ³
Réservoir	500 m ³ Buzenval	Rueil Malmaison	-	Retour	500 m ³
Réservoir	1 500 m ³ Buzenval	Rueil Malmaison	-	Retour	1 500 m ³
Réservoir	2 000 m ³ Gélina	Rueil Malmaison	-	Retour	2 000 m ³
Pompage	Haut Service	Nanterre	-	Retour	1 800 m ³ /h
Surpresseur Buzenval	Buzenval	Rueil Malmaison	-	Retour	40 m ³ /h
Réservoir	Ancienne installation Lyonnaise obsolète	Nanterre	-	Retour	3 000 m ³

Nota : le fonctionnement de l'usine du Mont-Valérien est lié à une autorisation de prélèvement en Seine de 35 320 000 m³/an soit 98 000 m³/j, d'où une capacité effective moyenne de 95 000 m³/j (déduction faite de la consommation d'eau de process).

RESEAU

Inventaires synthétiques par diamètre et par commune :

- ✓ Des linéaires de canalisation (biens de retour) : 991 Km au total
- ✓ Des 61 298 branchements (biens de retour)
- ✓ Des 59 033 compteurs (biens de reprise)

Réseaux - Suivi des évolutions au 1er semestre 2015 - en ml			
Opération	Canalisations (ml)	+	-
Situation au 31/12/2014	990 224		
Renouvellements		3 357	3 350
Extensions		603	
Suppressions		0	358
Régularisation de plans		341	
Situation au 30/06/2015	990 817	4 301	3 708

Réseaux - Variation	
Situation au	Linéaire (ml)
30/06/2015	990 817
31/12/2014	990 224
Variation 2015-2014	593

Branchements - Variation	
Situation au	Nombre
30/06/2015	61 298
31/12/2014	61 205
Variation 2015-2014	93

Compteurs - Variation	
Situation au	Nombre
30/06/2015	59 033
31/12/2014	59 047
Variation 2015-2014	-14

L'ACTIVITE DU SERVICE

Le bilan de l'exploitation

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours du 1^{er} semestre.

PRODUCTION

L'ensemble du territoire syndical est alimenté, d'une part, avec de l'eau pompée en Seine à l'usine de Suresnes et traitée par filtration dans les installations du Mont-Valérien, et d'autre part, avec de l'eau de forages des nappes captées par Lyonnaise des Eaux dans les régions du Pecq-Croissy, d'Aubergenville et de Villeneuve-La-Garenne. La diversité de ces ressources est une sécurité d'alimentation en quantité, en cas de panne électromécanique ou de rupture de canalisation d'adduction, mais également en qualité, essentiellement en cas de dégradation de la qualité de la ressource qui peut aller, en cas de pollution sévère de la Seine, à interrompre le prélèvement pour laisser passer le front de la pollution.

Le bilan hydraulique

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés, achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués.

Afin de permettre les calculs de rendement de réseau, les statistiques significatives sur une année entière ont été établies.

Usine du Mont-Valérien	1 ^{er} semestre 2015	2 ^e semestre 2015	Total
Volume prélevé	10 392 800 m3	12 006 377	22 399 177
Volume net produit (1)	10 243 814 m3	11 785 038	22 028 852
Volume acheté (2) ^a	9 541 321 m3	7 508 223	17 049 544
Volume mis en distribution (3 = 1 + 2)	19 785 135 m3	19 293 261	39 078 396
Volume facturé ^b	22 255 863 m3	11 239 427	33 495 290
Volume vendu ^c	Non significatif	Non significatif	34 453 751
Volume consommé ^d	Non significatif	Non significatif	35 148 720
La production de l'usine du Mont-Valérien a été assurée de la manière suivante :			
Tranche 1	3 847 249 m3		
Tranche 2	6 396 565 m3		

^a Dont 9 515 900 m3 LdE, 11 352 m3 Seop, 14 070 M3 Saur

^b Voir remarques au § 1.3.2.1

^c M3 tenant compte d'une estimation de la variation des consommations non facturées au 31/06 = non significatif sur un semestre car dépendant des variations saisonnières

^dIncluant les volumes consommés par les analyseurs en réseau (33 000 m3), les bouches d'incendie (21 406 m3), les lavages de réservoirs (37 412 m3), l'usine (427 091 m3) et les volumes dégrevés (176 060 m3) Nota : données année entière

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

Consommation d'énergie (kWh)					
Désignation du site	2011	2012	2013	2014	1er sem. 2015
Pompage Pagès (EDF)	5 530 206	6 023 998	5 979 744	7 275 819	3 687 174
Pompage Pagès (Groupes électrogènes)	14 600	11 252	9 270	8 622	700
Usine du Mont-Valérien (EDF)	2 991 699	3 741 270	4 010 689	4 092 157	2 118 163
Usine du Mont-Valérien (Groupes électrogènes)	177 200	257 977	320 986	317 089	231 865
<i>dont conso déshydratation sédiments</i>	191 204	306 695	352 981	272 741	158 280
<i>dont conso siège</i>	375 270	364 240	339 460	339 460	156 277
Total	8 713 705	10 034 497	10 320 689	11 693 687	6 037 902

Les consommations de réactifs sont les suivantes :

Consommation de réactifs (Tonne)					
Réactif	2011	2012	2013	2014	1er sem 2015
Javel	96,26	92,69	105,19	157,82	77,50
Coagulant	703,08	719,84	977,05	979,34	566,59
Polymères	3,35	2,80	3,50	2,88	1,83
Charbon actif en poudre	0,00	0,29	4,61	0,00	0,00
Chaux	78,96	115,70	156,18	138,76	92,45

L'évolution de la production de sédiments déshydratés est la suivante :

Production de sédiments déshydratés (Tonne)					
Réactif	2011	2012	2013	2014	1er sem 2015
Sédiments	900	919	1351	1319	852

En 2015, la qualité de la Seine a permis de maîtriser la consommation de réactifs de traitement ; le volume de production des sédiments de potabilisation globalement en baisse reflète cette amélioration et compense l'augmentation de la production de l'usine du Mont-Valérien.

La déshydratation des sédiments issus du traitement de potabilisation de l'eau de la Seine est obtenue par ajout de chaux. C'est cet ajout de chaux qui intéresse les agriculteurs pour l'amendement de leurs terres agricoles ce qui leur évite d'acheter et d'épandre de la chaux.

A l'occasion des labours 2015, la production des sédiments déshydratés et stockés depuis l'été 2014 a été épandue en septembre sur les parcelles retenues dans le plan d'épandage déclaré des Yvelines. Le bilan des épandages agricoles des sédiments de potabilisation de l'usine du Mont-Valérien a été adressé à la Direction Départementale des Territoires Service environnement Unité police de l'eau des Yvelines.

La réglementation impose au responsable de la distribution de l'eau de procéder annuellement, sauf accord explicite des autorités sanitaires, à la vidange, au nettoyage et à la désinfection des ouvrages de stockage d'eau potable.

La liste des réservoirs ou baches qui ont ainsi été nettoyés au cours du 1^{er} semestre 2015 est :

Nettoyages de réservoirs						
Désignation du site	Capacité totale m ³	Date du nettoyage				
		2011	2012	2013	2014	1er sem 2015
12 000 m ³	12 000 m ³	29/09/2011	04/10/2012	26/09/2013	28/09/2014	
21 000 m ³	21 000 m ³	25/08/2011	31/08/2012	29/08/2013	28/08/2014	
6 400 m ³	6 400 m ³	16/09/2011	14/09/2012	23/09/2013	15/09/2014	
4 000 m ³	4 000 m ³	06/05/2011	27/02/2012	04/06/2013	16/05/2014	05/06/2015
5 000 m ³	5 000 m ³	14/01/2011	02/11/2012	15/11/2013	21/10/2014	
6 000 m ³	6 000 m ³	18/11/2011	19/10/2012	18/10/2013	17/09/2014	
4 500 m ³ Supérieur	4 500 m ³	21/10/2011	23/11/2012	29/11/2013	21/11/2014	
4 500 m ³ Inférieur	4 500 m ³	04/02/2011	06/01/2012	11/01/2013	10/01/2014	24/02/2015
7 000 m ³ Supérieur	7 000 m ³	02/12/2011	07/12/2012	06/12/2013	19/11/2014	
7 000 m ³ Inférieur	7 000 m ³	14/02/2011	09/02/2012	04/01/2013	11/12/2013	22/04/2015
2 000 m ³ Haut service	2 000 m ³	06/04/2011	30/03/2012	12/03/2013	07/03/2014	
3 000 m ³ Haut service	3 000 m ³	09/03/2011	16/03/2012	29/03/2013	14/02/2014	13/02/2015
500 m ³ Buzenval	500 m ³	22/04/2011	20/04/2012	reporté travaux	28/03/2014	26/03/2015
1 500 m ³ Buzenval	1 500 m ³	18/04/2011	13/04/2012	18/04/2013	11/04/2014	03/04/2015
2 000 m ³ Gélina	2 000 m ³	25/04/2011	02/03/2012	25/01/2013	31/01/2014	30/01/2015

FAITS MARQUANTS

Fonctionnement de l'usine du Mont-Valérien / arrêt de production

L'exposition du génie civil de l'usine à l'instabilité des sols s'est encore vérifiée en 2015. Une injection par coulis d'une cavité a été comblée dans le souterrain « Route des Fusillés » au niveau du débitmètre sortie Eau Affinée Tranche 2, un puisard maçonné a été créé lors de cette intervention réalisée durant le mois de juin.

Pollution

Plusieurs épisodes de pollution de la Seine en amont de la prise d'eau sont intervenus en 2015. Ils n'ont toutefois eu aucun impact constaté à son niveau et n'ont donc pas nécessité d'arrêt de production.

- ✓ Le 10 janvier, pollution en Seine suite à un déversement d'eaux usées détecté sur la commune de Valenton.
- ✓ Le 23 mars, pollution de la Marne par hydrocarbures détectée par au niveau de la commune de Neuilly/Marne.
- ✓ Le 20 avril, pollution en Seine par hydrocarbures au niveau de la darse « Zone stockage du pétrole » sur la commune de Villeneuve-le -Roi.
- ✓ Le 13 juin, pollution en Seine par hydrocarbures au niveau de la commune de Boulogne Billancourt.

En dehors des pollutions accidentelles qui peuvent être signalées, la qualité de la Seine est affectée par les lâchés des barrages de régulation de la Seine, les épisodes pluvieux, les crues et les relargages des stations d'épuration en amont.

Les principaux paramètres influencés sont les matières en suspension, les matières organiques, l'ammonium, la bactériologie et la température. Le débit d'eau prélevé en Seine est alors autant que possible limité. A ces occasions, la mobilisation des capacités d'apports extérieures et contractuelles permet de maintenir le niveau de qualité de l'eau distribuée et de garantir la continuité de la distribution.

DISTRIBUTION – FAITS MARQUANTS

Casses de canalisations de gros diamètres

Mercredi 7 janvier, vers 6h00, les services techniques de la commune de Nanterre ont signalé à Eau et Force une importante fuite sous voirie située rue des Chèvremonts.

L'eau avait ruisselé dans les rues voisines et avait laissé sur la chaussée de la boue et de nombreux cailloux. Les équipes d'Eau et Force ont rapidement fait l'arrêt d'eau. Aucun client n'a été privé d'eau puisqu'il s'agissait d'une canalisation de transport. Le basculement de la zone hydraulique « troisième élévation » vers celle du « haut service » a également été réalisé.

La réparation de cette canalisation de diamètre 500 mm a commencé le jour même et s'est terminée le 9 janvier. La canalisation étant fissurée, le tronçon en mauvais état a été remplacé sur 6 mètres linéaires.

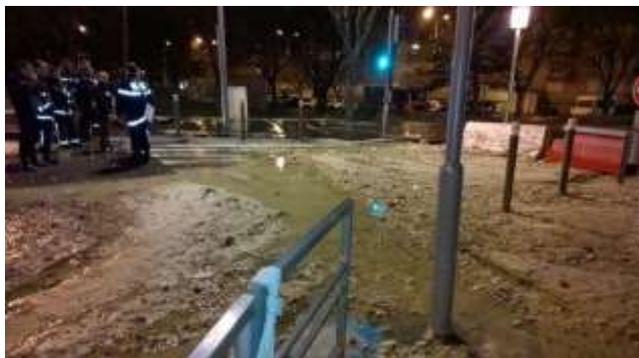
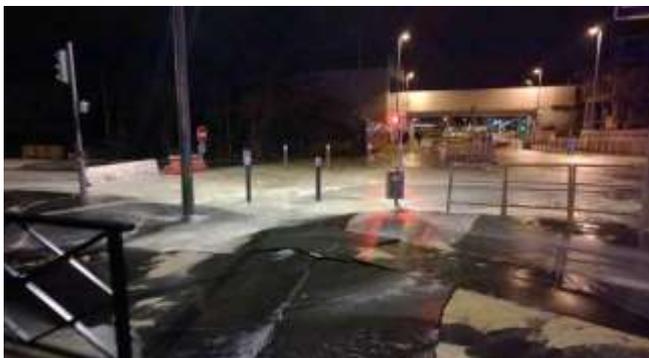


Dimanche 18 janvier, une fuite importante a été signalée par les services techniques de la Ville de Nanterre à l'intersection des boulevards Soufflot et boulevard du 17 octobre 1961. Cette fuite se trouvait sous trottoir.

L'alerte a été donnée en parallèle par la Direction des Routes d'Ile-de-France, la DIRIF, qui constate une arrivée d'eau dans le tunnel de l'A14 au même endroit. L'autoroute est alors coupée par mesure de précaution.

Des agents d'Eau et Force ont immédiatement été chargés de couper l'eau sur ce tronçon, ce qui n'a eu aucun impact pour les clients puisqu'il s'agissait d'une canalisation de transport.

Les travaux ont été planifiés dès le lendemain, ils ont commencé le 20 janvier et ont duré 8 jours, étant donnée l'étendue des dégâts sur la voirie. La canalisation de diamètre 400 mm en fonte grise de 1956 était fissurée mais n'avait connu aucun problème jusqu'à présent. Le tronçon impacté a été remplacé sur 7 mètres linéaire.



ACTION EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dans le cadre de son engagement dans une démarche de développement durable, Eau et Force participe à la préservation de la ressource en eau, en mettant en œuvre des moyens importants pour diminuer les volumes d'eau perdus lors de l'apparition de fuites.

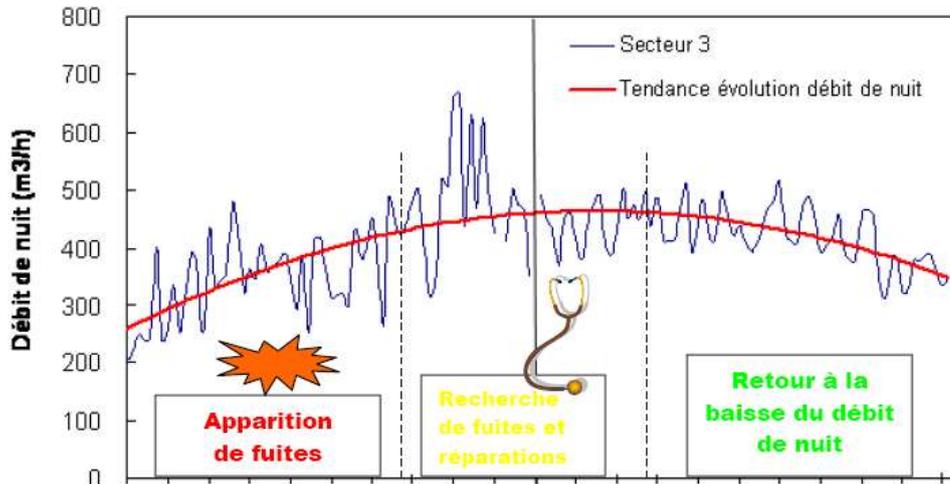
Recherche de fuites

Une équipe spécialisée est en charge de la recherche de fuites sur l'ensemble du réseau d'eau potable. Elle a pour but d'utiliser des moyens de détection acoustique des fuites avant qu'un problème ne soit signalé. L'événement déclencheur pour le lancement d'un diagnostic sur le terrain peut être :

- ✓ Soit l'étude des variations des débits de nuits obtenus avec la sectorisation du réseau. L'équipe en charge de la recherche de fuites est alors capable d'agir rapidement sur un secteur où le débit de nuit devient anormalement élevé.
- ✓ Soit l'analyse de l'outil « Avertir », permettant l'affichage des enregistrements de bruit dans le réseau en différents points, grâce à des capteurs acoustiques. Un bruit élevé au niveau d'un capteur peut indiquer l'existence d'une fuite qui est alors recherchée sur le terrain.

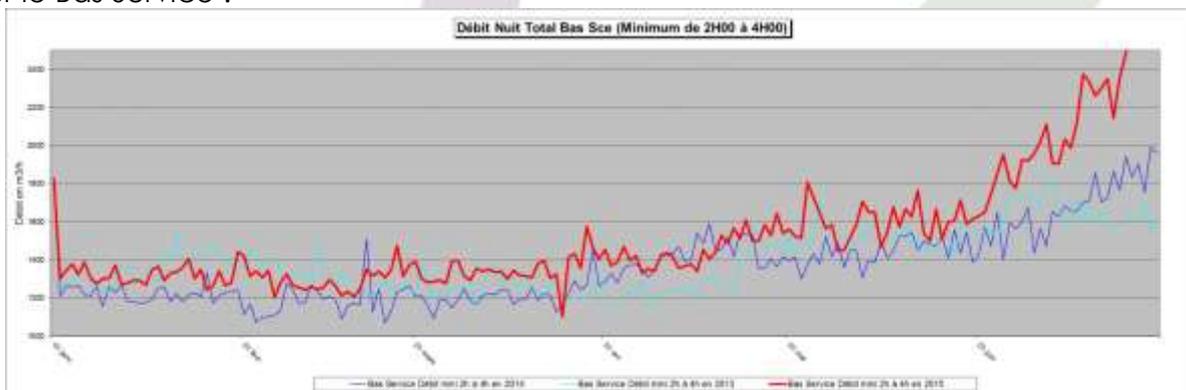
Suivi du débit de nuit

Le réseau d'eau potable est sectorisé et les débits livrés au réseau la nuit entre 2 et 4 h du matin sont suivis. Pendant cette période, les consommations des clients sont les plus faibles, le débit de nuit est donc utilisé comme un indicateur du débit de fuites, et ce en particulier entre octobre et avril (de mai à septembre, période où la chaleur peut sévir, les consommations de nuit réelles, par exemple générées par des climatiseurs, rendent les comparaisons et analyses difficiles). La variation du débit de nuit des secteurs permet d'orienter la recherche de fuites présentée ensuite.



Exemple de suivi de débit de nuit et des actions lancées

Le graphique suivant présente un exemple des données suivies avec les valeurs des débits de nuit sur le Bas Service :



L'été 2015 a été chaud et sec, il est donc normal que les débits de nuit augmentent dès la fin du printemps suite aux arrosages d'espaces verts.

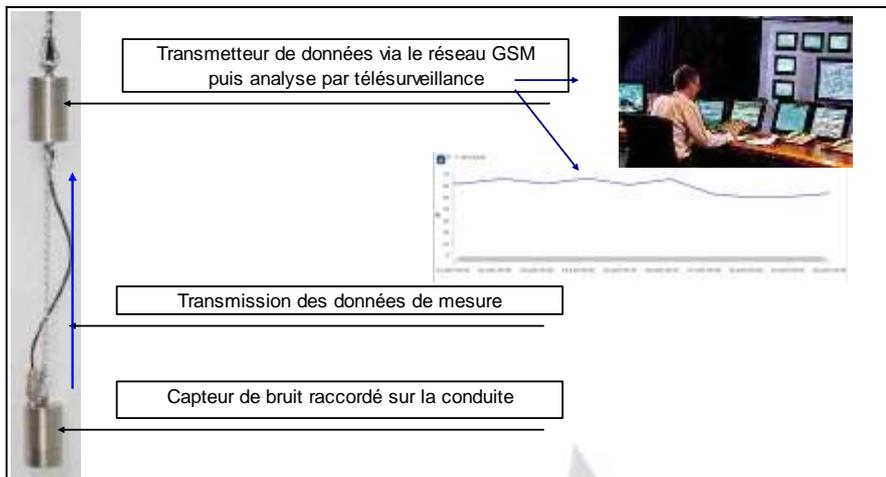
Avertir

L'équipe de recherche de fuites travaillait initialement uniquement sur le réseau de distribution à partir de l'étude des données de sectorisation et des résultats d'écoutes des prélocalisateurs mobiles. Elle a souhaité cependant étendre son champ d'action en travaillant à titre expérimental aussi sur les réseaux de transport stratégique, ainsi que sur certaines zones de réseaux de distribution de façon plus soutenue qui se décline en 2 technologies différentes selon le type de réseau.

Avertir est une méthode acoustique de détection de fuites. Celle-ci utilise des capteurs (prélocalisateurs) installés en poste fixe sur des nœuds du réseau. Les appareils sont programmés pour réaliser chaque nuit (vers 2h du matin) une écoute. La détection d'un bruit permanent est un indicateur de probabilité de fuite.

1-Capteurs hydrophones GSM sur canalisations de transport

Si l'écoute sur les canalisations de distribution se fait à l'aide de capteurs aimantés sur la canalisation, dans le cas des réseaux de distribution (DN > 300 mm), cette écoute ne peut se faire qu'à l'aide de capteurs en contact avec le fluide. On parle alors de capteurs hydrophones.



Le positionnement des capteurs a été choisi suite à la réalisation d'une étude en 2011 et 2012 sur les réseaux de transport stratégique, c'est-à-dire sur les réseaux dont une casse importante provoquerait de nombreux dégâts avec un fort impact pour les usagers mais aussi pour la vie économique.



Capteur hydrophone en chambre



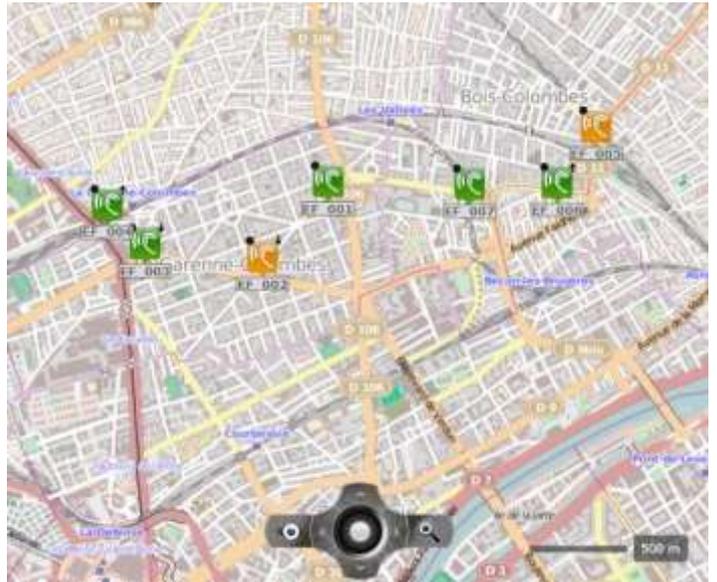
Capteur hydrophone en regard compact

Après avoir effectué une série de tests en 2012, nous avons été en mesure de mettre en œuvre les capteurs hydrophones à partir de l'année 2013 et les exploiter en fonctionnement normal sur les années 2014 et 2015.

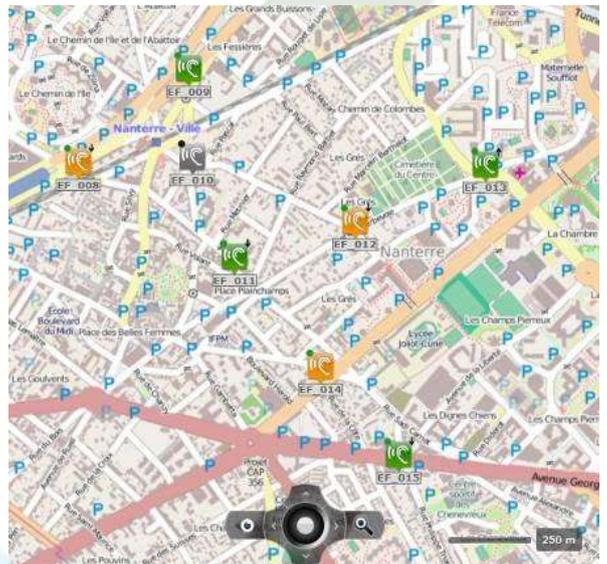
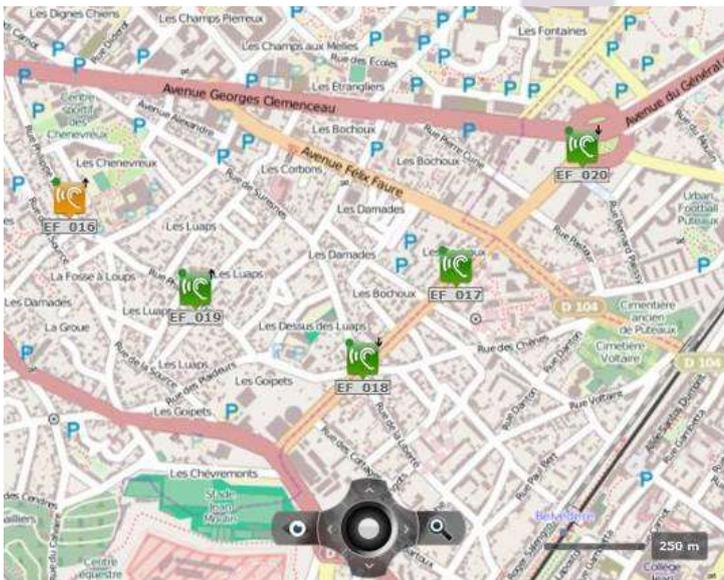
Ces capteurs, placés de façon permanente, transmettent deux fois par semaine, par SMS (ou alarme) les bruits de fuites détectées (après neutralisation des bruits parasites). Ces données sont analysées par un logiciel capable de donner des représentations graphiques des résultats et de déclencher des alarmes : « National Avertir ». Les « bruits » de fuites sont ainsi détectés en temps réel et l'équipe de recherche de fuites peut être envoyée sur place rapidement.

Deux tronçons sont équipés de capteurs, car identifiés comme stratégiques :

Le premier est situé à Colombes, La Garenne-Colombes et Bois-Colombes, sur la conduite en DN600 rue Pierre Brossolette, boulevard de la République, puis en DN500 rue de l'Aigle, rue Pierre Joigneaux, rue des Bourguignons. Il est équipé de 7 capteurs hydrophones.

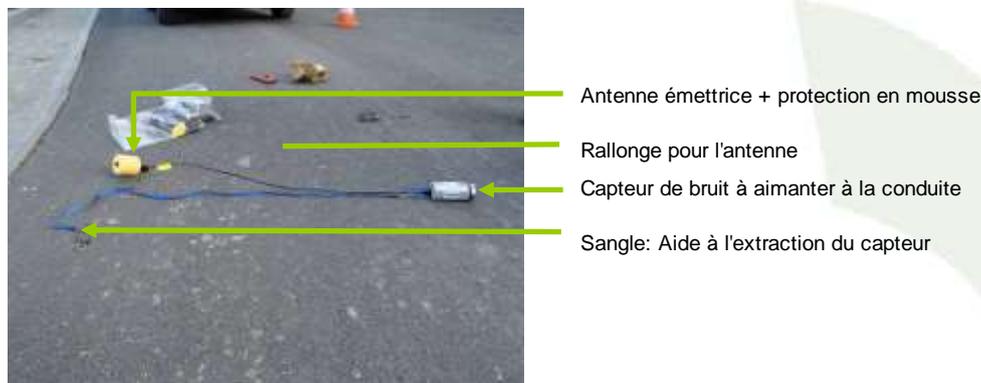


Le deuxième est situé à Nanterre, entre l'usine du Mont Valérien et la gare de Nanterre Ville. Les conduites concernées sont le DN600 rue des Plaideurs, rue Philippe Triaire, rue de la Côte, avenue Rochegude, puis le DN500 rue Stalingrad, rue Rigault et rue Paul Doumer. 13 capteurs hydrophones sont installés.



2-Exploitation de prélocalisateurs GSM sur deux secteurs sensibles sur Suresnes et Villeneuve-la-Garenne

Ces deux secteurs ont été choisis en raison de taux moyens de casse supérieurs à la moyenne du taux de fuite du SEPG. Les prélocalisateurs sont installés sur les carrés de manœuvre des vannes du réseau. Ils sont donc déplaçables sur d'autres secteurs suivant les besoins. Les données sont transmises par SMS une fois par semaine.



Capteur sans protection en mousse



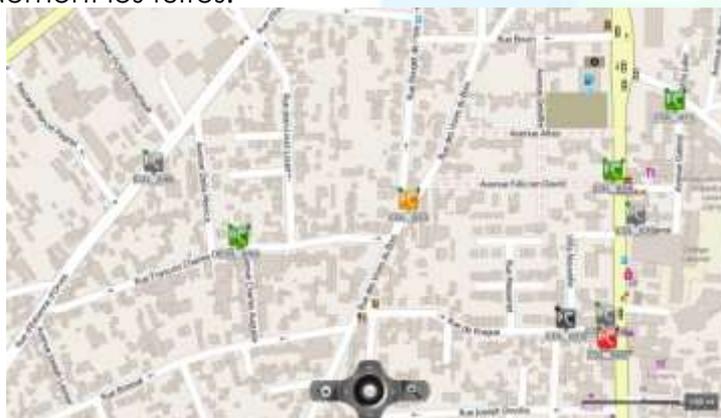
Vue du dessus d'un émetteur et sa protection en mousse dans une bouche à clef

Les zones couvertes représentent environ 18,5 km de grâce à 84 prélocalisateurs :

- ✓ A Villeneuve-la-Garenne, 34 prélocalisateurs installés en novembre 2013.
- ✓ A Suresnes, 50 prélocalisateurs installés en décembre 2013.

3-Exploitation de prélocalisateurs VHF sur la ville de Colombes

Une centaine de prélocalisateurs de technique VHF sont installés sur la zone de Colombes afin de détecter plus rapidement les fuites.



Prélocalisateurs posés à Colombes

Au lieu d'envoyer un SMS, ces capteurs transmettent leurs informations directement par le réseau VHF de la télérelève préexistant pour certains clients en prestation de service.

Leurs résultats sont exploités comme les autres capteurs dans le logiciel National Avertir qui permet de voir si le seuil de bruit a augmenté sur chaque capteur, ce qui entraîne le départ d'un chercheur de fuites sur place.

L'efficacité de ces différents systèmes testés a permis de proposer leur généralisation à partir du 1^{er}/07/15 dans le cadre du nouveau contrat de délégation.

Résultats de la recherche de fuites

A partir de l'analyse des variations du débit de nuit ou de l'augmentation de bruit mesuré par les capteurs acoustiques sur National Avertir, l'équipe de recherche de fuites va sur le terrain et réalise un diagnostic à l'aide de prélocalisateurs mobiles.

Jusque fin 2014, une recherche de fuites dite systématique était réalisée quotidiennement en posant des capteurs acoustiques mobiles le soir pour être retirés le lendemain, afin d'enregistrer les bruits du réseau entre 2h et 4h du matin. Cette méthode n'est plus employée aujourd'hui, elle a été remplacée depuis début 2015 par l'analyse récurrente et précise de l'outil National Avertir.

Les résultats de la recherche de fuites figurent dans le tableau suivant. Le linéaire de recherche systématique est indiqué pour rappel sur les années précédentes.

Recherche de fuites					
	2011	2012	2013	2014	1er sem. 2015
Linéaire diagnostiqué (km)	943	726	735	710	0
Fuites détectées (canalisations, branchements, accessoires)	153	141	77	48	66

Ces dispositifs mis en place sur le réseau ont permis de gagner en efficacité pour trouver les fuites avant qu'elles n'apparaissent sur la chaussée et/ou engendrent des dégâts matériels.

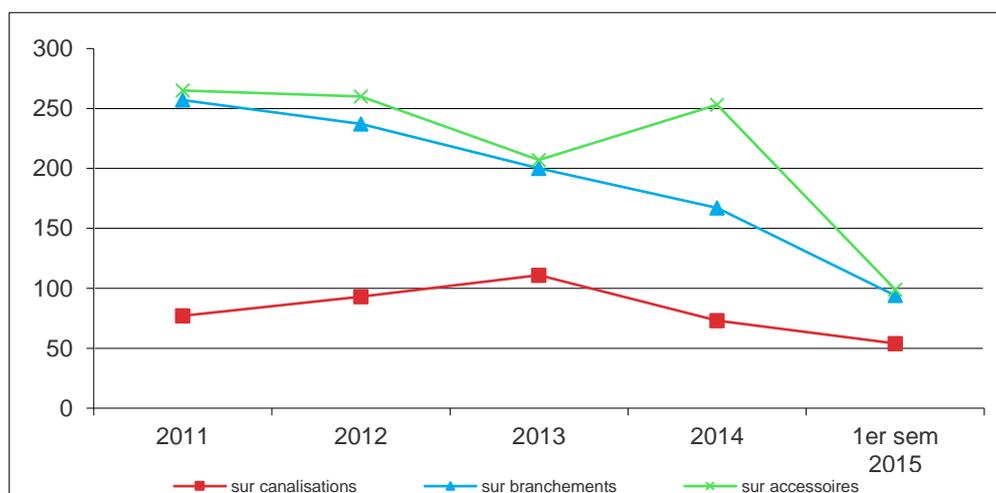
Sur les 66 fuites détectées, 13 concernaient des canalisations.

Réparations de fuites

Réparation de fuites					
	2011	2012	2013	2014	1er sem 2015
sur canalisations	77	93	111	73	54
sur branchements	257	237	200	167	94
sur accessoires	265	260	207	253	99
TOTAL	599	590	518	493	247

247 fuites ont été réparées durant le 1^{er} semestre 2015.

Le graphique suivant montre l'évolution des fuites et leur répartition par type d'éléments depuis 2011 :



Rendement du réseau

Rendement de réseau					
	2011	2012	2013	2014	1er sem. 2015
Rendement Technique %	86,6	87,8	88,0	89,6	89,9
Rendement Financier %	83,6	86,7	86,0	88,8	87,5

Nota : le rendement et l'ILP ont été calculés sur la base des données de l'année entière afin de disposer de données représentatives sur les volumes vendus, liés aux variations saisonnières.

Le rendement technique est égal au ratio du volume de l'eau consommée, rapporté au volume mis en distribution. Le rendement financier est le ratio entre le volume facturé dans l'année et le volume produit mis en distribution.

Le réseau de la Presqu'île de Gennevilliers présente des spécificités importantes. En effet, ce réseau est constitué de canalisations ayant un diamètre moyen élevé allant jusqu'au 1 600 mm. Il se trouve surdimensionné car conçu pour anticiper un accroissement des consommations que ne s'est pas produit, bien au contraire.

De même, le diamètre moyen des branchements est élevé par rapport aux réseaux classiques de la majorité des usagers du fait de sa structure en zone urbaine très dense limitrophe à Paris. La densité de branchement est élevée : 60/km. Le quartier de La Défense est, à lui seul, un cas très particulier.

Enfin, du fait de l'alimentation gravitaire depuis la station du Mont Valérien ; la pression sur le réseau est élevée avec 5.5 bar en moyenne.

L'indice linéaire de pertes (ILP) en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour. Cet indicateur est un moyen de suivi des pertes sur un réseau d'eau potable. Il est de 10,9 en 2015 (11,0 en 2014).

Le bilan clientèle / communication

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

L'activité du service Clientèle en chiffres

NOMBRE DE CLIENTS

Le nombre total de clients au 30 juin 2015, est de 59 033.

On constate une stabilisation du nombre d'abonnements après une hausse continue et une poursuite de la baisse des abonnés communaux (rationalisation des bouches de lavage et arrosage).

Nombre d'abonnements						
	2011	2012	2013	2014	1er sem. 2015	Variation (%)
Abonnements domestiques et assimilés	54473	54622	54964	55067	55074	0,01%
Abonnements communaux	4333	4141	4023	3980	3959	-0,53%
Total	58806	58763	58987	59047	59033	-0,02%

Le nombre de clients s'entend comme le nombre de facturés directs, hors clients divisionnaires. Leur répartition par commune est la suivante :

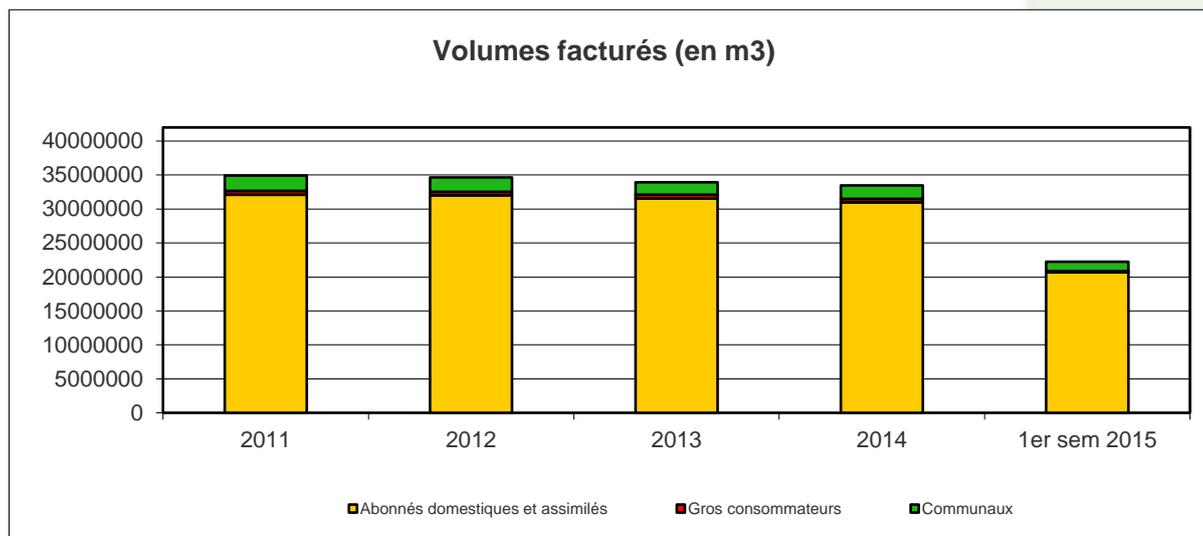
Répartition par commune			
Abonnements	Domestiques	Communaux	Total
ASNIERES SUR SEINE	6388	585	6973
BOIS COLOMBES	3549	229	3778
COLOMBES	11528	310	11838
COURBEVOIE	3709	631	4340
GENNEVILLIERS	3610	564	4174
LA GARENNE COLOMBES	2592	207	2799
NANTERRE	7865	675	8540
RUEIL MALMAISON	10266	332	10598
SURESNES	4211	335	4546
VILLENEUVE LA GARENNE	1341	91	1432
GARCHES	4	0	4
PUTEAUX	7	0	7
ST CLOUD	4	0	4
Total	55 074	3 959	59 033

VOLUMES FACTURÉS

Les volumes facturés dépendent des périodes de relevé des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre.

Le détail des ventes d'eau par commune est présenté au § 3 Compte Annuel du Résultat d'Exploitation. Voir remarque sur la répartition par semestre au § 4.1.1. Le CARE.

L'évolution des volumes facturés par type de clients figure sur le tableau et le graphique ci-après :



Volumes facturés (m3)					
	2011	2012	2013	2014	1er sem 2015
Abonnés domestiques et assimilés	32 121 210	32 000 819	31 548 672	30 989 145	20 673 376
Gros consommateurs	563 504	525 184	569 007	511 154	197 363
Communaux	2 216 358	2 135 881	1 811 343	1 965 746	1 385 124
Total	34 901 072	34 661 884	33 929 022	33 466 044	22 255 863

CONTACTS CLIENTS

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

Un service spécifique de traitement de courrier permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

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

Typologie des contacts			
	Nombre de contacts	Pourcentage	dont réclamations
Téléphone	14637	71%	1691
Courrier	3983	19%	559
Internet	1611	8%	29
Visites en agence	488	2%	56
Fax	1	0%	0
Total	20720	100%	2335

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

Principaux motifs de contact			
	Nombre de contacts	Pourcentage	dont réclamations
Demande d'information	10 442	50%	13
Abonnement	4 246	20%	
Encaissement	2 536	12%	195
Facturation	1 654	8%	1 605
Distribution	820	4%	495
Assainissement	645	3%	14
Relève	357	2%	
Qualité	20	0%	13
Total	20 720	100%	2 335

ACTIVITÉ DE GESTION

Les principales tâches liées à l'activité de gestion des clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Activité de gestion	
Nature	S1
Nombre de relèves	36 563
Nombres de factures	117 105
Nombre d'abonnés mensualisés	13 714
Nombre d'abonnés prélevés	29 202
Nombre d'échéanciers	1 607

Le nombre d'abonnés mensualisés progresse encore de 2% (progression identique à celle de 2014) pour dépasser les 23% au total.

Relève des compteurs

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

- ✓ La remontée pertinente d'index,
- ✓ Le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- ✓ Une réponse adaptée aux questions des clients.

La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 91 %.



copyright : William Daniels

La relève des compteurs a lieu une fois par an. Un courrier est envoyé aux clients dont les compteurs sont inaccessibles pour les informer de la date du passage du releveur dans leur commune. A chacun de ses passages, le releveur informe le client de son passage et matérialise ainsi le service rendu, en laissant une carte de compte rendu de relève faisant ainsi état de sa consommation et d'éventuelles anomalies. En cas d'absence du client, il est invité à relever lui-même son index et à le communiquer, soit par téléphone au Centre de Relation Clientèle, soit par internet sur l'Agence en ligne.

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

Les encarts joints à la facture

Des dépliants ou courriers d'information peuvent être joints avec les factures. Ainsi chaque année, est envoyé par ce vecteur, à tous les clients, le bulletin d'analyse de qualité de l'eau, réalisé par les Agences Régionales de Santé (ARS). Il est aussi possible, à titre ponctuel d'envoyer un document d'information pour le compte de la collectivité et concernant le service (avenant de contrat, modification de prix, informations diverses sur la collectivité).

La facture

Les clients non mensualisés reçoivent 4 factures par an : une suite au relevé, les autres sur estimations calculées sur la moyenne de la consommation de l'année écoulée. Eau et Force a ainsi envoyé 117 105 factures au 1^{er} semestre 2015.

Limpide et didactique, la facture d'eau permet aux clients :

- ✓ D'accéder aux informations essentielles dès le premier coup d'œil (un histogramme des dernières consommations permet aux clients de mieux piloter leur budget eau),
- ✓ De bénéficier de conseils pour mieux consommer au quotidien (indication de la consommation moyenne d'un ménage),

- ✓ De mieux comprendre le prix de l'eau et ce qu'il rémunère (la facture d'eau comprend non seulement la production et la distribution d'eau potable, mais aussi, dans la majeure partie des cas, la collecte et la dépollution des eaux usées).

La e-facture

Nous offrons la possibilité aux clients qui le souhaitent de souscrire gratuitement à notre service d'e-facture et de remplacer leur facture papier par une facture électronique et leur permettre ainsi de faire un geste pour l'environnement. La e-facture est fiable et sécurisée, et protégée par code d'accès personnel ; le client peut à tout moment imprimer des duplicatas.

Les moyens de paiement

Eau et Force met à la disposition de ses clients tous les moyens de paiement classiques : paiement à nos guichets, par téléphone, sur l'Agence en Ligne, par Chèque, TIP (Titre Interbancaire de paiement), Carte Bleue, paiement par cash compte gratuit à la Poste, ou prélèvement automatique après facturation...

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation. Au 30 juin 2015, 23 % des clients du SEPG avaient opté pour ce service.

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

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

Agence Web Pro – services aux professionnels proposés par Ocea Smart Building

Les services de l'agence Web Pro ont été lancés début 2008. Il s'agit d'un portail interactif dédié aux professionnels (gros consommateurs industriels, communaux, gestionnaires de parcs de logements, ...) leur permettant de disposer sur internet du détail de leurs factures, mais aussi de piloter à la carte la gestion de leur parc de compteurs en les regroupant par thème (par exemple pour une commune : écoles, espaces verts, voirie, ...).

Ce système permet :

- ✓ Une gestion organisée avec accès multiutilisateurs, tableaux de bord personnalisés, regroupement de compteurs, de factures,
- ✓ Un suivi de la consommation avec des bilans annuels,
- ✓ Un pilotage financier avec la gestion des comptes, l'accès aux factures en ligne, des avis de paiement multi sites.

De plus, couplé avec la télérelève, il peut affiner le suivi des consommations et alerter le client sur des consommations anormales pouvant être synonymes de fuites. A noter que la télérelève sera déployée pour tous les abonnés d'ici fin 2017 dans le cadre du nouveau contrat de DSP.

Aujourd'hui, ce service est commercialisé par le biais d'offres de services aux professionnels gérées par la filiale dédiée de Lyonnaise des Eaux, Ocea Smart Building, créée en juillet 2012.

Informé et communiquer avec les clients

L'information des consommateurs et du grand public reste une préoccupation permanente du SEPG et de l'entreprise, ainsi qu'une mission essentielle de service public. Un certain nombre d'outils de communication et relais d'information sont mis à disposition des usagers :

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.

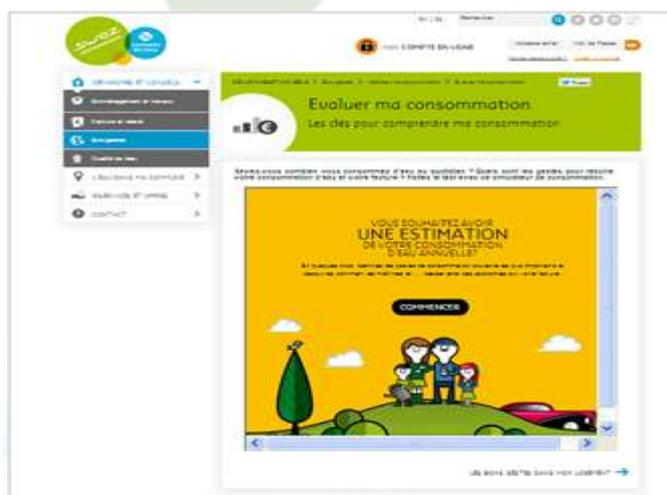


Le site www.lyonnaise-des-eaux.fr, accessible en mobilité via un smartphone ou une tablette (responsive design), apporte aux clients consommateurs des informations sur :

- ✓ 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).

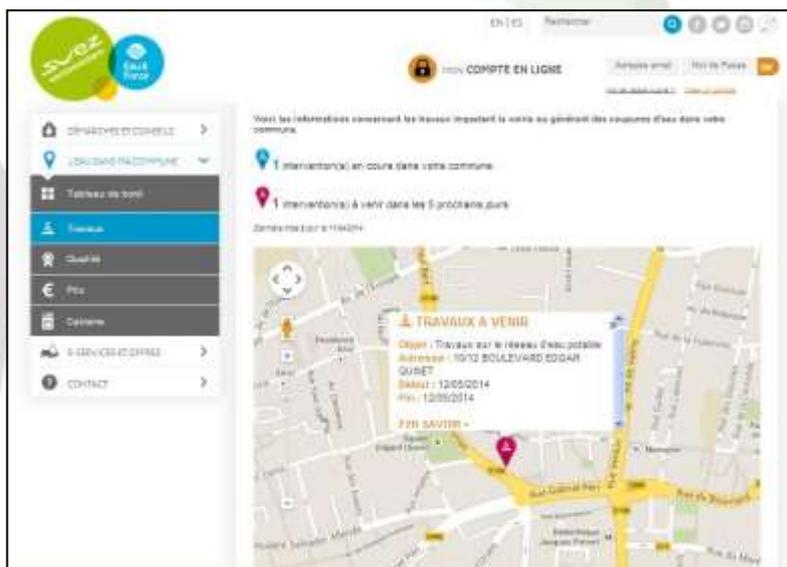
- ✓ La réalisation en ligne de transactions et souscriptions
 - ✓ Paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
 - ✓ Dépose du relevé de compteur,
 - ✓ Souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - ✓ Souscription à l'e-facture.

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

- ✓ Un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- ✓ Un conseiller virtuel qui répond à 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.

Eau et Force donne accès à ses données et propose le service : « Tout sur mon eau » permettant à ses clients d'avoir une information exhaustive sur le service de l'eau dans leur commune.

Avec portail Internet www.eau-et-force.com, les usagers ont accès à un grand nombre d'informations relatives à la qualité de l'eau dans leur commune : nombre d'analyses effectuées sur les douze derniers mois, teneur en nitrates ou en pesticides, étiquette eau (teneur en minéraux), accès aux analyses bactériologiques... mais également les travaux en cours et à venir, ou le prix de l'eau.



La mise à disposition de ces informations s'inscrit dans la volonté de l'entreprise de mieux informer ses clients et d'être transparente sur la qualité du service qu'elle fournit. Ce nouveau site permet également à Eau et Force de renforcer l'accompagnement de ses clients dans leurs démarches quotidiennes liées au service de l'eau : l'Agence en ligne pour le paiement des factures, informations sur les démarches en cas d'emménagement ou déménagement, sensibilisation aux éco-gestes permettant de maîtriser ses consommations et de protéger l'environnement...

UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

Communication en accueil client et/ou de mairie

Plusieurs supports de communication, destinés aux clients consommateurs, ont été créés pour les accueils clients notamment sur :

- ✓ Les bons gestes à adopter pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau (11 cartes postales et 5 affiches sur ce thème),
- ✓ Les services Mensualisation, E-facture et Acceo,



Campagnes d'e-mailing et de SMS

Des campagnes d'information sont envoyées aux clients consommateurs par e-mail ou par SMS pour :

- ✓ Promouvoir les services en ligne gratuits proposés à tous nos clients et qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :
 - ✓ Le compte en ligne
 - ✓ L'e-facture (ou facture électronique)
 - ✓ Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - ✓ La dépose d'index en ligne

- ✓ Informer sur le service de l'eau dans la commune :
 - ✓ La qualité de l'eau
 - ✓ Les bons gestes pour préserver les ressources
 - ✓ Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule, ...)

- ✓ Informer l'utilisateur de manière personnalisée sur la gestion de son contrat d'eau :
 - ✓ Actions sur le compteur : relève, changement
 - ✓ Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

- ✓ Améliorer la qualité relationnelle avec nos clients
- ✓ Information sur la gestion des données personnelles
- ✓ Choix des canaux de contacts préférés et domaines d'intérêt pour nos communications
- ✓ Enquêtes de satisfaction

LE GEL EST L'ENNEMI DE VOTRE COMPTEUR D'EAU ET DE VOS CANALISATIONS.

Chaque année, avec le retour des basses températures, l'eau se transforme en glace et peut entraîner la casse des tuyaux et du compteur d'eau. Vous pouvez être privé d'eau, des fuites importantes sont possibles et des frais de réparation conséquents seront alors à votre charge.

Pour éviter tout désagrément, **des mesures simples** suffisent :

- Si votre compteur est situé dans un regard enterré à l'extérieur et non protégé contre le froid :**
Protéger le compteur et les tuyaux exposés avec des matériaux isolants n'absorbant pas l'humidité. Le polystyrène est un très bon choix. Des protections adaptées sont disponibles dans les magasins de bricolage.
- Si votre compteur et vos canalisations sont situés à l'intérieur de votre logement dans un local non chauffé :**
Calfauter votre compteur avec des plaques de polystyrène. Protéger vos canalisations avec une gaine isolante. Ne jamais couper complètement le chauffage (si possible).
- Si vous partez longtemps de chez vous :**
Protéger le compteur et les tuyaux exposés. Éviter de couper complètement le chauffage. Vidanger votre installation.

Chère cliente, cher client,

A l'occasion de la COP 21 sur le réchauffement climatique qui se déroule à Paris du 30 novembre au 11 décembre, découvrez quelques gestes à adopter au quotidien dans votre maison et votre jardin pour préserver les ressources en eau.

- utiliser un linge-vaisselle plutôt que de laver la vaisselle à la main :** 30 litres d'eau économisés
un linge-vaisselle utilise 20 litres d'eau, à la main il faut compter 50 litres pour un linge de 4 personnes.
- prendre une douche plutôt qu'un bain :** 70 litres d'eau économisés
une douche de 4 minutes utilise 60 à 80 litres d'eau et un bain 80 litres.
- utiliser une chasse d'eau à deux boutons :** 6 litres d'eau économisés
une chasse d'eau à deux boutons utilise 3 à 6 litres d'eau, une chasse d'eau classique 12 litres.
- ramener les déchets polluants (white spirit, peinture...) à la déchèterie**
les jeter dans les toilettes ou dans l'évier pollue les rivières.
- jeter les lingettes à la poubelle et pas dans les toilettes**
quand elles sont jetées dans les toilettes, elles bouchent les réseaux de dépollution des eaux usées.
- utilisez juste ce qu'il faut de lessive et autres détergents en privilégiant les produits écologiques**
pour polluer le moins possible les ressources en eau.

[Découvrir d'autres gestes](#)

Et pour aller plus loin, retrouvez notre simulateur pour vous aider à mieux maîtriser votre consommation d'eau.

[Lancer la simulation](#)

Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

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

- ✓ Un courrier d'accueil,
- ✓ Le règlement de service,
- ✓ Les réponses aux questions les plus fréquentes sur la qualité de l'eau, le cycle de l'eau, son prix, les différents éléments de la facture d'eau,
- ✓ Une information sur les services offerts par Eau France (e-facture, mensualisation...).

Affichages Véhicules

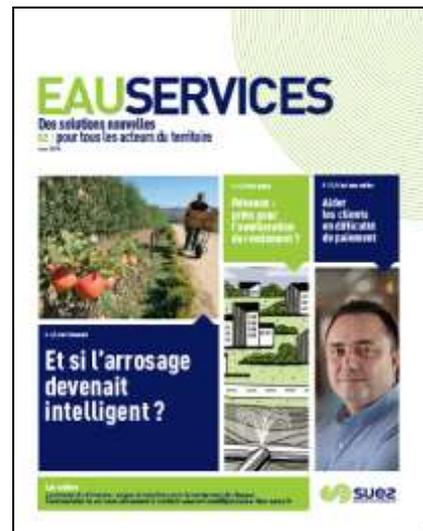
Une campagne de publicité est programmée sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication sera tournée vers les clients consommateurs pour plus d'informations concernant les services et les métiers de l'activité Eau France de SUEZ.



Magazines Eau services

Parution du magazine Eau Services n°2 en juin 2015
Sujet principal : l'amélioration du rendement

+ la plateforme <https://eau.toutsurmesservices.fr/>



L'agence Clientèle en ligne : tous nos services en un seul clic !

Au sein du portail Internet d'Eau et Force, lancé en avril 2013 et accessible sur www.eau-et-force.com, l'Agence en ligne permet de répondre aux attentes des clients et aux évolutions de leurs modes de vie.



L'agence Clientèle en ligne permet aux clients d'effectuer gratuitement et en toute confidentialité de nombreuses démarches et formalités à partir de leur domicile :

- ✓ Consulter la situation de leur compte et l'historique de leurs factures,
- ✓ Payer en ligne leur dernière facture,
- ✓ Souscrire au service de prélèvement automatique,
- ✓ Transmettre l'index de leur compteur, en cas d'absence lors du passage du releveur,
- ✓ Suivre leur consommation,
- ✓ Transmettre une demande particulière grâce à la rubrique Contactez-nous, etc.

La 7e édition de l'opération « Graine de goûteurs »



Les enfants d'aujourd'hui sont les acteurs du service de l'eau de demain. C'est aussi, pour leur rôle prescripteur auprès des parents et des adultes en général, qu'Eau et Force a décidé de porter son attention sur le jeune public. L'objectif : qu'ils développent un regard responsable et un comportement citoyen vis-à-vis de leur environnement, car les attitudes acquises à leur âge devront persister à l'âge adulte.

Dans le cadre de l'Observatoire du Goût de l'Eau, le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Genevilliers et Eau et Force ont lancé fin 2008 une campagne de sensibilisation auprès des élèves de primaire. Il s'agit de promouvoir l'eau du robinet comme eau de boisson auprès du jeune public.

Cette campagne se déroule en 3 temps :

- ✓ Une formation « goûteur d'eau du robinet » assurée en classe par une technicienne Eau et Force à la fin du 1er trimestre de l'année scolaire,
- ✓ Une animation sur le cycle de l'eau et la préservation de l'environnement, conduite par la Ligue de l'enseignement 92 dans les classes au cours du 2nd trimestre,
- ✓ Une visite de l'usine du Mont-Valérien qui alimente en eau potable les habitants de la presqu'île de Genevilliers, au 3ème trimestre.



En parallèle, un jeu-concours récompense les meilleurs goûteurs par l'installation d'une fontaine d'eau du robinet dans leur école.

Ce programme répond à deux enjeux majeurs :

- ✓ Il est au cœur des enjeux de développement durable des collectivités locales : valoriser l'eau du robinet, boisson indispensable à une alimentation équilibrée,
- ✓ Il fait suite aux recommandations des pouvoirs publics et des autorités de référence en matière de santé publique concernant la lutte contre l'obésité infantile. Le Conseil national de l'alimentation et l'Académie nationale de médecine recommandent en effet « l'eau du robinet comme eau de boisson au quotidien » et « sa mise à disposition en libre-service dans les lieux fréquentés par les enfants ». Pour l'année scolaire 2014-2015, 18 classes des communes d'Asnières, Bois-Colombes, Colombes, Courbevoie, La Garenne-Colombes, Nanterre, Rueil-Malmaison, et Suresnes se sont inscrites par l'intermédiaire des services scolaires ou développement durable de leur ville (soit 459 enfants sensibilisés). Cela porte à 2424 le nombre d'enfants ayant participé au programme depuis sa création en 2008



Inauguration de la fontaine à eau remportée par l'école Charles Péguy B de Colombes (Classe de CM1 de Mme Thomassine).

Le Bar à eau

Pour ses animations en direction du grand public, Eau et Force installe un Bar à eau à l'occasion de manifestations organisées sur la Presqu'île de Gennevilliers. Une communication conviviale s'instaure autour du bar à eau qui permet ainsi de promouvoir l'eau du robinet "bonne à boire". Le principe est simple : il s'agit de faire déguster l'eau aux passants (dégustation à l'aveugle d'eaux d'origines différentes). Les fontainiers, techniciens ou agents clientèle d'Eau et Force, répondent aux questions du public. Des dépliants sont mis à sa disposition : informations sur l'eau, sa distribution, conseils de consommation, etc. Le 9 mai 2015, dans le cadre du festival Ecozone de Nanterre Eau et Force a accueilli environ 250 visiteurs sur son stand dans le parc des anciennes mairies.



- ✓ Les 30 et 31 mai 2015, aux Rendez-vous du développement durable à Rueil-Malmaison Eau et Force a accueilli environ 250 visiteurs sur son stand, avec une exposition sur l'eau et l'environnement et un bar à eau.
- ✓ Le 10 juin, Eau et Force était présent lors des portes ouvertes du centre social Europe à Colombes, et a proposé à environ 50 visiteurs de goûter l'eau du robinet à l'aveugle.

Le bilan renouvellement/travaux/études

Production

Renouvellement électromécanique

Au 1^{er} semestre 2015, Eau et Force a réalisé sur les ouvrages de production et de stockage d'eau potable des travaux de renouvellement pour un montant total de 324 356,79 €.

Ces opérations sont, dans leur grande majorité, détaillées et illustrées ci-dessous.

Station de Pagès

- ✓ Renouvellement des deux disjoncteurs Masterpact en aval des transformateurs dédiés aux groupes à vitesse variable n°3 et n°5.
- ✓ Renouvellement partiel de l'ensemble hydraulique de la pompe et du moteur du groupe à vitesse variable n°3.

Avant



Après

Ensemble hydraulique pompe révisée



Moteur électrique révisé



- ✓ Renouvellement partiel des vannes et groupes de refroidissement dédiés à la climatisation
- ✓ Renouvellement partiel de l'automate programmable de la station (mise à niveau de la carte processeur)
- ✓ Renouvellement du palan électrique du pont roulant

Usine du Mont-Valérien

- ✓ Renouvellement partiel de l'armoire électrique de la galerie « Chabal »
- ✓ Renouvellement partiel du portail sis « 105, route des fusillés »
- ✓ Renouvellement du compresseur d'atelier
- ✓ Renouvellement des pompes de relèvement n°1 et n°2 de l'usine 7 qui permettent de relever l'eau du réservoir 4.500 m3 « Inférieur » vers le réservoir 4.500 m3 « Supérieur »
- ✓ Renouvellement partiel moteur pompe n°1 « Haut Service »
- ✓ Renouvellement des bâches usine 9



- ✓ Renouvellement vanne de sectionnement arrivée « Auber A »

Avant



Après



Tranche 1

- ✓ Renouvellement de l'ensemble des vessies des filtres à sable.
- ✓ Renouvellement du compresseur air de service des filtres à sable.
- ✓ Renouvellement partiel du déshydrateur portes latérales Pulsators
- ✓ Renouvellement des réservoirs d'air de service

Avant



Après



- ✓ Renouvellement de l'onduleur du Tableau Général Basse Tension



- ✓ Renouvellement des deux pompes d'eau motrice de la pré-ozonation

Avant



Après



- ✓ Renouvellement du ventilateur de mise en dépression de chaque cloche des décanteurs « Pulsators »

Avant



Après



- ✓ Renouvellement de l'analyseur d'ozone résiduel des deux compartiments de diffusion

Tranche 2

- ✓ Renouvellement des deux disjoncteurs Masterpact



- ✓ Renouvellement des deux pompes doseuses polymères
- ✓ Renouvellement des clapets des pompes de refoulement bêche eaux sales biolite
- ✓ Renouvellement partiel par réactivation du filtre n°6 Charbon Actif en Grains



- ✓ Renouvellement du moteur de l'agitateur rapide de coagulation

Réservoirs

- ✓ Renouvellement du déshydrateur du réservoir 21000 m3.



- ✓ Renouvellement de la canalisation réseau surpressé de la station de Buzenval.

La Défense

- ✓ Renouvellement des équipements électriques et d'automatisme de la Chambre 4 à la Défense

Sectorisation

- ✓ Renouvellement de la sonde à insertion du débitmètre Boieldieu.
- ✓ Renouvellement du télétransmetteur Lacroix S500 Poste Arago

RÉHABILITATION DU GÉNIE CIVIL DES USINES (AU TITRE DU COMPTE DE SUIVI DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS)

En 2015, Eau et Force a réalisé au titre du Compte de Suivi des Engagements Contractuels 381 346,09 € de travaux détaillés ci-après :

Usine du Mont-Valérien

- ✓ Renouvellement de la porte d'entrée de l'Usine 9



- ✓ Réhabilitation du sol de l'aire de dépotage



- ✓ Réhabilitation du bâtiment « Filtration sable » de la Tranche 1.

Avant



Après



- ✓ Réhabilitation des accès parking et de la montée vers la zone de dépotage

Avant



Après



Après



- ✓ Réhabilitation des façades des bâtiments de la Tranche 2.

Avant



Après



- ✓ Remplacement du moteur du portail 56-62 rue des Plaideurs

Réservoirs

- ✓ Réhabilitation de l'étanchéité dans le réservoir 2.000 m3.

AMÉLIORATION DES USINES (au titre du compte de suivi des engagements contractuels)

En 2015, Eau et Force a réalisé, au titre du Compte de Suivi des Engagements Contractuels, 246 348,92 € de travaux détaillés ci-après après :

Usine Pagès

- ✓ Fourniture et pose d'une mesure de perte de charge pour le cycle de fonctionnement en automatique du dégrilleur
- ✓ Installation de l'armoire automatisme dégrilleur
- ✓ Fourniture et pose de caillebotis au palier d'accès du dégrilleur 1^{er} sous-sol.

Usine

- ✓ Fourniture et pose d'un servo-moteur sur la Vanne VM5 intérieur Usine 9
- ✓ Matérialisation des six places de parking dans la zone d'accueil de l'usine
- ✓ Modification du réseau de chauffage, pose de robinets thermostatiques
- ✓ Remplacement de l'éclairage de la galerie « Chabal » par hublots à leds
- ✓ Réhabilitation du mur de soutènement côté groupe scolaire
- ✓ Création d'un regard et mise en place d'une pompe d'épuisement
- ✓ Remplacement du « Dilatoflex » de la canalisation d'eau motrice de la pré-ozonation Tranche 1
- ✓ Création d'une zone de stockage ferraille
- ✓ Installation de rambardes de sécurité.



- ✓ Installation d'un pont roulant équipé d'un palan dans le sous-sol de l'usine 9.



Installation d'un variateur de fréquence de marque « Schneider » sur la pompe n°1 « Haut Service ».



- ✓ Installation de démarreurs sur les installations sur les surpresseurs d'air de lavage filtres à sable T1.

Usine **des** sédiments

Installation de deux pesons sur les deux bennes de réception avec report vers le logiciel de supervision.



Réservoirs

- ✓ Aménagement accès réservoir 4000 m3.

ETUDES – PROTECTION DE LA RESSOURCE – DUP

Les travaux prévus par l'arrêté de DUP ont été engagés en 2014 :

- ✓ Clôturer la prise d'eau en berge de la Seine
- ✓ Construire une station d'alerte dans la culée creuse du Pont de Sèvres.

En 2015, les travaux nécessitant l'intervention de plongeurs et des conditions de clarté de l'eau non réunies fin 2014, et même au 1^{er} semestre 2015, ont été engagés :

- ✓ Installer une vanne d'isolement entre la Seine et la fosse de pompage
- ✓ Disposer d'une pompe dédiée d'épuisement de la fosse de pompage

Les interventions humaines de dépose et pose de la vanne de « Prise en Seine », la mise en place de la pompe d'épuisement en aval du dégrilleur ont conduit à des arrêts de production :

- ✓ Arrêt de la station de pompage « Pagès » durant les heures ouvrées pendant la période du 10 au 18 août.
- ✓ Arrêt de la production pour finaliser les travaux précités à partir du 7 décembre. La production a repris le 13 décembre sur la Tranche 1 tandis que la Tranche 2 était arrêtée jusqu'au 13 janvier 2016 pour maintenance des équipements et entretien des ouvrages en prévision des modifications sur la filière de traitement « Tranche 1 » durant l'année en cours.

Cette dernière phase n'a pas permis d'installer la pompe d'épuisement Flygt (approvisionnée) mais a permis de mettre en évidence le volume conséquent de sédiments avec des coquillages d'eau douce dès la galerie de Seine (traversant le quai Gallieni) jusqu'à l'aval du dégrilleur avant la chambre de pompage qui devra être traité.



Cette opération de curage a aussi permis de mettre en évidence un retour d'eau important par une canalisation « Non Répertoire » dont les résultats d'analyses terrain détectent la présence d'ammoniaque. Ce rejet devra être supprimé lors d'une prochaine opération après enquête sur son origine et évaluation de l'impact éventuel sur le reste de l'immeuble.

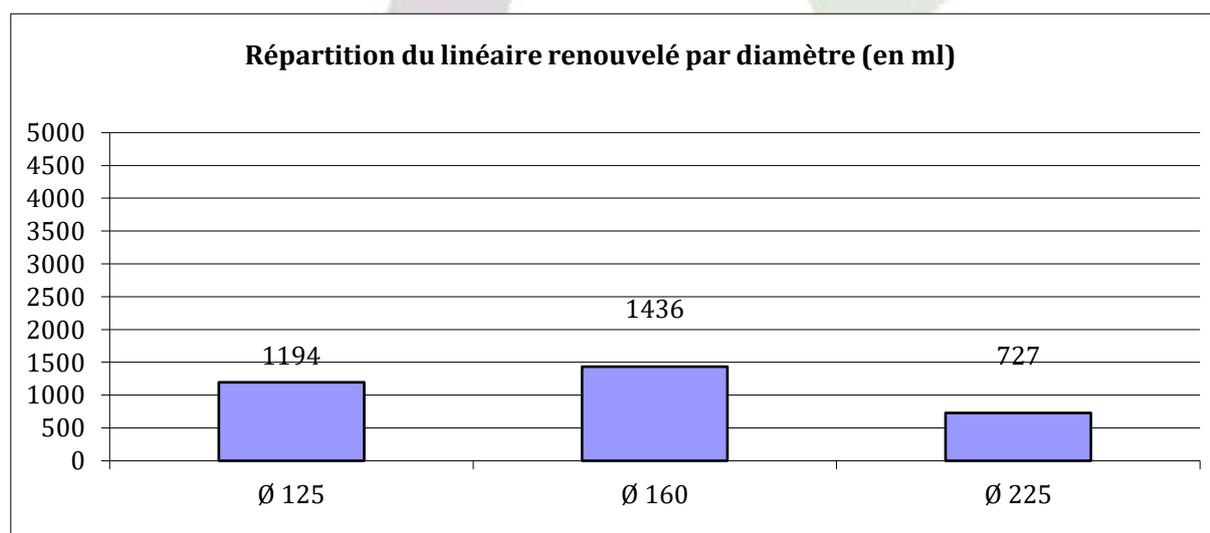


Distribution

RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX ET BRANCHEMENTS ASSOCIÉS

Ces opérations concernent le renouvellement de 3 357 ml de canalisations justifié par l'historique des fuites constatées, leur matériau, leur âge, la sensibilité à leur environnement (nature du sous-sol, trafic routier).

RENOUVELLEMENT DE RESEAU					
Commune	Type de Travaux	Adresse des travaux	Longueur posée en ml	Matériau	Ø
Asnières	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE BIDEL	101	PEHD	125
Asnières	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	AVENUE DU DOCTEUR FLEMING	195	PEHD	160
Bois Colombes	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE DE LA PAIX	238	PEHD	160
Colombes	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE BERANGER	578	PEHD	125
Colombes	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE DE L'INDUSTRIE	471	PEHD	225
Courbevoie	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE NAPOLEON ROINARD	120	PEHD	160
Courbevoie	RENOUVELLEMENT VANNES	AVENUE DE LA DIVISION LECLERC	/	/	1000
Gennevilliers	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	AVENUE CLAUDE DEBUSSY	128	PEHD	125
La Garenne Colombes	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE PASTEUR	222	PEHD	160
Nanterre	RENOUVELLEMENT VANNES		/	/	300
Nanterre	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE RIGALT	307	PEHD	160
Nanterre	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	BOULEVARD NATIONAL	256	PEHD	225
Puteaux	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE DES BAS ROGERS	354	PEHD	160
Rueil Malmaison	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE PIERRE BROSOLETTTE	176	PEHD	125
Rueil Malmaison	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE DE L'YSER	197	PEHD	125
Rueil Malmaison	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE ADRIEN CRAMAIL	15	PEHD	125
		TOTAL	3 357		
		DONT A CHARGE D'EAU ET FORCE	3 357		
		DONT PAYES PAR DES TIERS	0		



Montant du renouvellement réseau : 1 210 529,85 €

Montant du renouvellement branchements : 21 007,65 €

Renouvellement de réseau : comparaison avec les prescriptions de l'avenant 7 (ml)

Gamme de diamètre	< 150 mm	150 à 250 mm	> 250 mm	total
avenant 7 : d'ici 30/06/15	25 550	16 755	2 160	44 465
soit moyenne annuelle (8,5 ans)	3 006	1 971	254	5 231
réalisé à fin 2014	29 506	19 872	1 973	51 351
réalisé en 2015	1 194	2 163	0	3 357
réalisé à fin juin 2015	30 700	22 035	1 973	54 708
avancement théorique fin 2015	25 550	16 755	2 160	44 465
avance / théorique à fin 2015	5 150	5 280	-187	10 243
soit en %	20%	32%	-9%	23%

TRAVAUX DU COMPTE DE SUIVI DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS (CSEC)

Les travaux concernent, conformément à l'article 5B du contrat :

- le maillage du réseau de distribution /pose de vanne,
- le déplacement de canalisation,
- le renouvellement accéléré des branchements plomb. A noter que certains n'ont pu être réalisés pour diverses raisons. Ils ne représentent toutefois que 0,19% du parc (117 sur 61298)

Leur nature et leur coût détaillé font l'objet du § 3.3.

ETAT RÉCAPITULATIF PAR TYPE DE TRAVAUX

ETAT RECAPITULATIF PAR TYPE DE TRAVAUX												
en ml	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Renouvellement/ Déplacement	6 499	7 697	6 161	8 037	9 862	11 188	7 309	9 477	7 890	5 908	8 300	3 357
Renouvellement seul	6 365	6 909	6 066	6 197	4 842	5 917	6 551	8 688	7 214	5 443	6 497	3 357
Renouvellement avec renforcement	89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Déplacement	45	788	95	478	0	0	360	57	0	465	1 803	0
Tramway				1 362	5 020	5 271	398	732	676	0	0	0
Maillage (CSEC)	26,5	125	32	61	356	581	30	95	0	35	32,5	0
TOTAL	6 526	7 822	6 193	8 098	10 218	11 759	7 339	9 572	7 890	5 943	8 332	3 357

Clientèle

TÉLÉRELÈVE

En 2015, le déploiement Télérelève a commencé par l'équipement des compteurs consommant plus de 4500 M3/an.

692 compteurs ont été équipés. 288 d'entre eux ont nécessité que l'on remplace le compteur.

Bâtiments généraux

Site	Titre chantier	Nature
Petit Nanterre	Réfection sanitaires Hommes	Réfection complète : 7 douches + 4 WC + 5 urinoirs + espace pour 45 vestiaires 
Petit Nanterre	Création bureaux supplémentaires	Création de deux bureaux supplémentaires (dans ancien atelier ; hall magasin) 

<p>Petit Nanterre</p>	<p>Pose gardes corps sur terrasses restant à protéger</p>	<p>Garde-corps + échelle à crinoline</p> 
<p>Petit Nanterre</p>	<p>Aménagement hall magasin</p>	<p>Réalisation d'une salle de rapport (16 places + 2 postes informatiques en libre-service)</p> 
<p>Petit Nanterre</p>	<p>Mise à niveau électricité</p>	<p>Blocs de secours, renforcement d'éclairage, extension électrique</p>
<p>Logements</p>	<p>Réhabilitation logements fonctions R+3</p>	<p>Pièces d'eau : cuisine, salles de bains, toilettes</p>

Siège social	Réfection complète salle de réunion R+3	<p>Réfection complète : climatisation, éclairage, chauffage, menuiseries, moquette, porte, matériel audiovisuel (multimédia/domotique), électricité</p> 
Siège social	Pose gardes corps sur terrasses restant à protéger	<p>Protection collective : garde-corps</p> 
Siège social	Réfection bureaux non réhabilités (partie 1er étage + RDC)	Travaux détaillés ci-dessous :
dont	* aménagement CTD au 1er	Réfection du plateau anciennement SIG : éclairage, électricité, peinture, moquette, cloisons, chauffage, électricité et informatique
	* réaménagement bureaux SIP + CREA au 1er étage	<p>Réfection des bureaux existants : éclairage, électricité, peinture, moquette, cloisons, chauffage, et informatique</p> 
		<p>Réfection de l'accueil clientèle : éclairage, électricité, peinture, sol, sas, chauffage, et informatique ; mise au standard ERP et sécurité</p>

	* accueil	
	* réfection clientèle RDC	<p>Réfection de l'ensemble de l'espace clientèle du RDC : chauffage, éclairage, sol, peinture, cloisons, électricité et informatique</p> 
Siège social	Travaux préparatoires bureaux SEPG	Etudes, suppression alarme anti-intrusion + modification alarme incendie, modification chauffage-plomberie, réparation arrosage automatique, modifications électriques, cloisons de séparation (local archives Eau et Force/ salle de réunion SEPG)
Siège social	Remplacement volets roulants électriques logement de fonction	Sur un logement au R+2
Siège social	Travaux de réparation des parkings	Réfection partielle du parking + remplacement opérateur du portail coulissant
Siège social	Remplacement de climatisation salle onduleurs	Salle située au sous-sol
Siège social	Réfection étanchéité toiture	Etudes + isolation + étanchéité terrasses second et troisième étage

TARIFICATION DU SERVICE

TARIF

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

LA DISTRIBUTION DE L'EAU

Cette partie de la facture couvre les frais du service de l'eau potable : captage de l'eau dans le milieu naturel, traitement pour la rendre potable, transport jusqu'au robinet à travers le réseau de canalisations.

La partie fixe, l'abonnement au service, est basée sur le calibre du compteur. La partie variable en mètres cubes reflète la consommation de la période.

Le prix de base est déterminé par le contrat passé entre le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers et la société délégataire. Le prix évolue selon une formule de variation déterminée par le contrat en fonction d'indices officiels. Elle a été revue avec l'avenant 7.

LA COLLECTE ET LE TRAITEMENT DES EAUX USÉES

Les redevances perçues pour le compte de la Commune et/ou son Délégué, du Département et du Service Public de l'Assainissement Francilien (SIAAP) financent respectivement le fonctionnement et la construction :

- ✓ Des réseaux d'égouts communaux,
- ✓ Des réseaux d'égouts départementaux,
- ✓ Des réseaux d'égouts et des stations d'épuration interdépartementaux.

Les taux des redevances sont fixés par les collectivités compétentes.

LES ORGANISMES PUBLICS

Les redevances perçues pour le compte de l'Agence de l'Eau Seine Normandie, établissement public de l'Etat, lui permettent de subventionner les équipements de dépollution des eaux usées et d'assurer la préservation des ressources en eau.

La loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006 a modifié le dispositif des redevances perçues par les Agences de l'eau en application du principe de prévention et du principe de réparation des dommages à l'environnement.

La dépollution, un enjeu majeur : les redevances permettent à l'Agence de l'eau de financer des études, actions et travaux pour réduire les pollutions toxiques et physico-chimiques dans l'eau, lutter contre les pollutions microbiologiques du littoral, réduire à la source les émissions de pollution, mettre en conformité les stations d'épuration urbaines et développer l'assainissement des petites collectivités.

Cette loi a créé deux redevances basées sur le m³ d'eau facturé à l'abonné. Ces deux redevances s'adressent aux particuliers desservis en eau potable et aux activités « assimilées domestiques » dont les rejets de pollution sont inférieurs aux seuils fixés par la loi :

- ✓ La redevance de pollution doit être acquittée par tout le monde. Elle est assise sur le volume d'eau facturé à toute personne abonnée à un service d'eau potable. Les industriels ayant des activités « non-domestiques » font l'objet d'une facturation directe de cette redevance par l'Agence de l'Eau. Si le volume qu'ils rejettent n'atteint pas le seuil de redevabilité directe fixé par l'Agence de l'Eau, ils doivent s'acquitter de la redevance pollution par l'intermédiaire de leur facture d'eau, dans la limite d'un plafond de 6 000 m³.
- ✓ La redevance pour modernisation des réseaux de collecte est due par toute personne acquittant la redevance précédente et soumise à la taxe d'assainissement. Payée par tout abonné raccordé à un réseau d'assainissement public, elle est assise sur les m³ soumis à la taxe d'assainissement. Son taux est unique dans le bassin Seine-Normandie car cette redevance correspond dans son esprit à une mutualisation au niveau du bassin des investissements nécessaires pour maintenir et améliorer le niveau de l'assainissement des eaux usées.

Enfin, une taxe est réservée aux Voies Navigables de France. Cet établissement public assure l'exploitation, l'entretien et l'amélioration du réseau de canaux et de rivières qui constituent une partie de nos ressources en eau.

Figurent en [annexe 1](#)

- ✓ Les fiches tarifs du 1er semestre 2015
- ✓ Les fiches de calcul de la révision du prix de l'eau potable
- ✓ L'évolution du prix de l'eau.

FACTURE TYPE

Cette facture-type partielle ne prend pas en compte les redevances perçues au titre de la collecte et du traitement des eaux usées (dont la part varie d'une commune à l'autre). Elle correspond à celle d'un client du seul service de l'eau potable.

Facture type 120 m3	Tarifs au 1/01/2014	Valeurs au 1/01/2014	Tarifs au 1/01/2015	Valeurs au 1/01/2015	Variation
Distribution de l'eau					
Parts Eau et Force					
Abonnement annuel	12,38	12,38	12,36	12,36	-0,16%
Consommation	1,6321	195,85	1,6292	195,50	-0,18%
Organismes publics					
Parts Agence de l'Eau Seine Normandie					
Prélèvement d'eau dans les ressources naturelles	0,0740	8,88	0,0560	6,72	-24,32%
Lutte contre la pollution	0,4000	48,00	0,4100	49,20	2,50%
Voies Navigables de France	0,0076	0,91	0,0074	0,89	-2,63%
Total HT		266,02		264,67	-0,51%
TVA 5,5 %		14,63		14,56	-0,51%
TOTAL TTC (en euros)		280,66		279,23	-0,51%

Evolution des révisions de la tarification

	2011	2012	2013	2014	2015
K Coefficient d'indexation	1,0995	1,1377	1,1644	1,1709	1,1689

QUALITE DE SERVICE



QUALITE DE L'EAU

Bilan analytique

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

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

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

- ✓ Les paramètres microbiologiques.
- ✓ Les paramètres chimiques.
- ✓ Les paramètres indicateurs, témoins du fonctionnement des installations de production et de distribution.
- ✓ Les indicateurs de radioactivité.



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

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

La qualité de l'eau potable est soumise à deux types de contrôles :

- ✓ Un contrôle sanitaire officiel, qui relève de la compétence des pouvoirs publics par l'intermédiaire des Agences Régionales de Santé (ARS). Il s'agit là du contrôle réglementaire. En France, il porte sur l'ensemble du système d'alimentation en eau : points de captage, stations de traitement, réservoirs et réseaux de distribution. Les échantillons d'eau prélevés aux différents points de contrôle sont analysés par des laboratoires agréés par le ministère de la Santé.



La nature et la fréquence de ces analyses sont fixées par le ministère de la Santé. Elles dépendent notamment de la taille des installations de production (nombre de m³ produits) ou de la collectivité desservie (nombre d'habitants). Plus celles-ci seront importantes, plus les contrôles sont fréquents.

Les résultats de ces analyses sont publics et font l'objet d'un affichage en mairie. Ils sont aussi consultables sur le site www.sante.gouv.fr (rubrique : Santé/ Les dossiers de santé de A à Z/Eau/ Eau du robinet/...).

A partir de ces informations sur la qualité de l'eau, l'ARS publie chaque année :

- ✓ Un rapport annuel par commune à l'attention des collectivités
- ✓ Une fiche de synthèse par commune à l'attention des consommateurs (jointe à l'envoi d'une des factures).

Ces fiches de synthèse sont aussi consultables sur le site : www.goutdeleau.com

Un protocole de suivi des analyses et de communication avec les ARS et leurs laboratoires sous-traitants permet de garantir une réactivité immédiate 365 jours par an des équipes de Suez en cas d'anomalie.

- ✓ Une surveillance permanente qui relève des exploitants des services de distribution.

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

Cette surveillance s'opère à trois niveaux :

- ✓ Un contrôle continu des paramètres sensibles sur les usines de production et sur les réseaux de distribution. Ce sont ainsi, pour notre Entreprise Régionale, plus de 100 capteurs qui permettent de suivre en temps réel la qualité de l'eau.
- ✓ Un contrôle permanent par l'intermédiaire de prélèvements analysés dans les laboratoires d'usines par des agents qualifiés.
- ✓ Des prélèvements ponctuels analysés dans un laboratoire accrédité COFRAC utilisant des méthodes d'analyses normalisées.



L'analyse en continu : un contrôle 24h/24 des paramètres de la qualité de l'eau sur les eaux en sortie des usines d'eau potable. Conforme aux critères de qualité, l'eau est ensuite pompée vers les réservoirs avant d'être distribuée.

Le contrôle officiel et légal de la qualité de l'eau a été effectué en 2015 conformément au programme défini par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Il a été assuré par le laboratoire CARSO. En complément, Eau et Force exerce sa propre surveillance. Le bilan analytique différencié (ARS et Eau et Force) figure dans les tableaux ci-après.

Analyses de la Ressource			
	Contrôle sanitaire ARS	Surveillance de l'exploitant	Total
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	8	2	10
Physico-chimique	8	20	28
Total	16	22	38

Analyses de l'eau produite			
	Contrôle sanitaire ARS	Surveillance de l'exploitant	Total
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	27	105	132
Physico-chimique	28	105	133
Total	55	210	265

Analyses de l'eau distribuée			
	Contrôle sanitaire ARS	Surveillance de l'exploitant	Total
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	317	139	456
Physico-chimique	318	139	457
Total	635	278	913

La conformité de l'eau produite et distribuée

La qualité de l'eau produite et distribuée est évaluée par apport aux limites et références de qualité définies précédemment.

Lorsqu'une non-conformité ou un dépassement d'une référence de qualité, est détecté en distribution, deux prélèvements d'eau sont réalisés par Eau et Force :

- ✓ L'un au robinet d'usage du consommateur
- ✓ L'autre sur la bouche incendie la plus proche.

Ce principe permet de déterminer l'origine de l'anomalie (réseau public ou intérieur et privé) et le cas échéant, de guider le propriétaire du réseau privé dans la résolution du problème.

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de l'auto-surveillance sont les suivantes :

Qualité de l'eau - Ressource			
Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques	
Nombre de prélèvements	10	Nombre de prélèvements	28
Nombre de prélèvements non-conformes	0	Nombre de prélèvements non-conformes	0
% conformité aux références de qualité	100%	% conformité aux références de qualité	100%

Qualité de l'eau produite			
Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques	
Nombre de prélèvements	132	Nombre de prélèvements	133
Nombre de prélèvements non-conformes	0	Nombre de prélèvements non-conformes	0
% conformité aux limites de qualité	100%	% conformité aux limites de qualité	100%

Qualité de l'eau distribuée			
Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques	
Nombre de prélèvements	456	Nombre de prélèvements	457
Nombre de prélèvements non-conformes	0	Nombre de prélèvements non-conformes	0
% conformité aux limites de qualité	100%	% conformité aux limites de qualité	100%

Pour le 1^{er} semestre 2015, les taux de conformité bactériologiques et physico-chimique sont de 100%.

Les dépassements de référence de qualité en production ont été les suivants :

Analyses hors référence de qualité Production			
Paramètre non conforme	Nombre d'analyses	Résultat contre analyses	Observations
Turbidité	1 Contrôle sanitaire 0,87 NTU le 16 avril sur Cottages	Recontrôle conforme < 0.5NTU	Les prélèvements de recontrôle et les analyseurs en continu n'ont pas confirmé ces résultats. Aucun dysfonctionnement n'a été identifié sur la filière de traitement. Référence de qualité : 0,5 NTU
Germes à 36°C	3 Auto surveillance 122 u/ml le 19 janvier sur PVC 42 u/ml le 23 février sur Fusillés 44 u/ml le 15 juin sur Fusillés	Tous les recontrôles effectués par Eau et Force et/ou l'ARS étaient conformes	Présence de chlore en quantité satisfaisante sur chaque prélèvement. Aucun dysfonctionnement n'a été identifié sur la filière de traitement. Référence de qualité : 20 u/ml
Coliformes	1 Auto surveillance 1 u/100ml le 8 juin sur PVC	Le recontrôle Eau et Force et le prélèvement ARS suivant étaient conformes	Présence de chlore en quantité satisfaisante sur chaque prélèvement. Aucun dysfonctionnement n'a été identifié sur la filière de traitement. Référence de qualité : 0 u/100 ml

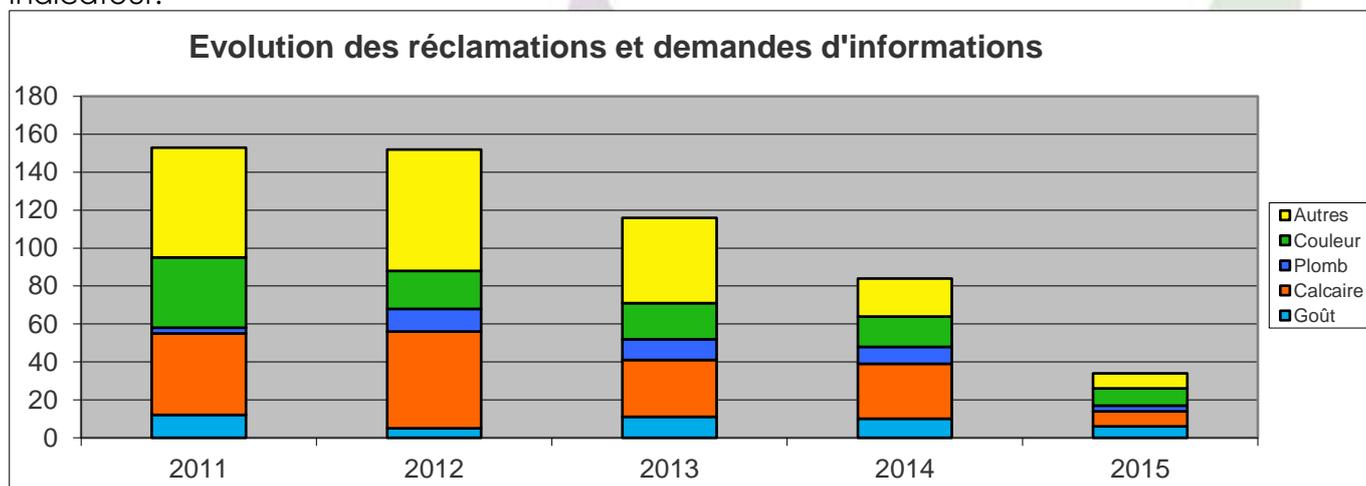
Les dépassements de référence de qualité en distribution ont été les suivants :

Analyses hors référence de qualité Distribution			
Paramètre non conforme	Nombre d'analyses	Résultat contre analyses	Observations
Fer	1 Auto surveillance 374 µg/l le 21 mai	Recontrôle conforme	Problème de réseau intérieur. Ce point a été abandonné car problème récurrent Référence de qualité : 200 µg/l
Germes à 22°C	1 Contrôle sanitaire >300 u/100ml le 28 avril	Recontrôle Eau et Force conforme	Présence de chlore Référence de qualité : 300 u/ml en présence de chlore

Réclamations et demandes d'informations sur la qualité de l'eau

Depuis 2000, le Centre Relations Clientèle enregistre tous les contacts des clients. Ces enregistrements permettent d'établir un indicateur de la qualité perçue.

Le niveau de réclamation enregistré en 2015 est le plus bas constaté depuis le suivi de cet indicateur.



Voici le détail pour le 1^{er} semestre :

	Goût	Calcaire	Plomb	Couleur	Autres	TOTAL
2015	6	8	3	9	8	34

Les principaux motifs de réclamation sont la couleur de l'eau et le calcaire, ils représentent 50% des réclamations.

A noter que le SEPG a prévu dans son prochain contrat de délégation de décarbonater l'eau de l'usine du Mont-Valérien.

Les motifs de réclamation et demandes d'information comptabilisés dans l'item « Autres » se répartissent de la manière suivante :

- ✓ 5 demandes concernant d'autres demandes d'information sur la qualité de l'eau,
- ✓ 2 réclamations pression,
- ✓ 1 relevant d'un problème de réseau intérieur.

Pour répondre rapidement et largement au besoin d'information des consommateurs sur le territoire du Syndicat des Eaux de la presqu'île de Gennevilliers, Eau et Force a mis en ligne sur internet un site d'information intitulé « Tout sur mon eau ».

Diffusion des résultats sur la qualité de l'eau

Un bulletin de la qualité de l'eau distribuée est élaboré pour chaque commune par l'Agence Régionale de Santé sur la base du contrôle réglementaire et légal qu'elle conduit en toute indépendance sur le territoire du Syndicat.

Les fiches relatives à l'eau produite et distribuée en 2014 émises par l'ARS en 2015 ont été envoyées au cours du 2^{ème} semestre 2015 (annexe 2).





Synthèse de l'année 2014

<p>Origine de l'eau</p> <p>Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).</p>	<p>BACTERIOLOGIE</p> <p>Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.</p>	<p>EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE</p> <p>100 % de conformité.</p>
<p>Contrôles sanitaires réglementaires</p> <p>L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.</p>	<p>NITRATES</p> <p>Éléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.</p> <p>Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates</p>	<p>EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES</p> <p>Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l</p>
<p>Conseils</p> <p> Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.</p> <p> Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.</p> <p> Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.</p> <p> Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.</p>	<p>DURETE</p> <p>Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.</p>	<p>EAU CALCAIRE</p> <p>Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F</p> <p><i>Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé</i></p>
<p>Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous détectez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.</p> <p>Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)</p>	<p>FLUOR</p> <p>Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.</p>	<p>EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE</p> <p>Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l</p> <p><i>Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.</i></p>
	<p>PESTICIDES</p> <p>Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désaferber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2</p>	<p>EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)</p> <p>Classe C</p> <p>Max = 0,09 (Métaldéhyde)</p>

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.

35, rue de la Gare – Le Millénaire II – 75935 – Paris Cedex 19
 Standard : 01 44 02 00 00
 www.ars.iledefrance.sante.fr

Ci-dessus, en exemple celle de la ville de Bois-Colombes

QUALITE DE SERVICE

Relation client – Satisfaction - La mesure de la satisfaction client

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

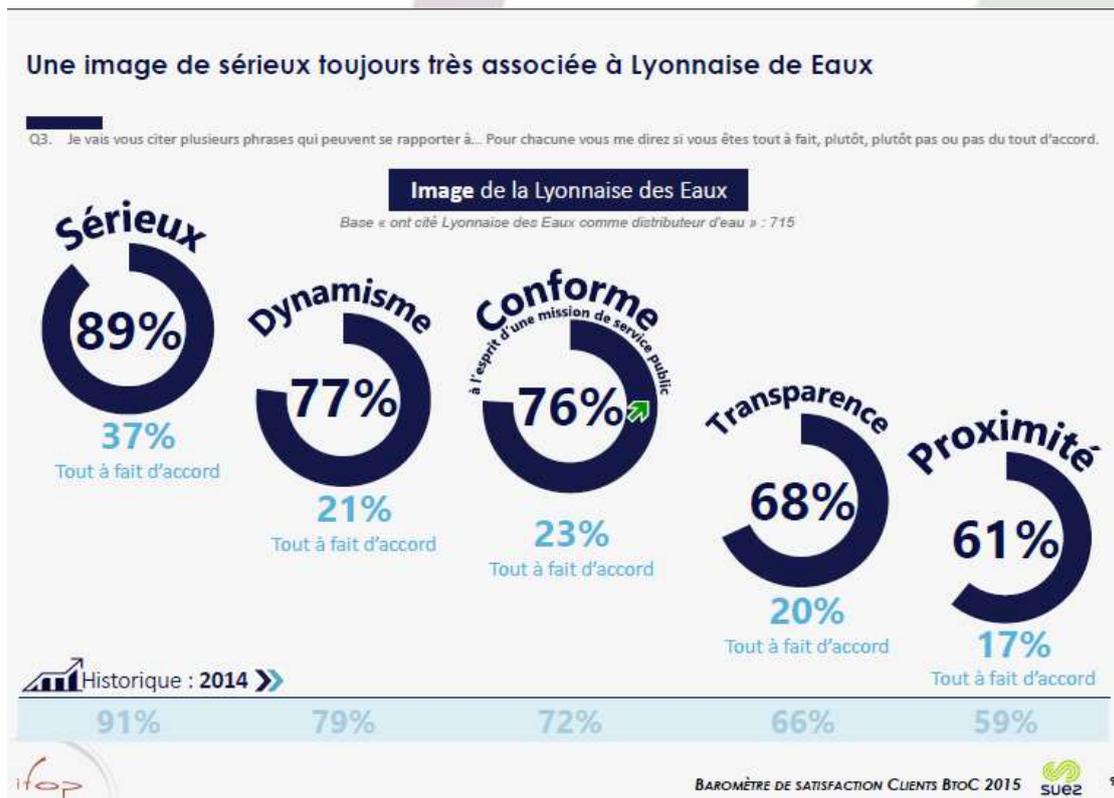
Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

- ✓ 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



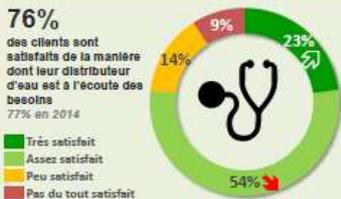
L'image de SUEZ Eau France auprès de ces clients reste solide. L'activité Eau France de SUEZ est reconnue par ses clients pour son sérieux, son dynamisme, sa transparence et parce que ses choix et ses décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public.

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

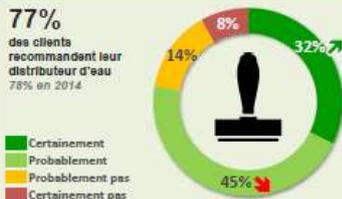
Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client SUEZ restent stables par rapport à 2014. 77% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient SUEZ.

Principaux indicateurs

Perception de l'écoute des besoins



Recommandation



Niveau de confiance



Intention de fidélité



BAROMÈTRE DE SATISFACTION CLIENTS BIOC 2015 SUEZ 14

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

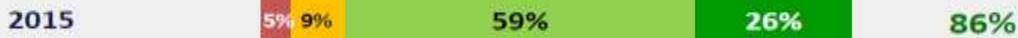
Près de 9 clients sur 10 sont satisfaits de la Lyonnaise des Eaux. Un score comparable à celui de 2014

Q4. Concernant l'ensemble des prestations de votre distributeur d'eau actuel, diriez-vous que vous êtes globalement...

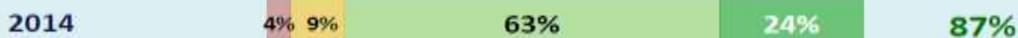
Base : 1002

Satisfaction globale

Pas du tout satisfait | Peu satisfait | Assez satisfait | Très satisfait | 5★ SATISFAIT



Historique de 2013 à 2014



▲ Résultat significativement supérieur à 95% par rapport à l'année précédente
 ▼ Résultat significativement inférieur à 95% par rapport à l'année précédente

BAROMÈTRE DE SATISFACTION CLIENTS BIOC 2015 SUEZ 10

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 de Réclamation client.

Zoom SEPG

Des interviews complémentaires pour constituer un échantillon spécifique au périmètre du contrat du SEPG ont été réalisées : environ 800 foyers de particuliers âgés de 18 ans et plus ont été interrogés lors d'interviews téléphoniques d'une durée de 20 minutes, du 11 au 25 février 2015. La représentativité a été assurée, à partir des données INSEE, sur les critères suivants : âge, CSP du chef de famille et commune.

Eau et Force est jugé comme un organisme sérieux (87%) et digne de confiance (88%) par ses clients, et 88% des usagers sont globalement satisfaits du service rendu.

Nos clients ont confiance dans l'eau du robinet : plus de 90% savent qu'elle est contrôlée et sûre et 86% sont satisfaits notamment de sa constance.

Par ailleurs, 84% des usagers sont satisfaits de l'accueil téléphonique qui leur est réservé, et 81% jugent que le traitement global de leur demande est satisfaisant, notamment 88% apprécient la clarté de la réponse qui leur a été apportée.

Les axes de progrès qui ressortent en 2015 pour Eau et Force sont l'amélioration de l'information donnée aux clients, notamment au moment du relevé du compteur. Les clients expriment le besoin d'être mieux prévenu du passage du releveur et attendent une amélioration de la fréquence des relevés : le déploiement de la télérelève prévu dans le nouveau contrat permettra de répondre à ces besoins de visibilité et d'information

Réclamation client

Eau et Force est très attentif au service rendu à sa clientèle et œuvre quotidiennement à l'améliorer. Chaque réclamation client est analysée afin d'apporter les corrections nécessaires au processus de gestion clients.

Les clients peuvent déposer une réclamation par :

Téléphone

La majorité des demandes peut être traitée immédiatement. Si la réclamation du client nécessite l'ouverture d'un dossier et la fourniture de justificatifs, le conseiller clientèle informera le client de la marche à suivre.

Courrier électronique

Grâce au formulaire de contact disponible sur le portail internet, le client peut gagner du temps et déposer sa réclamation en ligne.

Courrier physique ou électronique

Selon la complexité de la demande, le délai de réponse peut varier entre 5 jours et 15 jours ouvrés. Si le client n'est pas entièrement satisfait de la réponse apportée à sa demande, il peut solliciter un recours auprès de la Direction Générale de Lyonnaise des Eaux en adressant un courrier directement à M. le Directeur Général dont l'adresse exacte figure sur le site internet. Dans ce cas, la Direction Générale traitera la demande en lien avec l'Agence Clientèle Eau et Force en charge du client.

Médiation de l'eau

Si, après avoir sollicité la Direction Générale de Lyonnaise des Eaux, le litige subsiste, le client peut faire appel à la Médiation de l'Eau.

Cet organisme indépendant et impartial a pour vocation de favoriser le traitement amiable des litiges survenus dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement.

En sont exclus les litiges datant de plus de 2 ans, ceux qui concernent les rapports entre copropriétaires ou entre propriétaires et locataires et les procédures judiciaires en cours.

Au 1^{er} semestre 2015, 4 dossiers ont été éligibles à la Médiation, 1 dossier a été redirigé vers l'Agence Clientèle d'Eau et Force car inéligible.

Relation client					
	2011	2012	2013	2014	1er sem. 2015
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service	24h	24h	24h	24h	24h
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100	100	100	100	100
Taux de réclamations (/ 1000 abonnés)	149,2	16,7*	19,5	21,3	10,0
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	oui	oui	oui	oui	oui
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	89,3	80,2	90,5	81,2	79,7
% Clients satisfaits	86	86	87	87	88

* à compter de 2012, seules les réclamations écrites sont prises en compte conformément au décret (suivant ce même critère, le taux 2011 aurait été de 40,0)

Encaissement – Recouvrement

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'utilisateur et son distributeur.
- ✓ Evaluation des conséquences financières liées à la complexification du processus lié à l'abonnement et au recouvrement

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

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

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

Par ailleurs, l'indicateur de performance « taux d'impayé sur les factures de l'année correspond au montant des créances au 31/12/N sur les factures émises lors de l'exercice N-1 ramené au montant facturé.

Encaissement - Recouvrement					
	2011	2012	2013	2014	1er sem. 2015
Délai Paiement client (j)	21	16	15	33	16
Montant des créances > 6 mois (€)	1 126 809	867 901	1 145 140	1 956 277	2 351 273
Taux de créances > 6 mois (Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente) (%)	2,0%	1,5%	2,0%	3,6%	1,98%
Créances eau au 31/12/N sur les factures émises en N-1	603 478	530 121	331 922	605 873	1 045 444
Indicateur de performance Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année	0,26%	0,15%	0,23%	0,42%	1,41%
Créances irrécouvrables (€)	407 499	353 165	90 677	115 094	60 331
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,74%	0,63%	0,16%	0,21%	0,2%

Nota : l'indicateur de performance se calcule au 31/12. Sa valeur au 30/06 n'est pas représentative.

Fonds de solidarité

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, de téléphone, leur loyer... Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Général.

Eau et Force porte un intérêt tout particulier à ses clients les plus démunis. L'entreprise agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Il s'agit de l'un des douze engagements qu'a pris Lyonnaise des Eaux pour une gestion durable de l'eau.

Le dispositif d'aide aux clients démunis a été initié en 2000 dans le cadre d'une convention « Charte Solidarité Eau » signée avec le Ministère de l'emploi et de la solidarité, l'AMF et la FNCCR. Aujourd'hui, le principe du guichet unique FSL (Fonds Solidarité Logement), instauré par la loi relative aux responsabilités locales d'août 2004, repose sur une gestion commune des différentes aides (téléphone, logement, gaz, électricité et eau).

Par cette action, Lyonnaise des Eaux renforce ses engagements, tant sur le plan financier pour aider au règlement des factures d'eau, que sur les volets de maintien du service public et de pédagogie vis-à-vis des personnes en difficultés.

La convention entre le Conseil Général des Hauts de Seine et Eau et Force signée le 21 mars 2008 au titre des années 2007-2008-2009, reconduite le 14 décembre 2010 pour 2010-2011-2012, a été à nouveau reconduite le 30 janvier 2014 pour les années 2013-2014-2015. Ainsi 5 dossiers ont été présentés et acceptés, pour un abandon de créance de 414 euros TTC pour la part d'Eau et Force.

Le faible nombre des dossiers traités et du montant d'abandons de créance montre que le système existant manque d'efficacité. C'est la raison pour laquelle Eau et Force a prévu dans le futur contrat de délégation un dispositif renforcé applicable aux abonnés indirects.

Fonds de solidarité					
	2011	2012	2013	2014	1er sem 2015
Nombres de demandes reçues	14	19	16	14	5
Montant des abandons de créances Part fermière (€)	1211	1427	1034	1196	414

Surendettement

La loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation comporte une partie traitant du surendettement des particuliers et du rétablissement personnel.

Elle est entrée en vigueur le 1er novembre 2010 après la publication en septembre - octobre 2010 d'un décret portant réforme du surendettement.

L'objectif de cette loi est d'accélérer la mise en œuvre des procédures de surendettement dans un cadre juridique et financier sécurisé pour faciliter le rebond des personnes qui connaissent des difficultés d'endettement.

Plus précisément, cette loi :

- ✓ Prévoit un raccourcissement du délai dont dispose la commission de surendettement pour décider de la recevabilité d'un dossier (de 6 à 3 mois) ;
- ✓ Rend possible le rétablissement personnel pour un propriétaire de résidence principale ;
- ✓ Réduit la durée totale du plan conventionnel ou des recommandations à 8 ans (au lieu de 10 ans, sauf pour les prêts immobiliers finançant la résidence principale).

L'équipe de l'Agence Régionale Client se tient à disposition des clients d'Eau et Force pour les orienter vers les dispositifs d'aide existant en cas de difficultés. Au total, 6 dossiers de surendettement ont été traités sur l'ensemble du périmètre du SEPG au 1^{er} semestre 2015. Ces dossiers représentent une somme de 2 146,47 euros.

Dégrèvement

Dégrèvement					
	2011	2012	2013	2014	1er sem. 2015
Nombres de demandes de dégrèvement	292	236	308	380	267
Nombre de demandes acceptées	280	202	243	313	199
Montants dégrévés (euros HT part Eau et Force)	317 757	200 238	314 331	279 688	153 383

Eau et Force met en œuvre la garantie fuite contractuelle prévue à l'article 19 du contrat : « En cas de fuite importante, imprévisible, non apparente ni liée à des défauts de conception de l'installation après compteur, et sauf si cette fuite résulte d'une faute ou d'une négligence de

l'abonné ou d'un tiers, l'abonné peut bénéficier du plafonnement de sa facture moyennant de produire des justificatifs permettant d'apprécier les circonstances de la fuite ainsi que les travaux de réparation effectués. La facture est alors ramenée à 2 fois la consommation habituelle. »

Au 1^{er} semestre 2015, 267 demandes ont été présentées, dont 199 acceptées pour un montant dégrevé s'élevant à 153 383 euros HT.

MANAGEMENT QUALITE

La démarche qualité

NOTRE VISION EST RÉSOLUMENT ORIENTEE VERS NOS CLIENTS, COLLECTIVITÉS, PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS, INDUSTRIELS ET AGRICULTEURS, ...

NOUS DEVONS SANS CESSER IMAGINER DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES SOLUTIONS POUR REpondre A LEURS ATTENTES, NOTAMMENT DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE. NOTRE POLITIQUE QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER AVEC LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE.

Lyonnaise des Eaux 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 cette démarche 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 périmètre de certification

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- ✓ Production et distribution d'eau potable 24h/24
- ✓ Collecte et traitement des effluents
- ✓ Travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- ✓ Irrigation et gestion des milieux naturels
- ✓ Entretien et dépollution de plans d'eau
- ✓ Gestion de réseaux d'irrigation
- ✓ Prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- ✓ Gestion des services à la clientèle
- ✓ Formation professionnelle pour le développement des compétences
- ✓ Étalonnage et contrôle des compteurs d'eau
- ✓ Conception, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.

Notre organisation

Définition de la politique et des objectifs avec la précision de 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

Pour aller plus loin

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de l'énergie (ISO 50001), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE), en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

Notre périmètre de certification iso 9001

Eau et Force a été certifiée ISO 9002 en 1997, puis ISO 9001 en 2002 pour l'ensemble de ses services, afin de répondre à l'évolution des demandes des différents acteurs et partenaires de l'entreprise.

En 2004, la certification de chacun des centres régionaux a évolué vers une certification nationale unique.

En 2009, Eau et Force a été certifiée selon la nouvelle version 2008 de la norme ISO 9001 qui renforce notamment les exigences liées au produit. L'ensemble des exigences de la norme ISO 9001 version 2008 est applicable, y compris les exigences du chapitre 7.3 « Conception et développement ».

En mars 2013, la certification ISO 9001 Multisites de Lyonnaise des Eaux a été reconduite par l'organisme LRQA pour une durée de 3 ans.

En 2015, un programme d'audits internes sur le périmètre de l'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest a été établi pour évaluer l'efficacité des processus.

En décembre 2015, un audit ISO 9001 du processus Ressources Humaines a eu lieu, combiné avec une partie Santé Sécurité et axé sur le recrutement et la formation. Des points forts et des axes d'amélioration ont été perçus et proposés au cours de cet audit. Un écart à la norme ISO 9001 a été identifié sur la gestion des formations Santé Sécurité. Des actions correctives et d'amélioration ont été définies pour répondre à ce dysfonctionnement.

Notre démarche environnementale

Notre démarche environnementale

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Notre objectif

Lyonnaise des Eaux a développé un système de management de l'environnement certifié, selon la norme ISO 14001, au niveau des Entreprises Régionales pour chacun de nos contrats. Notre objectif est de faire de la production d'eau potable et de l'assainissement un facteur de développement durable des territoires en mettant en œuvre une démarche de gestion préventive du risque environnemental.

Une démarche partenariale

La mise en œuvre d'un système de management de l'environnement, selon la norme ISO 14001, permet à la collectivité et à Lyonnaise des Eaux :

- ✓ D'assurer :
 - ✓ Une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et risques
 - ✓ Une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur
 - ✓ Une amélioration progressive et en continu de ses installations
- ✓ De développer un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement...
 - ✓ Un outil de maîtrise des coûts
 - ✓ Un outil de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun
 - ✓ Un outil d'anticipation du volet environnemental du développement durable
 - ✓ Un signe fort de l'implication de la collectivité dans la protection de l'environnement et donc un vecteur d'image important démontrant son engagement citoyen.

Les grandes phases de la mise en œuvre d'un système de management de l'environnement

La mise en place d'un Système de Management Environnemental, s'appuyant sur le principe de l'amélioration continue, est une démarche comportant 3 grandes phases :

- ✓ La réalisation de l'analyse environnementale contenant la hiérarchisation des aspects et impacts environnementaux et le plan de management environnemental associé
- ✓ La définition des éléments constituant le Système de Management Environnemental à partir de cette analyse
- ✓ La mise en œuvre et le suivi du Système de Management Environnemental

L'expérience de Lyonnaise des Eaux

Depuis de nombreuses années, les équipes de Lyonnaise des Eaux ont mis en place, auprès des collectivités et industriels, des systèmes de management environnemental concernant tout ou partie du service de l'eau (production, traitement...) et du service de l'assainissement (réseau, stations d'épuration, traitement des boues...). L'expérience ainsi acquise a permis de développer une expertise spécifique dans les différents domaines concernés : études préalables, analyse et prévention des risques, audits environnementaux et certification.

TRAVAUX/ ETUDES

Détournements de réseaux liés aux grandes infrastructures

Le réseau d'eau potable SEPG est impacté par différents projets majeurs de développement des transports de la région île de France.

La réalisation de ces projets nécessite le dévoiement préalable des réseaux, ouvrages et équipements connexes situés dans les zones prévisionnelles d'implantation des infrastructures des différentes lignes de transport.

Nous avons identifié ci-après ces projets :

Projet EOLE : Prolongement du RER E à l'Ouest / Boulevard de la Défense / Quartier des Groues

Le projet consiste à réaménager la ligne existante entre Mantes la Jolie et Nanterre sur une longueur de 47 kilomètres et à percer un nouveau tunnel de 8 kilomètres de long entre Nanterre et la gare Haussmann Saint-Lazare, terminus actuel du RER E.

Le projet se divise en deux sections :

- ✓ La section en tunnel entre la gare Haussmann Saint-Lazare et Nanterre via la Porte Maillot et le CNIT à la Défense ;
- ✓ La section aérienne reprenant les voies ferrées existantes réaménagées entre Nanterre et Mantes la Jolie.

Ce projet s'accompagne de la création de 3 nouvelles gares (Porte Maillot, la Défense et Nanterre) et traversera trois départements (Paris, les Hauts de Seine et les Yvelines).

SNCF Réseau assure la maîtrise d'ouvrage du projet et notamment des infrastructures ferroviaires nouvelles y compris les gares.

Le projet de prolongement du RER E à Mantes-la-Jolie sera mis en service en décembre 2022. Une première phase sera mise en service en décembre 2020 entre Haussmann Saint-Lazare et Nanterre la Folie.

La construction des ouvrages EOLE sur les territoires des communes de Courbevoie et Nanterre rend nécessaire le dévoiement des réseaux d'eau potable situés :

- ✓ Avenue de l'Abreuvoir à Courbevoie : dévoiement de la conduite diamètre 250 mm impactée par le puits Abreuvoir / Base-Seine : les travaux seront réalisés par Eau et Force selon les termes de la convention tripartite SEPG/SNCF Réseau/Eau et Force du 1^{er} juin 2015.
- ✓ Avenue Albert Gleizes à Courbevoie : travaux sous maîtrise d'ouvrage SNCF Réseau. Dévoiement de deux conduites diamètre 300 mm impactées par l'ouvrage souterrain reliant la future gare du CNIT et la gare routière et dont le débouché sera exécuté avenue Albert Gleizes.
- ✓ Ouvrages de franchissement routiers : les ponts ARAGO, Hanriot, Noël Pons à Nanterre. Les réseaux impactés par les travaux sont des conduites de diamètre 200 mm et 150mm. Les travaux en découlant seront sous maîtrise d'ouvrage du SEPG.

Le projet EOLE –Nanterre la Folie prévoit l'intégration future des réseaux dans les nouveaux ouvrages de franchissement Hébert et Césaire. La construction de ces ouvrages permettra de connecter la rive sud du faisceau ferré au quartier des Groues dont le projet est porté par l'EPADESA.

Le projet EOLE est en interface avec le projet de développement du quartier des Groues porté par l'EPADESA d'un part et le projet d'aménagement du boulevard de la Défense porté par le Conseil Départemental des Hauts-de-Seine qui est susceptible d'impacter une canalisation majeure de diamètre 1200 mm traversant la route départementale n°914.

Projet Tramway T1 Asnières – Colombes

Le tracé de la ligne de tramway T1 est en conflit avec l'implantation actuelle des réseaux de distribution qu'il est nécessaire de dévier en dehors de la future plateforme du T1.

Le projet est porté par la région, le Conseil Départemental des Hauts de Seine, le STIF et la RATP. La coordination des travaux de dévoiement, au préalable, des différents réseaux concessionnaires est assurée par le CD 92.

Le projet est découpé en deux phases. Le démarrage des travaux du tramway de la première phase est prévu pour mi- 2017 avec une mise en service du T1 en fin 2018. La deuxième phase sera quant à elle mise en service en 2022.

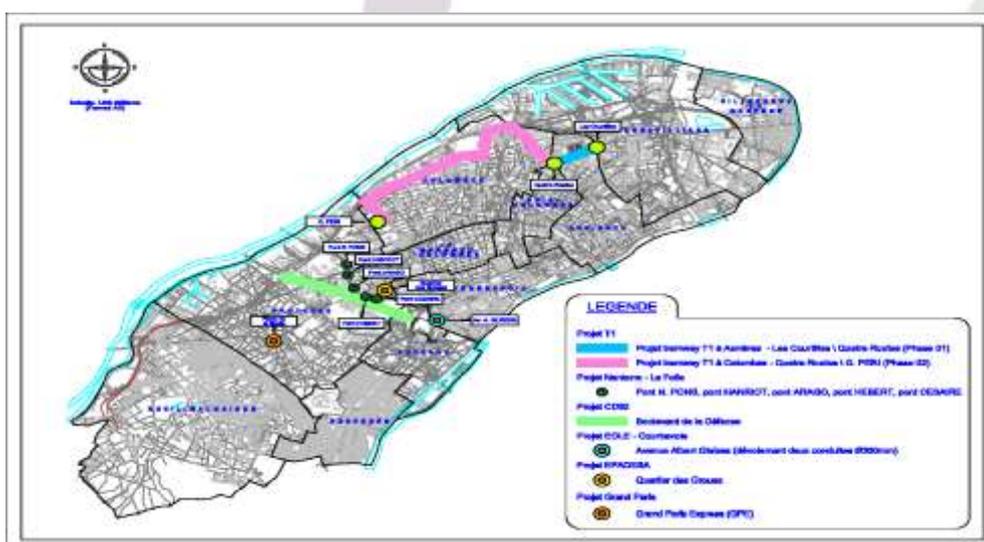
Concernant la Phase 1 à Asnières comprise entre la station des Courtilles et le carrefour des Quatre Routes : le tracé du T1 est de 900 m. Les travaux de dévoiement des concessionnaires ont démarré fin 2015. Le dévoiement des réseaux AEP sera réalisé sous maîtrise d'ouvrage SEPG. Le dévoiement démarrera en octobre 2016 par la conduite DN 600 mm avenue de Redoute.

La Phase 2 à Colombes comprise entre le carrefour des Quatre Routes et Gabriel Péri compte une dizaine de stations et aura un tracé d'environ 5 km. Les travaux de dévoiement préalable aux travaux de la deuxième phase sont programmés pour début 2018.

Projet du Grand Paris Express – Projet SEMNA : Place de la Boule à Nanterre

Le secteur de la place de la Boule doit subir de nombreuses modifications dans les années à venir notamment avec l'arrivée de la future gare de la ligne 15 du métro du Grand Paris, le prolongement de la ligne T1 du Tramway sur les villes de Nanterre / Rueil Malmaison et la démolition / reconstruction de logements sur la parcelle ex-France Habitation.

Les projets de transport en commun nécessitent le dévoiement de réseaux existants notamment un réseau structurant diamètre 1200 mm situé avenue Frédéric et Irène Joliot Curie à Nanterre.



Interconnexion Rueil-Malmaison/ Bougival

Les réseaux du SEPG sur la Ville de Rueil-Malmaison et ceux de la Ville de Bougival sont reliés, ce qui a pour conséquence que la partie de Rueil-Malmaison boulevard de Belle-Rive, avenue des Closeaux, allée des Closeaux, résidence les Rives de Seine, ainsi qu'avenue Napoléon Bonaparte est alimentée par Bougival, alors que le réseau appartient au SEPG et est entretenu par Eau et Force et que les clients sont facturés par Eau et Force.

L'ouverture et la fermeture de certaines vannes permettrait de corriger cette anomalie historique. Mais la fermeture de ces vannes risque d'engendrer un défaut de la défense incendie sur Bougival avenue Yvan Tourgueneff, avenue des Pinsons et avenue des Fauvelles.

Des travaux ont été réalisés en 2014 par la SAUR, délégataire de la commune de Bougival afin de mettre en place un comptage entre le réseau de Bougival et celui du SEPG (angle avenue Tourgueneff - avenue des Pinsons). Néanmoins, la déconnexion d'une antenne (angle rue Morisot - avenue Bonaparte), l'installation d'un autre poste de comptage (angle rue Morisot - boulevard de Belle Rive) ainsi que l'établissement de conventions d'alimentation en secours doivent être menés pour finaliser ce dossier. L'ensemble des maîtres d'ouvrage concernés doivent être intégrés à la réflexion.

Toutefois, dès 2009, les volumes achetés sur Bougival ont été estimés à partir des consommations des abonnés concernés affectées du rendement du réseau de desserte. Ils se rajoutent aux volumes achetés et impactent le rendement de réseau.

Renouvellement accéléré des branchements en plomb

Au 30/06/15, 117 branchements en plomb sur les 61 298 branchements n'ont pu être renouvelés pour des raisons diverses : inaccessibilité, refus des communes pour voiries refaites récemment. Le tableau ci-après les énumère.

L'ESSENTIEL AU 2^{ème} SEMESTRE 2015

2^{ème} semestre

> juillet

> août

Des arrêts de production ont été nécessaires du 10 au 14 août pour permettre aux plongeurs de travailler en sécurité pour finaliser la dépose et la pose de la vanne de sectionnement de la prise d'eau.

Un arrêt supplémentaire sera programmé pour finaliser l'alimentation et le pilotage de cette vanne.

> septembre

> octobre

> novembre

Le 15 novembre, une pollution en Seine par hydrocarbures est signalée au niveau de la commune de Draveil.

Une irisation d'une surface d'environ 200m par 20m est vérifiée par Eau du Sud Parisien qui exploite la station de Vigneux sur Seine.

Aucun impact constaté au niveau de la prise en Seine de Suresnes.

La situation n'a pas nécessité d'arrêt de la production.

> décembre

Le 6 décembre : Casse et réparation d'une canalisation au milieu du carrefour rue Raymond Poincaré, rue Michelet et rue d'Orgemont, en limite de commune entre Asnières-sur-Seine et Colombes, entraînant la fermeture du trafic pendant plusieurs jours dans ce quartier

Du 8 au 15 décembre, l'arrêt de la production est programmé afin de finaliser les travaux concernant la prise d'eau sise Quai Gallieni à Suresnes.

Pour mémoire, ces travaux concernent la vanne d'isolement et la pompe d'épuisement.

Le 15 décembre, la production est assurée par la Tranche 1 de l'usine. L'ensemble de la Tranche 2 est à l'arrêt afin de réaliser les opérations de maintenance sur l'ensemble du process en prévision des futures évolutions travaux sur la Tranche 1 durant l'année 2016.

Le 16 décembre, signature avec Voies Navigables de France de la convention d'occupation temporaire du domaine public fluvial, prise et rejet d'eau des ouvrages hydrauliques, pour la période 2016-2025.

Le 21 décembre, pollution en Seine par irisation sur la commune de Ris Orangis.

LES CHIFFRES CLES

	<p>58 956 clients desservis au 31 décembre 2015, Près de 610 000 habitants répartis sur les 10 communes de la presqu'île de Gennevilliers.</p>
	<p>270 interventions sur fuites</p>
<p>991 km de réseau géré du diamètre 40 à 1600 mm.</p>	
	<p>2 879 ml de réseaux renouvelés dont 2 593 ml à la charge du délégataire</p>
<p>89,9 % de rendement de réseau. C'est le ratio entre les volumes consommés et mis en distribution.</p>	
	<p>100 % de conformité bactériologique 100 % de conformité physicochimique</p>

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

- ✓ Les caractéristiques techniques du service :
 - ✓ La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - ✓ La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
 - ✓ Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
 - ✓ Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - ✓ Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- ✓ La tarification de l'eau et recettes du service :
 - ✓ La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - ✓ Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- ✓ Les indicateurs de performance :
 - ✓ Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
 - ✓ Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
 - ✓ Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- ✓ Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Pour chaque donnée et indicateur nous avons évalué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008. A défaut d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour "très fiable".

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site <http://www.services.eaufrance.fr/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. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

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

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.

<u>Thème 1/2</u>	<u>Indicateur 1/2</u>	<u>2015</u>	<u>Unité</u>	<u>Commentaires</u>
Caractéristiques techniques du service	Estimation nombre d'habitants desservis (1)	609 376	hab.	Source INSEE 2013
	Nombre d'abonnements	58 956	u	
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	991	Km	
Prix	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3 au 01/01/16 (hors redevance assainissement)	1,9077	€ TTC/m3	Dont 1,2247€HT part Eau et Force

<u>Thème 1/2</u>	<u>Indicateur 1/2</u>	<u>2015</u>	<u>Unité</u>	<u>Commentaires</u>
Indicateurs de performance	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne :	100	%	
	- la microbiologie (2)	100	%	
	- les paramètres physico-chimiques (2)			
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	110		
	Rendement du réseau de distribution	89,9	%	

	Indice linéaire des volumes non comptés	12,3	m3/km/j	4 448 585 m3 valeur année entière = 39 078 396 distribués - 34 453 751 vendus - 176 060 dégrevé
	Indice linéaire de pertes en réseau	10,9	m3/km/j	3 929 676 m3 valeur année entière = 39 078 396 distribués - 35 148 720 consommés
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,76	%	Moyenne 5 ans
	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	%	

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).

Thème 2/2	Indicateur 2/2	2015	Unité	Commentaires
Indicateurs de performance - Pour les services soumis à l'examen de la CCSPL	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0,73	/ 1000 abonnés	Base 1 semestre
	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	24	h	
	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%	
	Taux de réclamations écrites	10,3	/ 1000 abonnés	Base 1 semestre
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui		
	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année	0,67	%	

Thème 2/2	Indicateur 2/2	2015	Unité	Commentaires
Financement des investissements	Nombre et % de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	u	
	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 01/01/2016	0,19	%	117 sur 61365
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	7		
	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	513,63	€	

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).

<u>Domaine</u>	<u>Indicateur</u>	<u>2015</u>
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Oui
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui
Certification Nota : ISO14001 existe en assainissement à Colombes, Villeneuve-La-Garenne, La Garenne-Colombes, Puteaux, Levallois, Le Bourget prévue au SEPG en 2016	Obtention ISO 9001 version 2000	Oui
	Obtention ISO 14001 des services du délégataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui

LES PERSPECTIVES

Le contrat de délégation est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2015 pour 12 ans. Son principal objectif vise à doter le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers d'un service public d'eau potable d'excellence.

Tous les secteurs sont concernés :

Production :

- ✓ Mise en place de l'adoucissement collectif de l'eau en 2018 et amélioration de la filière de traitement (chlorure ferrique, charbon actif en poudre, traitement aux ultra-violets).

Distribution :

- ✓ Préservation de la ressource en eau en faisant passer le rendement du réseau à 92,2% en 2018 grâce à un « réseau intelligent » :
 - 1 495 capteurs acoustiques
 - 40 hydrophones
 - 50 prélocalisateurs-corrélateurs
 - 30 sondes de qualité multi paramètres et microbiologiques
 - Sectorisation du réseau améliorée
 - Modulation de pression en extrémité de presqu'île.

Clientèle :

- ✓ Mise en œuvre de la télérelève,
- ✓ AquaBus pour venir au plus près du client.

Systeme de management :

- ✓ EFQM (European Foundation for Quality Management) permettra de mettre le service aux premières places européennes,
- ✓ Certification environnementale ISO 14001, de sécurité sanitaire ISO 22000, de continuité de service ISO 22301, énergétique ISO 50001, de qualité de service au client NF Service.

Actions sociétales :

- ✓ Accompagnement en formation d'alternants et stagiaires,
- ✓ Accompagnement vers l'emploi des personnes en difficulté : actions insertion dans les marchés de travaux, d'aide à la recherche d'emploi de jeunes en difficulté,
- ✓ Centrale de référencement ODEVA mise à disposition des PME/TPE du territoire.

LA DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE DU DELEGATAIRE

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.



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

PRESENTATION DU SERVICE



LE CONTRAT

Le fonctionnement du contrat

Le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers regroupe dix communes de la Presqu'île : Asnières, Bois-Colombes, Colombes, Courbevoie, Gennevilliers, La Garenne-Colombes, Nanterre, Rueil-Malmaison, Suresnes et Villeneuve-la-Garenne, soit une population de près de 610 000 habitants (recensement Insee 2013).

Il a pour objet l'organisation du service public de distribution de l'eau potable sur le territoire des communes adhérentes.

Il a qualité notamment :

- ✓ Pour étudier et réaliser les ouvrages nécessaires à la production, au stockage et à la distribution de l'eau potable,
- ✓ Pour assurer leur fonctionnement, leur entretien et leur renouvellement,
- ✓ Pour établir le règlement du service,
- ✓ Pour fixer le prix de l'eau.

La délégation par affermage de l'exploitation du service de l'eau potable a été confiée à Eau et Force, avec prise d'effet au 1^{er} juillet 2015.

Les évolutions contractuelles

Le contrat et ses avenants				
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Durée (ans)	Objet
Contrat	01/07/2015	30/06/2027	12	Affermage service de l'eau potable

DESCRIPTION DU SERVICE

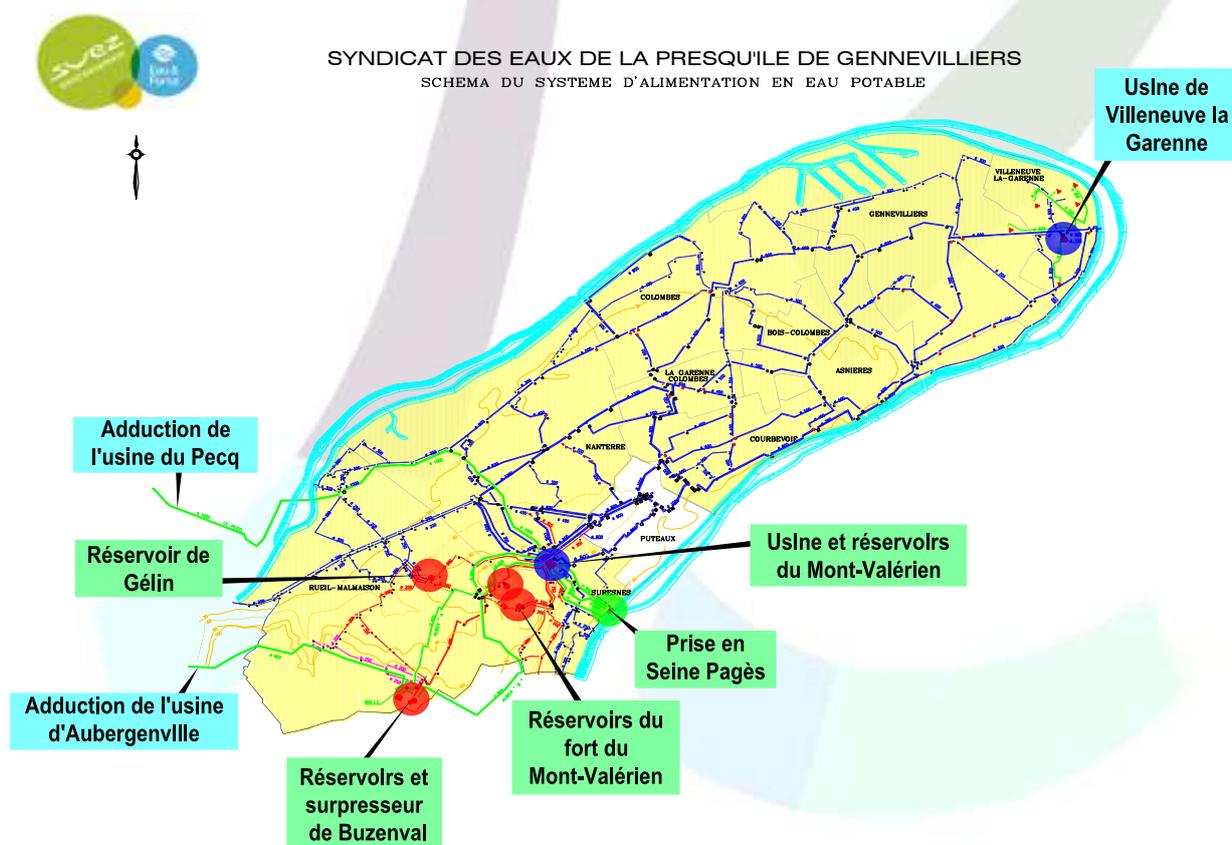
Présentation du système d'alimentation en eau potable

L'alimentation est assurée par de l'eau pompée en Seine à l'usine de Suresnes et traitée dans les installations du Mont-Valérien et par de l'eau de forage des nappes captées par Lyonnaise des Eaux, groupe Suez, dans les régions du Pecq-Croissy, d'Aubergenville et de Villeneuve-La-Garenne. Le système de production actuel a été conçu pour répondre largement aux besoins, y compris dans une période de pointe ou de crise comme celle de 1976, et surtout pour assurer une sécurité d'approvisionnement avec des ressources souterraines protégées pouvant se substituer instantanément et en totalité à l'eau de Seine prélevée en aval de Paris et donc soumise aux aléas des pollutions.

Des installations dédiées par Lyonnaise des Eaux au Syndicat mettent à sa disposition une capacité de livraison garantissant 155 000 m³/j. L'eau est achetée par le Syndicat à Lyonnaise des Eaux selon les termes de l'avenant 1 du 30/06/15 à la convention du 24/01/14 à hauteur de 15 Mm³/an au minimum, le solde étant produit par l'usine du Mont-Valérien. Eau et Force achète l'eau au Syndicat selon les dispositions de l'article 35 du contrat de délégation. A noter qu'au 01/07/18, l'eau distribuée par le Syndicat sera décarbonatée, tant sur l'usine du Mont-Valérien que pour ses achats d'eau. Ces derniers seront répartis selon les objectifs suivants :

- ✓ Lyonnaise des Eaux 11,4 Mm³/an
- ✓ SEDIF 3,6 Mm³/an

mais la garantie continuera à être assurée par Lyonnaise des Eaux.



La capacité de stockage des réservoirs du réseau principal et des bassins de contact situés sur les terrains de l'usine du Mont-Valérien s'élève à 77 400 m³.

Par ailleurs, le système d'alimentation de la Presqu'île comprend les réservoirs du Fort du Mont-Valérien (2 000 m³ + 3 000 m³) et les réservoirs de Rueil-Malmaison (Gélin 2 000 m³ + Buzenval 500 m³ + 1 500 m³). La capacité totale (86 400 m³) correspond donc à un volume de sécurité d'environ 81 % du volume moyen journalier mis en distribution (107 064 m³).

En cas d'accidents ou de pollution sur la Seine, les garanties de ressources à partir des autres adductions permettent d'assurer la continuité de l'alimentation en eau potable des usagers.

Le réseau de distribution du Syndicat est divisé en deux étages principaux de pression différents :

- ✓ Le réseau « Bas Service » (au nord) dont l'eau provient des réservoirs de l'usine du Mont-Valérien, du réservoir Gélin et de l'usine de Villeneuve-la-Garenne,
- ✓ Le réseau « Haut Service » (au sud) dont l'eau provient essentiellement des adductions d'Aubergenville. Ce réseau est secouru par une station de pompage de l'usine du Mont-Valérien. Les réservoirs qui lui sont associés sont ceux du Fort du Mont-Valérien et de Buzenval.

A cette structure principale s'ajoutent trois réseaux de dimension plus modeste dont l'altitude plus élevée ne permet pas une alimentation directe :

- ✓ Le réseau de troisième élévation qui dessert les quartiers au-dessus de la cote altimétrique 90 m, alimenté par les adductions d'Aubergenville,
- ✓ Le réseau surpressé de Buzenval, alimenté par un groupe de surpression,
- ✓ Le réseau « très Haut Service » du quartier de La Jonchère, alimenté à partir du réseau du SMGSEVESC à La Celle Saint-Cloud.

Par ailleurs, une interconnexion à Rueil avec le réseau de Bougival est ouverte pour permettre de garantir la défense incendie sur une partie de Bougival.

Le réseau du Syndicat couvre un linéaire de 991 km de canalisations : le réseau structurant assure l'alimentation générale sur l'ensemble du territoire du Syndicat tandis que les usagers sont branchés sur les conduites de desserte.

Inventaire des biens du service

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

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

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

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

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

Ouvrages de production et de stockage

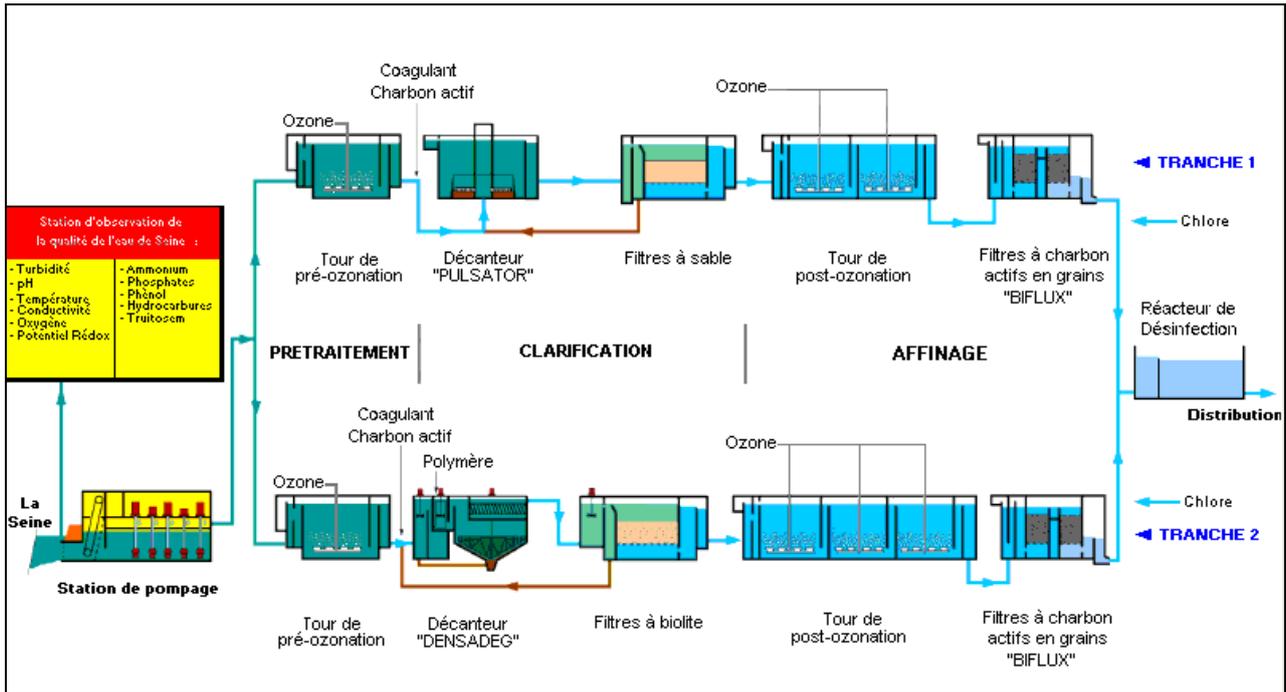
Usine du Mont-Valérien



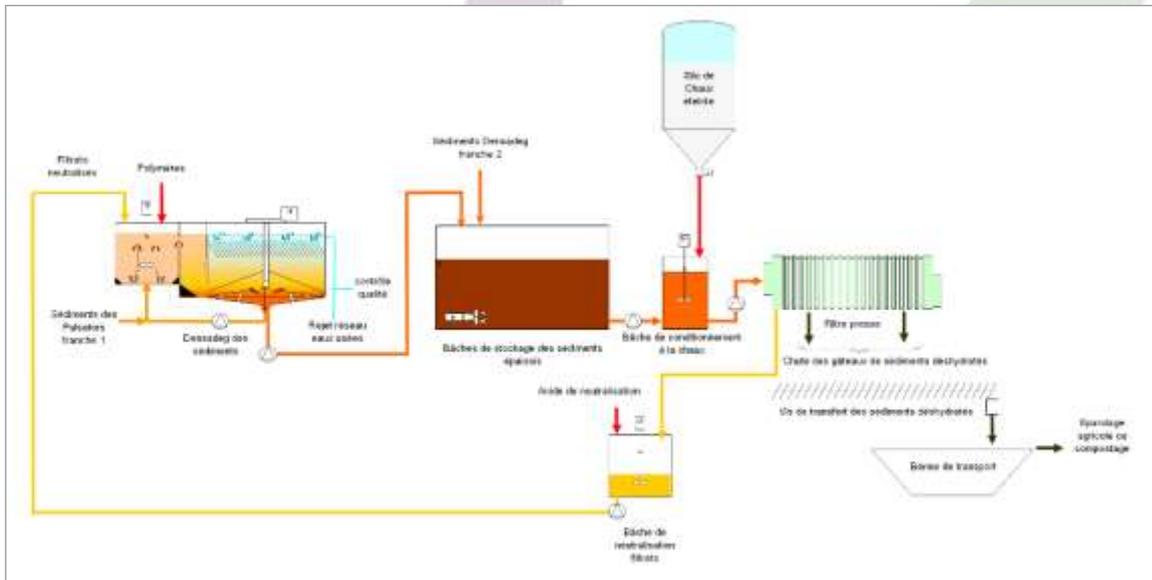
Plan masse de l'usine du Mont-Valérien



Synoptique de l'usine du Mont-Valérien



Unité des sédiments



Les

sédiments issus des décanteurs des deux tranches sont acheminés vers une unité de traitement par chaulage et déshydratation sur filtre presse. Ces installations ont été réceptionnées en avril 2011.

La synthèse des ouvrages de production et de stockage du S.E.P.G. figure dans le tableau ci-après :

Inventaire - Equipement et Génie Civil					
Type de site	Nom d'usage du site	Commune	Année de mise en service	Bien de retour/rep rise	Capacité
Station d'alerte du Pont de Sèvres	Pont de Sèvres	Sèvres	2015	Retour	-
Captage	Pagès	Suresnes	-	Retour	98000 m3/j effectif
Usines de production	Mont-Valérien	Suresnes / Nanterre	-	Retour	95000 m3/j effectif
Unité de déshydratation des sédiments	Mont-Valérien	Nanterre	2011	Retour	9T/J de MES
Réservoir	12 000 m ³	Nanterre	1904	Retour	12 000 m ³
Réservoir	21 000 m ³	Nanterre	2001	Retour	21 000 m ³
Réservoir	6 400 m ³	Nanterre	2007	Retour	6 400 m ³
Réservoir	4 000 m ³	Nanterre	1950	Retour	4 000 m ³
Réservoir	5 000 m ³	Nanterre	1904	Retour	5 000 m ³
Réservoir	6 000 m ³	Nanterre	1904	Retour	6 000 m ³
Réservoir	4 500 m ³ Supérieur	Suresnes	1952	Retour	4 500 m ³
Réservoir	4 500 m ³ Inférieur	Suresnes	1952	Retour	4 500 m ³
Réservoir	7 000 m ³ Supérieur	Suresnes	1956	Retour	7 000 m ³
Réservoir	7 000 m ³ Inférieur	Suresnes	1956	Retour	7 000 m ³
Réservoir	2 000 m ³ Haut service	Rueil Malmaison	-	Retour	2 000 m ³
Réservoir	3 000 m ³ Haut service	Nanterre	-	Retour	3 000 m ³
Réservoir	500 m ³ Buzenval	Rueil Malmaison	-	Retour	500 m ³
Réservoir	1 500 m ³ Buzenval	Rueil Malmaison	-	Retour	1 500 m ³
Réservoir	2 000 m ³ Gélina	Rueil Malmaison	-	Retour	2 000 m ³
Pompage	Haut Service	Nanterre	-	Retour	1 800 m ³ /h
Surpresseur Buzenval	Buzenval	Rueil Malmaison	-	Retour	40 m ³ /h
Réservoir	Ancienne installation Lyonnaise obsolète	Nanterre	-	Retour	3 000 m ³

L'inventaire détaillé des ouvrages de production et de stockage du SEPG distinguant les équipements électromécaniques et le génie civil. Ces ouvrages constituent des biens de retour.

Nota : le fonctionnement de l'usine du Mont-Valérien est lié à une autorisation de prélèvement en Seine de 35 320 000 m³/an soit 98 000 m³/j, d'où une capacité effective moyenne de 95 000 m³/j (déduction faite de la consommation d'eau de process).

Réseau

Inventaire synthétique par diamètre et par commune :

- ✓ Des linéaires de canalisation (biens de retour) : 991 Km au total
- ✓ Des 61 365 branchements (biens de retour)
- ✓ Des 58 956 compteurs (biens de reprise)

Réseaux - Suivi des évolutions - en ml			
Opération	Canalisations (ml)	+	-
		(ml)	(ml)
Situation au 30/06/2015	990 817		
Renouvellements		2 879	2 910
Extensions		0	0
Suppressions		0	89
Régularisation de plans		177	0
Situation au 31/12/2015	990 874	3 056	2 999

Réseaux - Variation	
Situation au	Linéaire (ml)
31/12/2015	990 874
30/06/2015	990 817

Branchements - Variation	
Situation au	Nombre
31/12/2015	61 365
30/06/2015	61 298

Compteurs - Variation	
Situation au	Nombre
31/12/2015	58 956
30/06/2015	59 033

L'ACTIVITE DU SERVICE

Le bilan de l'exploitation

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours du 2^e semestre 2015.

Production

L'ensemble du territoire syndical est alimenté, d'une part, avec de l'eau pompée en Seine à l'usine de Suresnes et traitée par filtration dans les installations du Mont-Valérien, et d'autre part, avec de l'eau de forages des nappes captées par Lyonnaise des Eaux dans les régions du Pecq-Croissy, d'Aubergenville et de Villeneuve-La-Garenne. La diversité de ces ressources est une sécurité d'alimentation en quantité, en cas de panne électromécanique ou de rupture de canalisation d'adduction, mais également en qualité, essentiellement en cas de dégradation de la qualité de la ressource qui peut aller, en cas de pollution sévère de la Seine, à interrompre le prélèvement pour laisser passer le front de la pollution.

Le bilan hydraulique

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés, achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués.

Afin de permettre les calculs de rendement de réseau, les statistiques significatives sur une année entière ont été établies.

Usine du Mont-Valérien	1 ^{er} semestre 2015	2 ^e semestre 2015	Total
Volume prélevé	10 392 800 m3	12 006 377	22 399 177
Volume net produit (1)	10 243 814 m3	11 785 038	22 028 852
Volume acheté (2) ⁵	9 541 321 m3	7 508 223	17 049 544
Volume mis en distribution (3 = 1 + 2)	19 785 135 m3	19 293 261	39 078 396
Volume facturé ⁶	22 255 863 m3	11 239 427	33 495 290
Volume vendu ⁷	Non significatif	Non significatif	34 453 751
Volume consommé ⁸	Non significatif	Non significatif	35 148 720
La production de l'usine du Mont-Valérien a été assurée de la manière suivante :			
Tranche 1	3 847 249 m3		
Tranche 2	6 396 565 m3		

⁵ Dont 9 515 900 m3 LdE, 11 352 m3 Seop, 14 070 M3 Saur

⁶ Voir remarques au § 2.3.2.

⁷ M3 tenant compte d'une estimation de la variation des consommations non facturées au 31/06 = non significatif sur un semestre car dépendant des variations saisonnières

⁸Incluant les volumes consommés par les analyseurs en réseau (33 000 m3), les bouches d'incendie (21 406 m3), les lavages de réservoirs (37 412 m3), l'usine (427 091 m3) et les volumes dégrévés (176 060 m3) Nota : données année entière

L'exploitation

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

Consommation d'énergie (kWh)	
Désignation du site	2e sem 2015
Pompage Pagès (EDF)	4 212 904
Pompage Pagès (Groupes électrogènes)	0
Usine du Mont-Valérien (EDF)	2 291 706
Usine du Mont-Valérien (Groupes électrogènes)	3 491
<i>dont conso déshydratation sédiments</i>	93 641
<i>dont conso siège</i>	149 157
Total	6 508 101

Les consommations de réactifs sont les suivantes :

Consommation de réactifs (Tonne)	
Réactif	2e sem 2015
Javel	86,33
Coagulant	385,50
Polymères	1,33
Charbon actif en poudre	0,00
Chaux	57,52

L'évolution de la production de sédiments déshydratés est la suivante :

Production de sédiments déshydratés (Tonne)	
Réactif	2e sem 2015
Sédiments	433

En 2015, la qualité de la Seine a permis de maîtriser la consommation de réactifs de traitement, et le volume de production des sédiments de potabilisation globalement en baisse reflètent cette amélioration et compensent l'augmentation de la production de l'usine du Mont-Valérien.

La déshydratation des sédiments issus du traitement de potabilisation de l'eau de la Seine est obtenue par ajout de chaux. C'est cet ajout de chaux qui intéresse les agriculteurs pour l'amendement de leurs terres agricoles ce qui leur évite d'acheter et d'épandre de la chaux.

A l'occasion des labours 2015, la production des sédiments déshydratés et stockés depuis l'été 2014 a été épandue en septembre sur les parcelles retenues dans le plan d'épandage déclaré des Yvelines. Le bilan des épandages agricoles des sédiments de potabilisation de l'usine du Mont-Valérien a été adressé à la Direction Départementale des Territoires Service environnement Unité police de l'eau des Yvelines.

En 2015, comme les années passées, la teneur en aluminium a dépassé à plusieurs reprises ponctuellement les 90 000 mg/kg de matière sèche à respecter en moyenne annuelle. Le respect de la moyenne annuelle est conditionné par la capacité à moins produire en période défavorable. Ainsi, plus la production sera élevée et plus cette contrainte sera forte.

Les dépassements ont été constatés en novembre et décembre 2015 aux valeurs suivantes : En novembre 2015 : 97 570, 98 335 mg/kg.

En décembre 2015 : 103 667 mg/kg

Pour mémoire, le nouveau contrat prévoit la substitution de réactifs en remplaçant le sulfate d'alumine par du chlorure ferrique. Ce changement sera effectif sur la Tranche 1 durant l'année 2016, la Tranche 2 est prévue au premier semestre 2017.

La réglementation impose au responsable de la distribution de l'eau de procéder annuellement, sauf accord explicite des autorités sanitaires, à la vidange, au nettoyage et à la désinfection des ouvrages de stockage d'eau potable. La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours du 2^e semestre est :

Nettoyages de réservoirs		
Désignation du site	Capacité totale m ³	2e sem 2015
12 000 m ³	12 000 m ³	28/10/2015
21 000 m ³	21 000 m ³	10/09/2015
6 400 m ³	6 400 m ³	22/09/2015
4 000 m ³	4 000 m ³	
5 000 m ³	5 000 m ³	15/12/2015
6 000 m ³	6 000 m ³	06/10/2015
4 500 m ³ Supérieur	4 500 m ³	27/11/2015
4 500 m ³ Inférieur	4 500 m ³	
7 000 m ³ Supérieur	7 000 m ³	20/11/2015
7 000 m ³ Inférieur	7 000 m ³	
2 000 m ³ Haut service	2 000 m ³	15/09/2015
3 000 m ³ Haut service	3 000 m ³	
500 m ³ Buzenval	500 m ³	
1 500 m ³ Buzenval	1 500 m ³	
2 000 m ³ Gélin	2 000 m ³	

Faits marquants

Fonctionnement de l'usine du Mont-Valérien / arrêt de production

L'exposition du génie civil de l'usine à l'instabilité des sols s'était encore vérifiée en 2015. Une injection par coulis d'une cavité a été comblée dans le souterrain « Route des Fusillés » au niveau du débitmètre sortie Eau Affinée Tranche 2, un puisard maçonné a été créé lors de cette intervention réalisée durant le mois de juin.

Cette préoccupation reste d'actualité car deux nouveaux affaissements sont apparus durant l'année :

- ✓ Désordre proche de l'ancienne « Arrivée eau dégrossie » côté Nanterre
- ✓ Désordre contigu au bâtiment « Filtration CAG – Tranche 1 » au niveau de la sortie Eau Affinée

Ces derniers n'ont pas nécessité d'arrêt de production.

Les interventions humaines de dépose et pose de la vanne de « Prise en Seine », la mise en place de la pompe d'épuisement en aval du dégrilleur ont conduit à des arrêts de production :

- ✓ Arrêt de la station de pompage « Pagès » durant les heures ouvrées pendant la période du 10 au 18 août.
- ✓ Arrêt de la production pour finaliser les travaux précités à partir du 7 décembre. La production a repris le 13 décembre sur la Tranche 1 tandis que la Tranche 2 était arrêtée jusqu'au 13 janvier 2016 pour maintenance des équipements et entretien des ouvrages en prévision des modifications sur la filière de traitement « Tranche 1 » durant l'année en cours.

Cette dernière phase n'a pas permis d'installer la pompe d'épuisement Flygt (approvisionnée) mais a permis de mettre en évidence le volume conséquent de sédiments avec des coquillages d'eau douce dès la galerie de Seine (traversant le quai Gallieni) jusqu'à l'aval du dégrilleur avant la chambre de pompage qui devra être traité.



Cette opération de curage a aussi permis de mettre en évidence un retour d'eau important par une canalisation « Non Répertoire » dont les résultats d'analyses terrain détectent la présence d'ammoniaque. Ce rejet devra être supprimé lors d'une prochaine opération après enquête sur son origine et évaluations de l'impact éventuel sur le reste de l'immeuble.



Pollutions

Plusieurs épisodes de pollution de la Seine en amont de la prise d'eau sont intervenus au cours du 2^e semestre 2015. Ils n'ont toutefois eu aucun impact constaté à son niveau et n'ont donc pas nécessité d'arrêt de production.

Le 15 novembre, une pollution en Seine par hydrocarbures est signalée au niveau de la commune de Draveil. Une irisation d'une surface d'environ 200m par 20m est vérifiée par Eau du Sud Parisien qui exploite la station de Vigneux sur Seine. Aucun impact constaté au niveau de la prise en Seine de Suresnes. La situation n'a pas nécessité d'arrêt de la production.

Le 21 décembre, pollution en Seine par irisation sur la commune de Ris Orangis.

En dehors des pollutions accidentelles qui peuvent être signalées, la qualité de la Seine est affectée par les lâchés des barrages de régulation de la Seine, les épisodes pluvieux, les crues et les relargages des stations d'épuration en amont.

Les principaux paramètres influencés sont les matières en suspension, les matières organiques, l'ammonium, la bactériologie et la température. Le débit d'eau prélevé en Seine est alors autant que possible limité. A ces occasions, la mobilisation des capacités d'apports extérieures et contractuelles permet de maintenir le niveau de qualité de l'eau distribuée et de garantir la continuité de la distribution.

Signature de la convention avec Voies Navigables de France

La convention, qui avait fait l'objet à plusieurs reprises d'autorisations temporaires annuelles, a finalement été signée le 16/12/2015 pour la période 2016/2025. Elle établit les conditions techniques et financières de l'occupation du domaine public fluvial, prise et rejet d'eau des ouvrages hydrauliques.

Distribution

Faits marquants

Casses de canalisations de gros diamètres

Dimanche 6 décembre vers 21h45, une fuite d'eau importante a été signalée par les pompiers, au milieu du carrefour rue Raymond Poincaré, rue Michelet et rue d'Orgemont, en limite de commune entre Asnières-sur-Seine et Colombes.

Les équipes d'Eau et Force sont rapidement intervenues et ont réalisé l'arrêt d'eau.

La réparation a commencé le lendemain, et a duré toute la journée. La remise en eau de la canalisation a eu lieu en fin de journée, vers 18h00.

Après diagnostic, la canalisation en fonte grise de Ø250mm de 1965 était fissurée mais n'avait connu aucun problème jusqu'à présent. Elle a été renouvelée sur une longueur de 5 mètres linéaires.

Le carrefour a été fermé à la circulation jusqu'à la fin de la réfection, ce qui a provoqué un impact important sur la voirie et le trafic.

A la suite de cette fuite, plusieurs dossiers de sinistres ont été reçus dans le cadre d'infiltrations dans les sous-sols des bâtiments avoisinants, et dans le parking du supermarché Leclerc à côté. Ces dossiers sont suivis par Eau et Force.



Action en faveur du développement durable : la réduction des pertes en eau

Dans le cadre de son engagement dans une démarche de développement durable, Eau et Force participe à la préservation de la ressource en eau, en mettant en œuvre des moyens importants pour diminuer les volumes d'eau perdus lors de l'apparition de fuites.

Dans cet objectif, Eau et Force s'est engagé à mettre en œuvre des actions permettant d'accroître la performance hydraulique du réseau du SEPG : 92,2 % de rendement de réseau en 2018.

La recherche de fuite utilise les moyens modernes développés à partir de 2015 pour rendre les réseaux « intelligents » (cf. § 2.3.3. B Travaux neufs des réseaux).

Résultats de la recherche de fuites

A partir de l'analyse des variations du débit de nuit ou de l'augmentation de bruit mesuré par les capteurs acoustiques sur National Avertir, l'équipe de recherche de fuites va sur le terrain et réalise un diagnostic à l'aide de prélocalisateurs mobiles.

Les résultats de la recherche de fuites figurent dans le tableau suivant pour le 2^e semestre 2015.

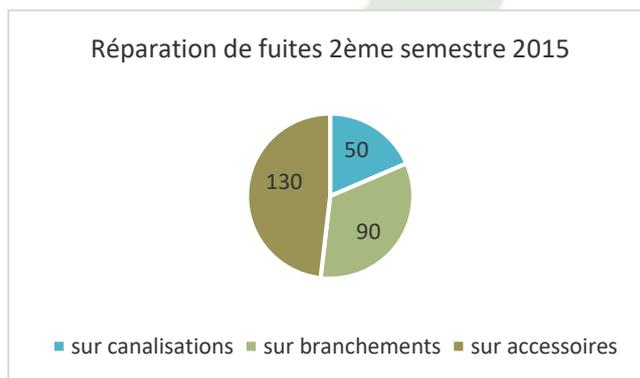
Recherche de fuites suite à analyse d'Avertir	
	2e sem 2015
Nombre de prélocalisateurs en place	235
Fuites détectées (canalisations, branchements, accessoires)	47

Ces dispositifs mis en place sur le réseau ont permis de gagner en efficacité pour trouver les fuites avant qu'elles n'apparaissent sur la chaussée et/ou engendrent des dégâts matériels. Sur les 47 fuites détectées, 7 concernaient des canalisations.

Réparations de fuites

270 fuites ont été réparées durant le 2^{ème} semestre 2015. Leur répartition est la suivante :

Réparation de fuites	
	2e sem 2015
sur canalisations	50
sur branchements	90
sur accessoires	130
TOTAL	270



Le nombre de fuites sur accessoires est assez faible, ce qui s'explique par le fait que le nombre d'accessoires en place sur le réseau baisse régulièrement depuis plusieurs années. En effet, lorsqu'une fuite apparaît sur l'un d'entre eux, une analyse est faite sur leur utilité à l'endroit où ils se trouvent, et les accessoires ne sont pas systématiquement renouvelés.

Rendement du réseau

Rendement de réseau	
	2e sem 2015
Rendement technique %	89,9
Rendement Financier %	87,5

Nota : le rendement et l'ILP ont été calculés sur la base des données de l'année entière afin de disposer de données représentatives sur les volumes vendus, liés aux variations saisonnières.

Le rendement technique est égal au ratio du volume de l'eau consommée, rapporté au volume mis en distribution. Le rendement financier est le ratio entre le volume facturé dans l'année et le volume produit mis en distribution.

Le réseau de la Presqu'île de Gennevilliers présente des spécificités importantes. En effet, ce réseau est constitué de canalisations ayant un diamètre moyen élevé allant jusqu'au 1 600 mm. Il se trouve surdimensionné car conçu pour anticiper un accroissement des consommations que ne s'est pas produit, bien au contraire.

De même, le diamètre moyen des branchements est élevé par rapport aux réseaux classiques de la majorité des usagers du fait de sa structure en zone urbaine très dense limitrophe à Paris. La densité de branchement est élevée : 60/km. Le quartier de La Défense est, à lui seul, un cas très particulier.

Enfin, du fait de l'alimentation gravitaire depuis la station du Mont Valérien ; la pression sur le réseau est élevée avec 5.5 bar en moyenne.

A noter que l'objectif est d'atteindre un rendement technique de 92,2% en 2018 grâce aux mesures techniques mises en œuvre sur le réseau.

L'indice linéaire de pertes (ILP) en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m3/km/jour. Cet indicateur est un moyen de suivi des pertes sur un réseau d'eau potable. Il est de 10,9 en 2015 (11,0 en 2014).

Le bilan clientèle / Communication

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

L'activité du service Clientèle en chiffres

Nombre de clients

Le nombre total de clients au 31 décembre 2015, est de 58 956.

Nombre d'abonnements	
	2e sem 2015
Abonnements domestiques et assimilés	55032
Abonnements communaux	3924
Total	58956

Le nombre de clients s'entend comme le nombre de facturés directs, hors clients divisionnaires.

Leur répartition par commune est la suivante :

Répartition par commune			
Abonnements	Domestiques	Communaux	Total
ASNIERES SUR SEINE	6372	572	6944
BOIS COLOMBES	3543	228	3771
COLOMBES	11512	307	11819
COURBEVOIE	3702	639	4341
GENNEVILLIERS	3600	566	4166
LA GARENNE COLOMBES	2568	172	2740
NANTERRE	7927	683	8610
RUEIL MALMAISON	10231	333	10564
SURESNES	4220	333	4553
VILLENEUVE LA GARENNE	1342	91	1433
GARCHES	4	0	4
PUTEAUX	7	0	7
ST CLOUD	4	0	4
Total	55032	3924	58956

Volumes facturés

Les volumes facturés dépendent des périodes de relevé des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre.

L'évolution des volumes facturés par type de clients figure sur le tableau et le graphique ci-après :

Volumes facturés (m3)			
	1er sem 2015	2e sem 2015	Total
Abonnés domestiques et assimilés	20 673 376	10 419 442	31 092 818
Gros consommateurs	197 363	233 874	431 237
Communaux	1 385 124	586 111	1 971 234
Total	22 255 863	11 239 427	33 495 290

Contact clients

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

Un service spécifique de traitement de courrier permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

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

Typologie des contacts			
	Nombre de contacts	Pourcentage	dont réclamations
Téléphone	14469	64%	1522
Internet	3966	18%	6
Courrier	3444	15%	601
Visites en agence	657	3%	54
Fax	0	0%	0
Total	22536	100%	2183

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

Principaux motifs de contact			
	Nombre de contacts	Pourcentage	dont réclamations
Demande d'information	9 304	41%	3
Abonnement	7 206	32%	3
Encaissement	3 144	14%	387
Facturation	1 365	6%	1 309
Assainissement	624	3%	35
Distribution	622	3%	425
Relève	230	1%	0
Qualité	41	0%	21
Total	22 536	100%	2 183

Activité de gestion

Activité de gestion	
Nature	Nombre
Nombre de relèves	57 673
Nombres de factures	120 155
Nombre d'abonnés mensualisés	13 714
Nombre d'abonnés prélevés	29 202
Nombre d'échéanciers	1 607

Relève des compteurs

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

- ✓ La remontée pertinente d'index,
- ✓ Le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- ✓ Une réponse adaptée aux questions des clients.



La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 91 %.

copyright : William Daniels

La relève des compteurs a lieu deux fois par an. Un courrier est envoyé aux clients dont les compteurs sont inaccessibles pour les informer de la date du passage du releveur dans leur commune. A chacun de ses passages, le releveur informe le client de son passage et matérialise ainsi le service rendu, en laissant une carte de compte rendu de relève faisant ainsi état de sa consommation et d'éventuelles anomalies. En cas d'absence du client, il est invité à relever lui-même son index et à le communiquer, soit par téléphone au Centre de Relation Clientèle, soit par internet sur l'Agence en ligne.

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

RELEVÉ DE VOTRE COMPTEUR D'EAU

Chère cliente, cher client, Je suis passé à votre domicile le _____ pour _____

En votre absence, je n'ai pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.

En votre absence, j'ai procédé au relevé de votre compteur d'eau.

Je n'ai constaté aucune anomalie.

J'ai constaté une anomalie.

Consommation anormalement élevée (vérifier l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant la nuit, puis au matin sans consommer d'eau du réveil dans l'intervalle).

Fuite d'eau (contacter votre plombier).

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

soit par internet sur www.lyonnaise-des-eaux.fr dans l'indicateur de son compteur en ligne

soit par téléphone en appelant le **0 810 469 469** (hors frais de service, voir tarifs en vigueur).

Relévez les chiffres sur l'index noir, et indiquez-les sur votre carte de relevé.

Notre releveur

COMPTE RENDU D'INTERVENTION

Chère cliente, cher client, Nous sommes passés à votre domicile le _____ pour _____

Nous avons constaté une anomalie.

Nous avons constaté que votre compteur n'est pas accessible, merci de bien vouloir nous contacter pour prendre rendez-vous.

Vous n'êtes pas abonné à nos services. Nous tenons à vous remercier pour votre fidélité et à vous proposer de nous contacter pour régulariser votre situation.

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

Poser votre compteur

Ouvrir votre branchement

Reléver votre compteur

Remplacer votre compteur

Poser ou maintenir le système de débimétrie de votre compteur

Fermer votre branchement suite à votre demande

Retirer votre compteur

Autre: _____

VOUS POUVEZ NOUS CONTACTER DE LUNDI AU VENDREDI DE 8 H À 19 H ET LE SAMEDI DE 8 H À 13 H AU **0 977 408 408** (hors frais de service, voir tarifs en vigueur).

RELEVÉ CLIENT: _____ INDEX ANCIEN COMPTEUR: _____ INDEX NOUVEAU COMPTEUR: _____

Les encarts joints à la facture

Des dépliants ou courriers d'information peuvent être joints avec les factures. Ainsi chaque année, est envoyé par ce vecteur, à tous les clients le bulletin d'analyse de qualité de l'eau, réalisé par les Agences Régionales de Santé (ARS). Il est aussi possible, à titre ponctuel d'envoyer un document d'information pour le compte de la collectivité et concernant le service (avenant de contrat, modification de prix, informations diverses sur la collectivité).

La facture

Les clients non mensualisés reçoivent 4 factures par an : une suite au relevé, les autres sur estimations calculées sur la moyenne de la consommation de l'année écoulée. Eau et Force a ainsi envoyé 120 155 factures au 2^e semestre 2015.

Limpide et didactique, la facture d'eau permet aux clients :

- ✓ D'accéder aux informations essentielles dès le premier coup d'œil (un histogramme des dernières consommations permet aux clients de mieux piloter leur budget eau),
- ✓ De bénéficier de conseils pour mieux consommer au quotidien (indication de la consommation moyenne d'un ménage),
- ✓ De mieux comprendre le prix de l'eau et ce qu'il rémunère (la facture d'eau comprend non seulement la production et la distribution d'eau potable, mais aussi, dans la majeure partie des cas, la collecte et la dépollution des eaux usées).

La e-facture

Nous offrons la possibilité aux clients qui le souhaitent de souscrire gratuitement à notre service d'e-facture et de remplacer leur facture papier par une facture électronique et leur permettre ainsi de faire un geste pour l'environnement. La e-facture est fiable et sécurisée, et protégée par code d'accès personnel ; le client peut à tout moment imprimer des duplicatas.

Les moyens de paiement

Eau et Force met à la disposition de ses clients tous les moyens de paiement classiques : paiement à nos guichets, par téléphone, sur l'Agence en Ligne, par Chèque, TIP (Titre Interbancaire de paiement), Carte Bleue, paiement par cash compte gratuit à la Poste, ou prélèvement automatique après facturation...

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

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

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

- ✓ 1 607 échéanciers ont été accordés
 - ✓ 13 714 clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation, soit 23,3% des clients.
- 98 % des clients estiment satisfaisant le choix des moyens de paiement.

Agence Web Pro – services aux professionnels proposés par Ocea Smart Building

Les services de l'agence Web Pro ont été lancés début 2008. Il s'agit d'un portail interactif dédié aux professionnels (gros consommateurs industriels, communaux, gestionnaires de parcs de logements, ...) leur permettant de disposer sur internet du détail de leurs factures, mais aussi de piloter à la carte la gestion de leur parc de compteurs en les regroupant par thème (par exemple pour une commune : écoles, espaces verts, voirie, ...).

Ce système permet :

- ✓ Une gestion organisée avec accès multiutilisateurs, tableaux de bord personnalisés, regroupement de compteurs, de factures,
- ✓ Un suivi de la consommation avec des bilans annuels,
- ✓ Un pilotage financier avec la gestion des comptes, l'accès aux factures en ligne, des avis de paiement multi sites.

De plus, couplé avec la télérelève, il peut affiner le suivi des consommations et alerter le client sur des consommations anormales pouvant être synonymes de fuites. A noter que la télérelève sera déployée pour tous les abonnés d'ici fin 2017 dans le cadre du nouveau contrat de DSP.

Aujourd'hui, ce service est commercialisé par le biais d'offres de services aux professionnels gérées par la filiale dédiée de Lyonnaise des Eaux, Ocea Smart Building, créée en juillet 2012.

Informer et Communiquer avec les clients

L'information des consommateurs et du grand public reste une préoccupation permanente du SEPG et de l'entreprise, ainsi qu'une mission essentielle de service public. Un certain nombre d'outils de communication et relais d'information sont mis à disposition des usagers :

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 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.



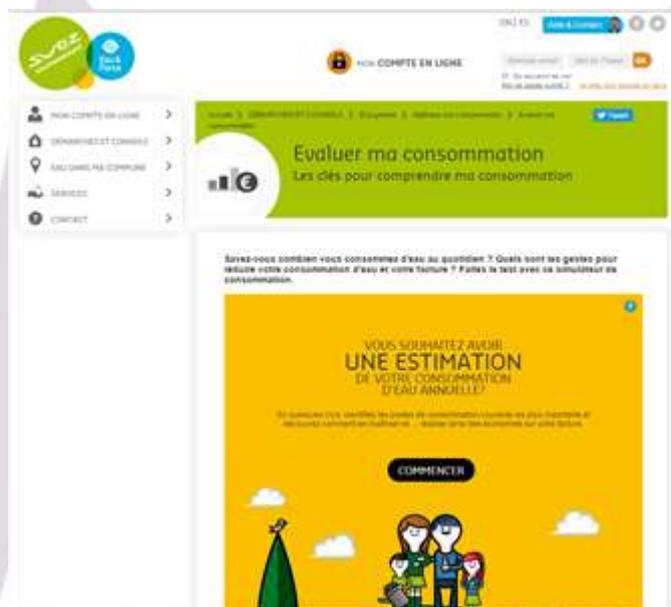
a

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 démarches, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou mieux comprendre leur



leurs

encore
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 compteur,
 - ✓ Souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - ✓ Souscription à l'e-facture.

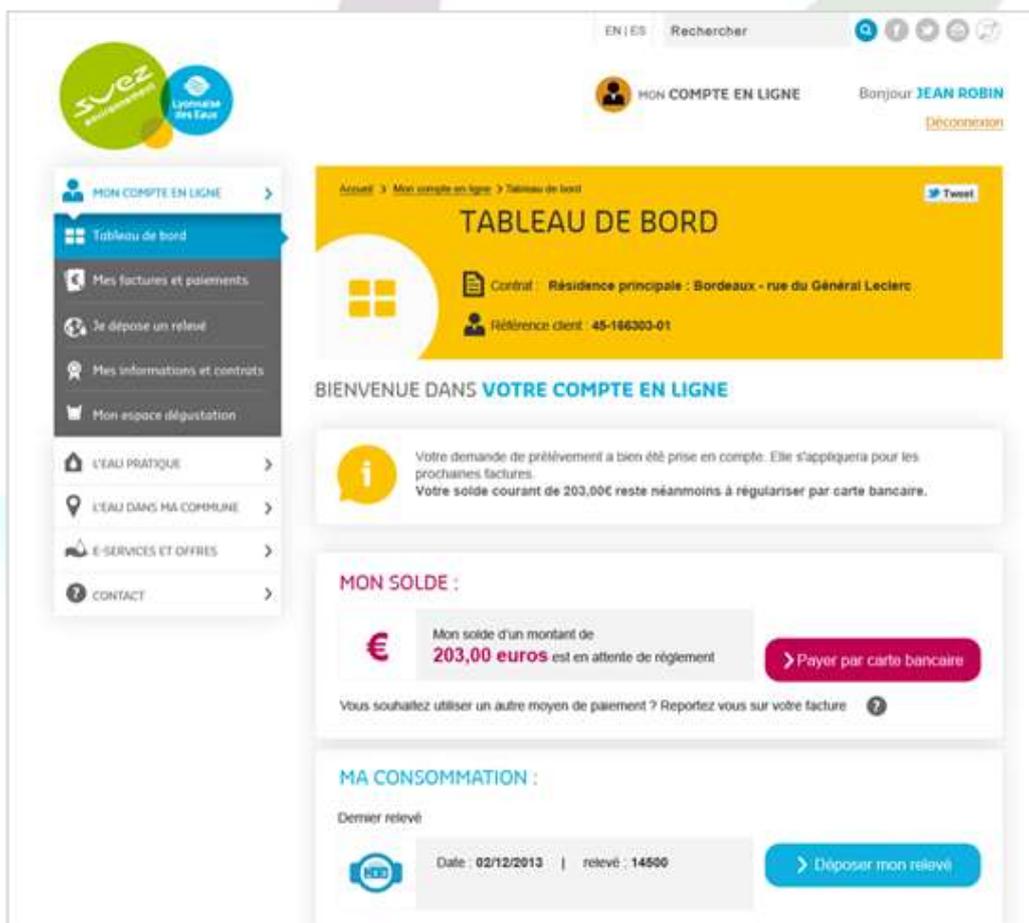
Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :

- ✓ Un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- ✓ Un conseiller virtuel qui répond à 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.

Eau et Force donne accès à ses données et propose le service : « Tout sur mon eau » permettant à ses clients d'avoir une information exhaustive sur le service de l'eau dans leur commune.

Avec portail Internet www.eau-et-force.com, les usagers ont accès à un grand nombre d'informations relatives à la qualité de l'eau dans leur commune : nombre d'analyses effectuées sur les douze derniers mois, teneur en nitrates ou en pesticides, étiquette eau (teneur en minéraux), accès aux analyses bactériologiques... mais également les travaux en cours et à venir, ou le prix de l'eau.

La mise à disposition de ces informations s'inscrit dans la volonté de l'entreprise de mieux informer ses clients et d'être transparente sur la qualité du service qu'elle fournit. Ce nouveau site permet également à Eau et Force de renforcer l'accompagnement de ses clients dans leurs démarches quotidiennes liées au service de l'eau : l'Agence en ligne pour le paiement des factures, informations sur les démarches en cas d'emménagement ou déménagement, sensibilisation aux éco-gestes permettant de maîtriser ses consommations et de protéger l'environnement...



Une politique active de communication

Communication en accueil client et/ou de mairie

Plusieurs supports de communication, destinés aux clients consommateurs, ont été créés pour les accueils clients notamment sur :

- ✓ Les bons gestes à adopter pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau (11 cartes postales et 5 affiches sur ce thème),
- ✓ Les services Mensualisation, E-facture et Acceo,
- ✓ Le service Conso direct (au fur et à mesure du déploiement de la télérelève).



Campagnes d'e-mailing et de SMS

Des campagnes d'information sont envoyées aux clients consommateurs par e-mail ou par SMS pour :

- ✓ **Promouvoir les services en ligne** gratuits proposés à tous nos clients et qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :
 - ✓ Le compte en ligne
 - ✓ L'e-facture (ou facture électronique)
 - ✓ Le suivi consommation (au fur et à mesure du déploiement de la télérelève).
 - ✓ Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - ✓ La dépose d'index en ligne
- ✓ Informer sur le service de l'eau dans la commune :
 - ✓ La qualité de l'eau
 - ✓ Les bons gestes pour préserver les ressources
 - ✓ Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule, ...)
- ✓ Informer l'utilisateur de manière personnalisée sur la gestion de son contrat d'eau :
 - ✓ Alertes fuite et surconsommation (au fur et à mesure du déploiement de la télérelève).
 - ✓ Actions sur le compteur : relève, changement, installation de la télérelève
 - ✓ Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

- ✓ Améliorer la qualité relationnelle avec nos clients
- ✓ Information sur la gestion des données personnelles
- ✓ Choix des canaux de contacts préférés et domaines d'intérêt pour nos communications
- ✓ Enquêtes de satisfaction

adoptez les bons gestes pour protéger l'eau

Chère cliente, cher client,

A l'occasion de la COP 21 sur le réchauffement climatique qui se déroule à Paris du 30 novembre au 11 décembre, découvrez quelques gestes à adopter au quotidien dans votre maison et votre jardin pour préserver les ressources en eau :

- utiliser un lave-vaisselle plutôt que de laver la vaisselle à la main : 30 litres d'eau d'économisés
un lave-vaisselle utilise 20 litres d'eau, à la main il faut compter 50 litres pour un foyer de 4 personnes.
- prendre une douche plutôt qu'un bain : 70 litres d'eau économisés
une douche de 4 minutes utilise 60 à 100 litres d'eau et un bain : 80 litres.
- utiliser une chasse d'eau à deux boutons : 6 litres d'eau économisés
une chasse d'eau à deux boutons utilise 3 à 6 litres d'eau, une chasse d'eau classique 10 litres.
- ramener les déchets polluants (white spirit, peinture...) à la déchèterie
les jeter dans les toilettes ou dans l'évier pollue les rivières.
- jeter les lingettes à la poubelle et pas dans les toilettes
quand elles sont jetées dans les toilettes, elles bouchent les réseaux de distribution des eaux usées.
- utilisez juste ce qu'il faut de lessive et autres détergents en privilégiant les produits écologiques pour polluer le moins possible les ressources en eau.

Découvrir d'autres gestes

Et pour aller plus loin, retrouvez notre simulateur pour vous aider à mieux maîtriser votre consommation d'eau.

Lancer la simulation

votre compteur craint le froid habillez-le pour l'hiver

Chère cliente, cher client,

LE GEL EST L'ENNEMI DE VOTRE COMPTEUR D'EAU ET DE VOS CANALISATIONS.

Chaque année, avec le retour des basses températures, l'eau se transforme en glace et peut entraîner la casse des tuyaux et du compteur d'eau. Vous pouvez être privé d'eau, des fuites importantes sont possibles et des frais de réparation conséquents seront alors à votre charge.

Pour éviter tout désagrément, des mesures simples suffisent :

- Si votre compteur est situé dans un regard enterré à l'extérieur et non protégé contre le froid :**
Protéger le compteur et les tuyaux exposés avec des matériaux isolants n'absorbant pas l'humidité. Le polystyrène est un très bon choix. Des protections adaptées sont disponibles dans les magasins de bricolage.
- Si votre compteur et vos canalisations sont situés à l'intérieur de votre logement dans un local non chauffé :**
Calfeutrer votre compteur avec des plaques de polystyrène.
Protéger vos canalisations avec une pare isolante.
Ne jamais couper complètement le chauffage (si possible).
- Si vous partez longtemps de chez vous :**
Protéger le compteur et les tuyaux exposés.
Éviter de couper complètement le chauffage.
Vidanger votre installation.

Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

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

- ✓ Un courrier d'accueil,
- ✓ Le règlement de service,
- ✓ Les réponses aux questions les plus fréquentes sur la qualité de l'eau, le cycle de l'eau, son prix, les différents éléments de la facture d'eau,
- ✓ Une information sur les services offerts par Eau France (e-facture, mensualisation, ...).

Afficades Véhicules

Une campagne de publicité est programmée sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication sera tournée vers les clients consommateurs pour plus d'informations concernant les services et les métiers de l'activité Eau France de SUEZ.

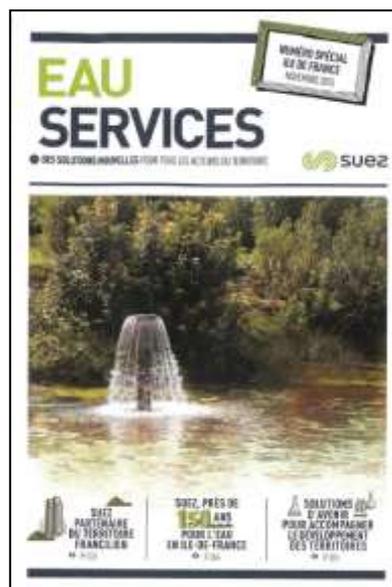


Magazines Eau services



Novembre

Parution du magazine Eau Services n°3
Sujet principal : le smart au service de la ressource



Parution spéciale Eau Services Ile-de-France sur les solutions d'avenir pour accompagner le développement des territoires.

+ la plateforme <https://eau.toutsurmesservices.fr/>

L'agence Clientèle en ligne : tous nos services en un seul clic !

Au sein du portail Internet d'Eau et Force et accessible sur www.eau-et-force.com, l'Agence en ligne permet de répondre aux attentes des clients et aux évolutions de leurs modes de vie.

L'agence Clientèle en ligne permet aux clients d'effectuer gratuitement et en toute confidentialité de nombreuses démarches et formalités à partir de leur domicile :

- ✓ Consulter la situation de leur compte et l'historique de leurs factures,
- ✓ Payer en ligne leur dernière facture,
- ✓ Souscrire au service de prélèvement automatique,
- ✓ Transmettre l'index de leur compteur, en cas d'absence lors du passage du releveur,
- ✓ Suivre leur consommation,
- ✓ Transmettre une demande particulière grâce à la rubrique Contactez-nous, etc.



La 8e édition de l'opération « Graine de goûteurs »



Les enfants d'aujourd'hui sont les acteurs du service de l'eau de demain. C'est aussi, pour leur rôle prescripteur auprès des parents et des adultes en général, qu'Eau et Force a décidé de porter son attention sur le jeune public. L'objectif : qu'ils développent un regard responsable et un comportement citoyen vis-à-vis de leur environnement, car les attitudes acquises à leur âge devront persister à l'âge adulte.

Dans le cadre de l'Observatoire du Goût de l'Eau, le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers et Eau et Force ont lancé fin 2008 une campagne de sensibilisation auprès des élèves de primaire. Il s'agit de promouvoir l'eau du robinet comme eau de boisson auprès du jeune public.

Cette campagne se déroule en 3 temps :

- ✓ Une formation « goûteur d'eau du robinet » assurée en classe par une technicienne Eau et Force à la fin du 1er trimestre de l'année scolaire,
- ✓ Une animation sur le cycle de l'eau et la préservation de l'environnement, conduite par la Ligue de l'enseignement 92 dans les classes au cours du 2nd trimestre,
- ✓ Une visite de l'usine du Mont-Valérien qui alimente en eau potable les habitants de la presqu'île de Gennevilliers, au 3ème trimestre.



En raison du plan Vigipirate, les visites de l'usine sont annulées en 2016.

En parallèle, un jeu-concours récompense les meilleurs goûteurs par l'installation d'une fontaine à eau du robinet dans leur école.

Ce programme répond à deux enjeux majeurs :

- ✓ il est au cœur des enjeux de développement durable des collectivités locales : valoriser l'eau du robinet, boisson indispensable à une alimentation équilibrée,
- ✓ il fait suite aux recommandations des pouvoirs publics et des autorités de référence en matière de santé publique concernant la lutte contre l'obésité infantile. Le Conseil national de l'alimentation et l'Académie nationale de médecine recommandent en effet « l'eau du robinet comme eau de boisson au quotidien » et « sa mise à disposition en libre-service dans les lieux fréquentés par les enfants ».

Pour l'année scolaire 2015-2016, 11 classes des communes de Colombes, Courbevoie, La Garenne-Colombes, Nanterre, Suresnes et Villeneuve-la-Garenne se sont inscrites par l'intermédiaire des services scolaires ou développement durable de leur ville (soit 270 enfants sensibilisés).



6 octobre 2015 :

Inauguration de la fontaine à eau remportée par l'école Charles Péguy B de Colombes (classe de CM1 de Mme Thomassine) - édition 2014/2015

Le Bar à eau

Pour ses animations en direction du grand public, Eau et Force installe un Bar à eau à l'occasion de manifestations organisées sur la Presqu'île de Gennevilliers. Une communication conviviale s'instaure autour du bar à eau qui permet ainsi de promouvoir l'eau du robinet "bonne à boire". Le principe est simple : il s'agit de faire déguster l'eau aux passants (dégustation à l'aveugle d'eaux d'origines différentes). Les fontainiers, techniciens ou agents clientèle d'Eau et Force, répondent aux questions du public. Des dépliants sont mis à sa disposition : informations sur l'eau, sa distribution, conseils de consommation, etc.



Le 4 octobre, Eau et Force a participé au festival des vendanges / Arts de la Rue à Suresnes. Le bar à eau et le jeu sur le cycle de l'eau ont capté 300 personnes.

LE BILAN RENOUVELLEMENT / TRAVAUX / ETUDES

Production

Renouvellement électromécanique

Au 2^e semestre 2015, Eau et Force a réalisé sur les ouvrages de production et de stockage d'eau potable des travaux de renouvellement pour un montant total de 188 792 €.

Ces opérations sont détaillées et illustrées ci-dessous.

Station de Pagès

- ✓ Renouvellement de la centrale incendie de la station suite au passage du contrôle réglementaire qui a notifié un dysfonctionnement durant leurs essais.



- ✓ Renouvellement de la sonde de niveau de la bêche d'aspiration installée dans la chambre de pompage.



Installation de la sonde



Usine du Mont-Valérien

- Renouvellement du compresseur anti-bélier du groupe n°4 de l'usine « Secours »

Avant



Après



- Renouvellement du servomoteur du robinet vanne motorisé « VM40 »



- Renouvellement du servomoteur du robinet vanne motorisé « VM33 ».



- Renouvellement partiel de l'unité de traitement locale « TILLYS » qui gère les accès sis « Usine Secours ».

- Eau de service : renouvellement partiel du réseau et d'une vanne

Avant



Après



Tranche 1

- Renouvellement partiel du compresseur n°1 air de service « Ervor » des filtres à sable.

Après



- Pulsators 1 et 2 T1 : renouvellement partiel sonde concentration des boues extraction
- Filtration CAG T1 : régénération du charbon actif des filtres 1, 2 et 6

Tranche 2

- Renouvellement des trois ventilateurs d'extraction d'air du local de production « Ozone »

Après



- Renouvellement de la sonde de concentration des boues installée sur la partie recirculation du « DENSADEG ».
- Ozoneur T2 - renouvellement sécheur frigorifique n° SF01A

Avant



Après



Réservoirs

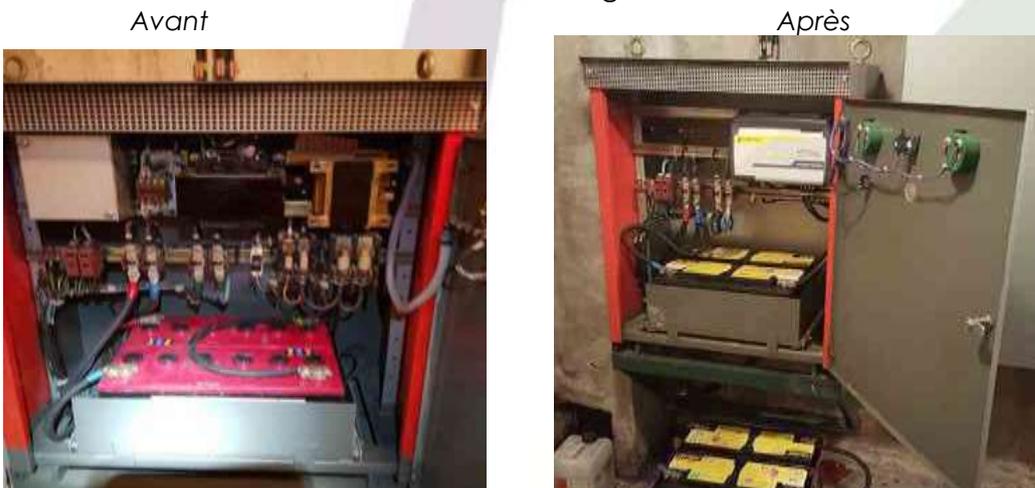
- Réservoir 1500 m3 Buzenval sur la commune de Rueil-Malmaison : Renouvellement du servomoteur de la vanne motorisée « Départ vers Réseau Distribution »

La Défense

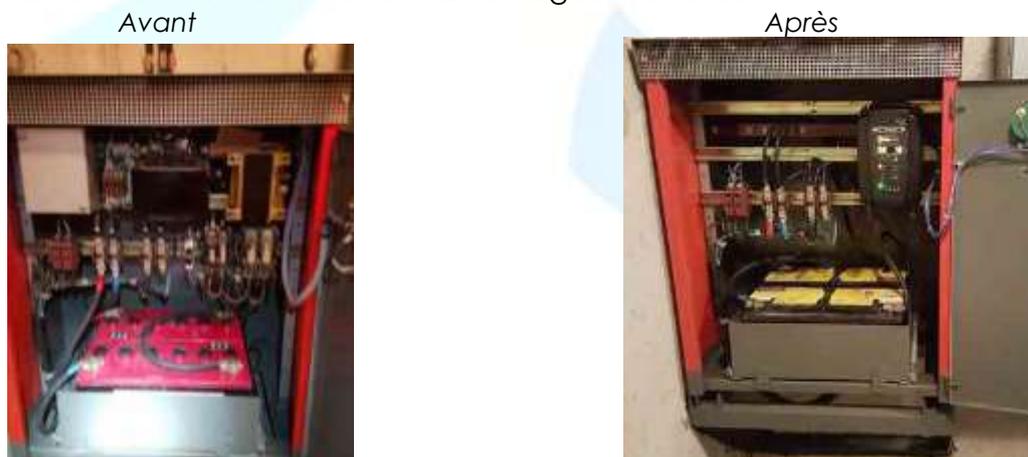
- La Défense 6 : Renouvellement de l'armoire générale Basse Tension, de l'unité centrale de l'automate programmable et du chargeur batteries.



- Chambre 1 : Renouvellement du chargeur batteries.
Chambres 4 et 5 : Renouvellement du chargeur batteries.



- Chambres 7 et 8 : Renouvellement du chargeur batteries.



L'état valorisé des renouvellements patrimoniaux est le suivant :

Renouvellement sur les installations			
Désignation	Installation	Opération	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Article 60.1 : renouvellement "Patrimonial"	La Défense V6 - V7 - V8	Energie BT - Renouvellement partiel armoire TGBT, API et chargeur de batteries	(22 581)
	La Défense V1 - V2	Chambre 1 - renouvellement partiel chargeur batteries	(2 151)
	La Défense V3 - V4 - V5	Chambre 4/5 - renouvellement partiel chargeur batteries	(4 492)
	La Défense V6 - V7 - V8	Chambre 7/8 - renouvellement partiel chargeur batteries	(2 326)
	Réservoir 6000 m ³ Nanterre	Eau de service - renouvellement partiel réseau et renouvellement vanne	(3 129)
	Réservoirs et surpresseur de Buzenval	Réservoir 1 - renouvellement servomoteur robinet vanne eau départ réseau	(2 369)
	Station de pompage Pagès	Bâche d'aspiration - renouvellement partiel sonde de niveau	(1 956)
		Bâtiment - renouvellement partiel centrale d'alarme incendie	(2 071)
	Usine du Mont Valérien	Anti-intrusion - renouvellement partiel Tillys	(1 794)
		Chambre de vanne VM33 - renouvellement partiel servomoteur robinet vanne	(2 860)
		Chambre de vanne VM40 - renouvellement partiel servomoteur robinet vanne	(2 430)
		Décanteur Densadeg T2 - renouvellement partiel sonde concentration des boues recirculation	(800)
		Décanteur réacteur T2 - Renouvellement partiel ventilateurs ozone	(5 485)
		Filtration CAG T1 - filtre 1/2/6 - Régénération du charbon actif	(126 208)
		Filtres à sable T1 - renouvellement partiel compresseur air de process	(2 416)
		Ozoneur T2 - renouvellement sécheur frigorifique n° SF01A	(3 759)
		Pulsators 1 et 2 T1 - renouvellement partiel sonde concentration des boues extraction	(800)
		Usine secours - renouvellement compresseur antibélier	(1 164)
Total (€ H.T.) :			(188 792)

Travaux neufs

Projet Usine : Décarbonatation, Désinfection UV, Traitement Poussé de la Matière Organique

Le deuxième semestre a été marqué par le lancement du projet de travaux sur l'usine du Mont-Valérien.

Les améliorations de la filière de traitement seront mises en œuvre successivement jusqu'en Juillet 2018 et porteront sur 3 thèmes principaux :

- ✓ Un traitement de la dureté de l'eau avec la mise en place d'une décarbonatation à la soude en aménageant le décanteur existant de la tranche 2 de l'usine,
- ✓ La mise en place d'un traitement poussé de la matière organique et des micropolluants.
 - Changement de coagulant : le sel d'aluminium sera remplacé par un sel de fer permettant une meilleure élimination de la matière organique,
 - Optimisation des décanteurs Pulsators™ existants de la tranche 1 qui seront équipés de lamelles et d'injection de charbon actif en poudre.
- ✓ La création d'une étape de désinfection UV : ajout de 2 réacteurs UV en sortie de chaque tranche de l'usine.

Les équipes Projet ont été constituées dès septembre 2015. Les principaux acteurs du projet sont les suivants :

- ✓ Le Maître d'ouvrage : Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers
- ✓ Le Maître d'Ouvrage délégué assurant la conduite du projet et l'exploitation de l'usine : Eau et Force
- ✓ Un Assistant Maitrise d'Ouvrage : Direction Technique et Scientifique de SUEZ Eau France,
- ✓ Le groupement d'entreprises composé de SUEZ Traitement de l'Eau (Conception du process et mandataire du groupement) et SOGEA Génie Civil IdF (Génie Civil et canalisations),
- ✓ Un coordonnateur Sécurité et Protection de la Santé : société Qualiconsult
- ✓ Un contrôleur technique : société Bureau Veritas,

Les études générales relatives à la décarbonatation et au traitement de la matière organique ont débuté en août 2015. Ces études visent à produire les documents nécessaires à l'exécution des travaux (Plans Guides, schémas PID...). Les études générales ont également permis de préciser le planning des travaux. Ce planning prévoit 4 principales phases de travaux. Les tranches de l'usine seront arrêtées alternativement afin de garantir la production d'eau de l'usine sur l'ensemble des années de travaux.

Calendrier	2016												2017												2018				
	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23	M24	M25	M26	M27	M28	M29	M30	M31	M32	M33	M34	M35	M36		
Phases des Travaux	Phase 1			Phase 1 bis			Phase 2			Phase 2 bis			Phase 3			Phase 4													
Arrêts de Tranches (TR)	Arrêt TR1			Arrêt TR2			Arrêt TR1			Arrêt TR2			Arrêt TR1			Arrêt TR2													
Nature des travaux	Travaux TR1 FeC3			Travaux TR2 et modification réactifs			Modif. Pré-ozonation Génie Civil (conversion en 2 postes de relevage)			Travaux TR1 Pulsators + Décarbo			Travaux TR1 Pulsators + Décarbo			Travaux TR2 Pulsators + Décarbo													
	UV sur TR1 (Génie Civil)			UV sur TR2 (équipés)			Création nouvelle Pré-ozonation			Transformation Pulsator en Pulsatur (dédié TR2)			Transformation Pulsator en Pulsatur (dédié TR1)			Postes de relevage : équipements et raccordement Pulsatur													
	FeC3 - Ques T1			Remplacement pompes eaux sales Filtes Biolites			Rehabilitation filtre pouzzo en tâche à boues			UV sur TR2			Modification points d'injections de réactifs																
Calendrier	2016												2017												2018				
	mai-16	juin-16	juil-16	août-16	sept-16	oct-16	nov-16	dec-16	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	dec-17	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18		



UV.
Constat Achevment



Réception Mat. Orga.
Micropolluants



Réception
Décarbo

Planning prévisionnel des travaux usine

Dans le cadre des études générales des sondages géotechniques ont été confiés à l'entreprise Fondasol. Ces sondages ont permis de définir les fondations à prévoir pour chaque ouvrage en fonction de la nature des terrains rencontrés.



Sondages Géotechniques réalisés en Novembre 2015

En parallèle des études générales, Eau et Force a lancé les démarches relatives à l'obtention des autorisations administratives. Les principales démarches sont les suivantes :

- ✓ Obtenir l'autorisation préfectorale de modification de la filière de traitement. Pour cela, plusieurs réunions de travail avec l'Agence Régionale de Santé des Hauts-de-Seine (service instructeur de la Préfecture) ont permis pré-valider le contenu du dossier à envoyer début 2016 par le SEPG,
- ✓ Obtenir l'accord des communes de Suresnes et Nanterre pour s'assurer que les travaux prévus respectent les règles d'urbanisme en vigueur. Pour cela, un dossier de Déclaration Préalable de Travaux a été déposé auprès de chacune des 2 communes concernées.



Exemple de représentation du futur Silo de Charbon Actif en Poudre

Enfin, un travail conjoint du SEPG et d'Eau et Force a permis de déposer mi-décembre le dossier de demande de financement auprès de l'Agence de l'Eau Seine Normandie pour le volet désinfection UV.

Les travaux se déroulant au sein d'une usine en exploitation, la sécurité est un enjeu majeur de ce projet. Afin de garantir la sécurité des travailleurs des entreprises de travaux et des équipes d'exploitation, une Coordination Sécurité et Prévention de la Santé spécifique au projet a été mise en place. Dans ce cadre, un travail conjoint avec l'équipe d'exploitation a été effectué afin de permettre un bon déroulement de la co-activité. Le pilotage du projet prévoit notamment :

- ✓ La définition précise des zones de chantier et des moyens d'accès,
- ✓ La planification précise des opérations : terrassement, aménagements et retrait de matériels, ...
- ✓ La mise en place d'un circuit de communication en cas d'évènements non planifiés.

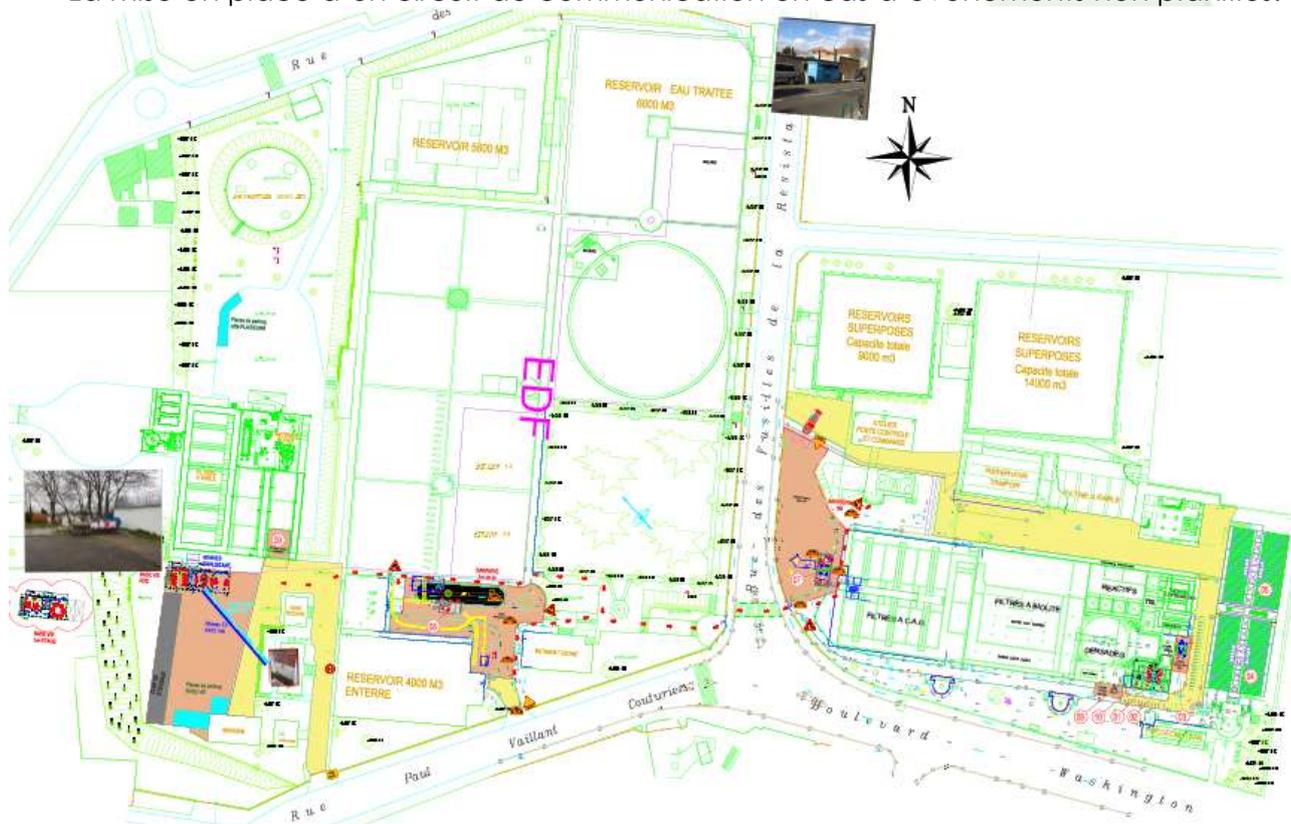


Illustration du Plan d'Installations Chantier repérant les zones de travaux clôturés (en orange) et les moyens d'accès communs avec l'équipe d'exploitation (en jaune).

Distribution

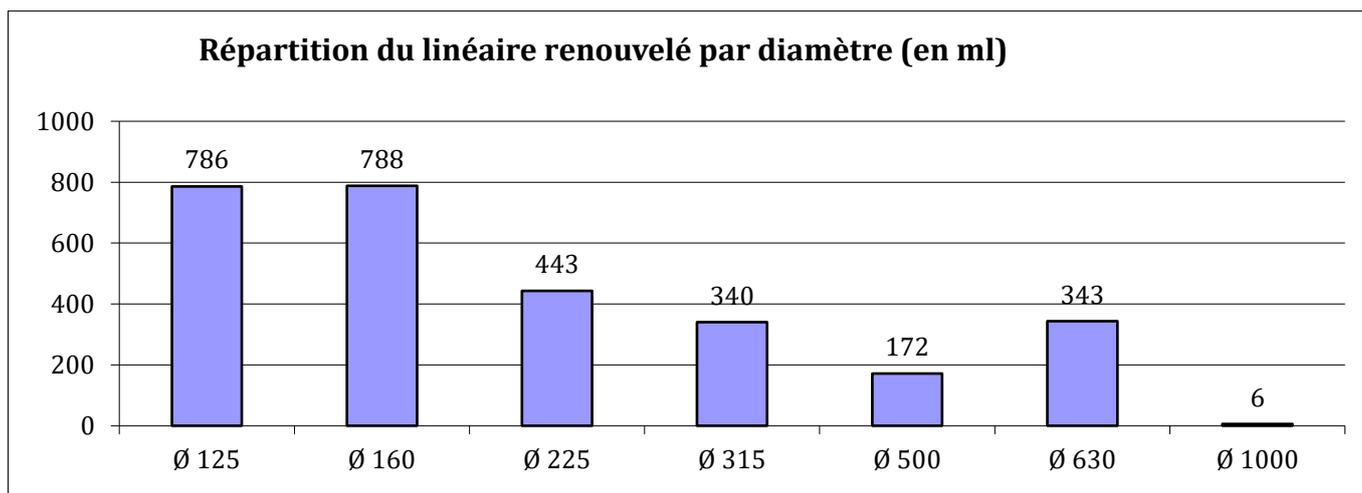
Renouvellement des réseaux et branchements associés

Ces opérations concernent le renouvellement de 2 879 ml de canalisations dont 2 593 ml justifié par l'historique des fuites constatées, leur matériau, leur âge, la sensibilité à leur environnement (nature du sous-sol, trafic routier)

RENOUVELLEMENT DE RESEAU							
Commune	Type de Travaux	Adresse des travaux	Longueur posée en ml	Matériau	Ø	Valorisation au BPU en €	Méthode de travaux
Asnières	DEVIATION CANALISATION	RUE EDOUARD BRANLY	85	PEHD	125		
Bois Colombes	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE ADOLPHE GUYOT	400	PEHD	160	191 078,97	Sans tranchée - Eclatement
Colombes	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE DENIS PAPIN	169	PEHD	125	112 097,91	En tranchée - traditionnel
	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	AVENUE EUGENIE	204	PEHD	125	75 513,10	Sans tranchée - Eclatement
Courbevoie	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	GALERIE CARPEAUX	6	Acier	1 000	83 660,06	En galerie
Gennevilliers	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	AVENUE DES GRESILLONS	388	PEHD	160	143 928,96	Sans tranchée - Eclatement
La Garenne Colombes	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE GEORGES	98	PEHD	125	50 507,61	Sans tranchée - Eclatement
	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE NOEL PONS	153	PEHD	125	63 072,51	Sans tranchée - Eclatement
Nanterre	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	AVENUE FREDERIC ET IRENE JOLIOT CURIE	443	PEHD	225	211 528,05	Sans tranchée - Eclatement
	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE DE NEUILLY	49	PEHD	125	30 568,22	Sans tranchée - Eclatement
	DEVIATION CANALISATION	BOULEVARD AIME CESAIRE	172	Fonte	500		
	RENFORCEMENT DE RESEAU	RUE DIDEROT	29	PEHD	125		
Suresnes	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	AVENUE DU PROFESSEUR LEON BERNARD	340	PEHD	315	619 072,07	Sans tranchée - Tubage
	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	AVENUE DU PROFESSEUR LEON BERNARD	343	PEHD	630		En tranchée - traditionnel
		TOTAL	2 879			1 581 027,46	
		DONT A CHARGE D'EAU ET FORCE	2 593				
		DONT DEVIATION / RENFORCEMENT (travaux payés par des tiers)	286				

base linéaire < D 400 2 243
 linéaire sans tranchée 2 075
 Indicateur SES % sans tranchée 92,5%

Montant du renouvellement réseau : 1 581 027,46 €



Renouvellement de réseau à charge du délégataire : comparaison avec les prescriptions de l'article 51.3

Gamme de diamètre	< 150 mm	150 à 250 mm	> 250 mm	total	Montant (€)
Engagement contractuel d'ici 30/06/2027	50 694	26 644	5 760	83 098	
soit moyenne annuelle (12 ans)	4 225	2 220	480	6 925	
réalisé à fin 2015	672	1 231	689	2 593	1 581 027,46
avancement théorique fin 2015	2 112	1 110	240	3 462	1 317 045,50
avance / théorique à fin 2015	-1 440	121	449	-870	263 981,96
soit en %	-68%	11%	187%	-25%	20%

17 branchements de bouches de lavage ont été renouvelés :

- ✓ 3 BL rue Ségoffin à Courbevoie
- ✓ 1 BL rue Carnot à Courbevoie
- ✓ 2 BL rue Carle Hébert à Courbevoie
- ✓ 1 BL rue Bitche à Courbevoie
- ✓ 1 BL rue Capitaine de Guynemer à Courbevoie
- ✓ 2 BL rue du château du Loir à Courbevoie
- ✓ 3 BL rue Léon Bernard à Suresnes
- ✓ 1 BL rue Georges à la Garenne Colombes
- ✓ 3 BL rue Adolphe Guyot à la Garenne Colombes

Travaux neufs des réseaux

La sectorisation optimisée et le suivi du débit de nuit

Le réseau d'eau potable est sectorisé et les débits livrés au réseau la nuit entre 2 et 4 h du matin sont suivis. Pendant cette période, les consommations des clients sont les plus faibles, le débit de nuit est donc utilisé comme un indicateur du débit de fuites, et ce en particulier entre octobre et avril (de mai à septembre, période où la chaleur peut sévir, les consommations de nuit réelles, par exemple générées par des climatiseurs, rendent les comparaisons et analyses difficiles). La variation du débit de nuit des secteurs permet d'orienter la recherche de fuites présentée ensuite.

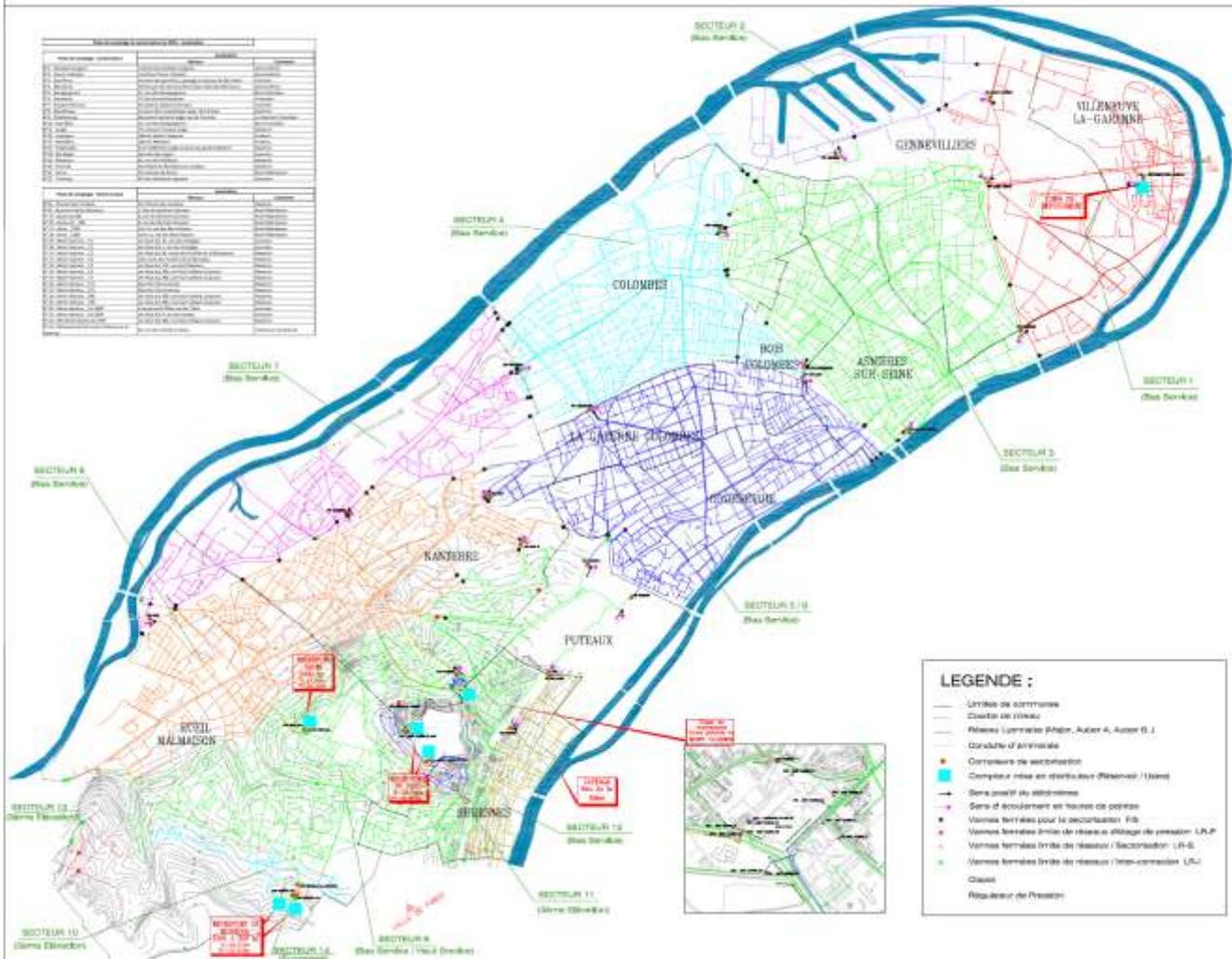
Afin d'améliorer la sectorisation existante, dont la carte figure page suivante, une étude a été lancée dès le début du 2^{ème} semestre 2015 pour créer des nouveaux secteurs et optimiser l'analyse des débits de nuit de chacun d'eux.

La mise en place d'un nouvel outil « Aqua 360 », en cours de fiabilisation à fin 2015, nous permet d'analyser ces données et lancer la recherche de fuites associée si nécessaire. La création des nouveaux secteurs sera réalisée en 2016.



Débit de nuit mesuré dans le secteur 7

SYNDICAT DES EAUX DE LA PRESQU'ILE DE GENNEVILLIERS
 SECTORISATION DU RESEAU DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE



Avertir

Avertir est une méthode acoustique de détection de fuites. Celle-ci utilise des capteurs (prélocalisateurs) installés en poste fixe sur des nœuds du réseau. Les appareils sont programmés pour réaliser chaque nuit (vers 2h du matin) une écoute. La détection d'un bruit permanent est un indicateur de probabilité de fuite.

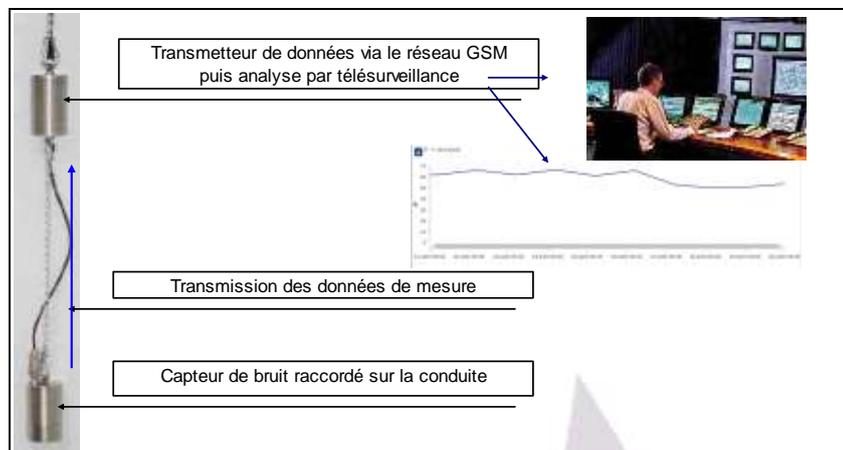
Des prélocalisateurs, de technologie différente en fonction du type du réseau, sont à poser en complément des appareils déjà posés à mi-2015 sur les réseaux de transport stratégique et certaines zones de réseaux de distribution :

- ✓ 40 capteurs de détection de fuites « hydrophones » sur le réseau de transport.
- ✓ 1 495 capteurs prélocalisateurs permettant de couvrir 956 km de réseau de distribution,
- ✓ 50 capteurs prélocalisateurs-corrélateurs à maillage renforcé pour couvrir le quartier de La Défense,

Ces différents capteurs sont décrits dans les parties ci-après.

Installation de capteurs hydrophones GSM sur canalisations de transport

Si l'écoute sur les canalisations de distribution se fait à l'aide de capteurs aimantés sur la canalisation, dans le cas des réseaux de distribution (DN > 300 mm), cette écoute ne peut se faire qu'à l'aide de capteurs en contact avec le fluide. On parle alors de capteurs hydrophones.



Le positionnement des premiers capteurs a été choisi suite à la réalisation d'une étude en 2011 et 2012 sur les réseaux de transport stratégique, c'est-à-dire sur les réseaux dont une casse importante provoquerait de nombreux dégâts avec un fort impact pour les usagers mais aussi pour la vie économique.



Capteur hydrophone en chambre



Capteur hydrophone en regard compact

Après avoir effectué une série de tests en 2012, nous avons été en mesure de mettre en œuvre 20 capteurs hydrophones à partir de l'année 2013 et les exploiter en fonctionnement normal sur les années 2014 et 2015.

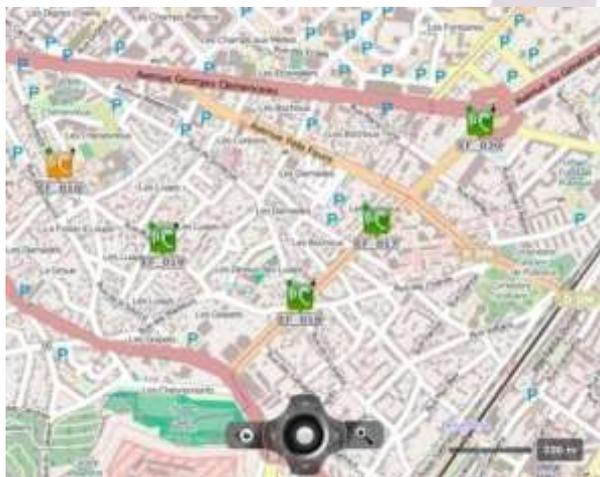
Ces capteurs, placés de façon permanente, transmettent deux fois par semaine, par SMS (ou alarme) les bruits de fuites détectées (après neutralisation des bruits parasites). Ces données sont analysées par un logiciel capable de donner des représentations graphiques des résultats et de déclencher des alarmes : « National Avertir », qui sera remplacé en 2016 par l'outil « Aqua 360 ». Les « bruits » de fuites sont ainsi détectés en temps réel et l'équipe de recherche de fuites peut être envoyée sur place rapidement.

Deux tronçons sont équipés de capteurs, car identifiés comme stratégiques :

- ✓ Le premier est situé à Colombes, La Garenne-Colombes et Bois-Colombes, sur la conduite en DN600 rue Pierre Brossolette, boulevard de la République, puis en DN500 rue de l'Aigle, rue Pierre Joigneaux, rue des Bourguignons. Il est équipé de 7 capteurs hydrophones.



- ✓ Le deuxième est situé à Nanterre, entre l'usine du Mont Valérien et la gare de Nanterre Ville. Les conduites concernées sont le DN600 rue des Plaideurs, rue Philippe Triaire, rue de la Côte, avenue Rochegude, puis le DN500 rue Stalingrad, rue Rigault et rue Paul Doumer. 13 capteurs hydrophones sont installés.



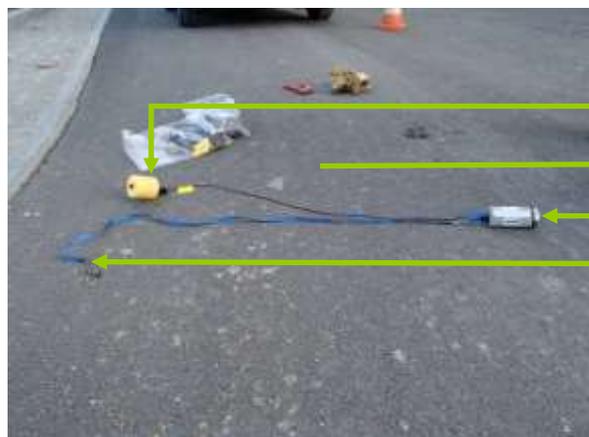
En 2016, seront installés 20 nouveaux capteurs pour renforcer le matériel existant et ainsi atteindre l'objectif fixé par le contrat.

Exploitation et renforcement du réseau de prélocalisateurs

Deux types de prélocalisateurs peuvent être installés :

- **Prélocalisateurs à transmission GSM**

Les prélocalisateurs sont installés sur les carrés de manœuvre des vannes du réseau. Les données sont transmises par SMS une fois par semaine.



- Antenne émettrice + protection en mousse
- Rallonge pour l'antenne
- Capteur de bruit à aimanter à la conduite
- Sangle: Aide à l'extraction du capteur



Capteur sans protection en mousse



Vue du dessus d'un émetteur et sa protection en mousse dans une bouche à clef

- **Prélocalisateurs à transmission VHF**

Ces prélocalisateurs sont installés préférentiellement sur le réseau afin de détecter plus rapidement les fuites.

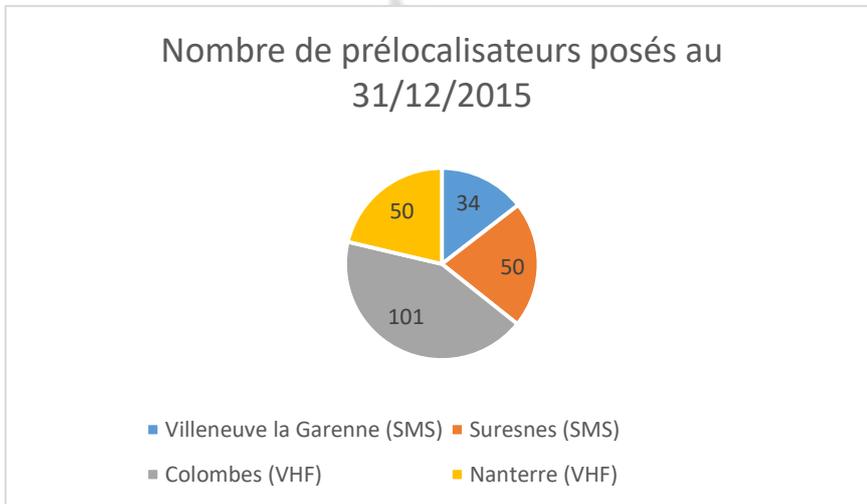
En effet, au lieu d'envoyer un SMS ces capteurs transmettent leurs informations directement par le réseau VHF de la télérelève.

Leurs résultats sont exploités comme les autres capteurs dans le logiciel National Avertir qui permet de voir si le seuil de bruit a augmenté sur chaque capteur, ce qui entraîne le départ d'un chercheur de fuites sur place.



Prélocalisateurs posés à Nanterre fin 2015

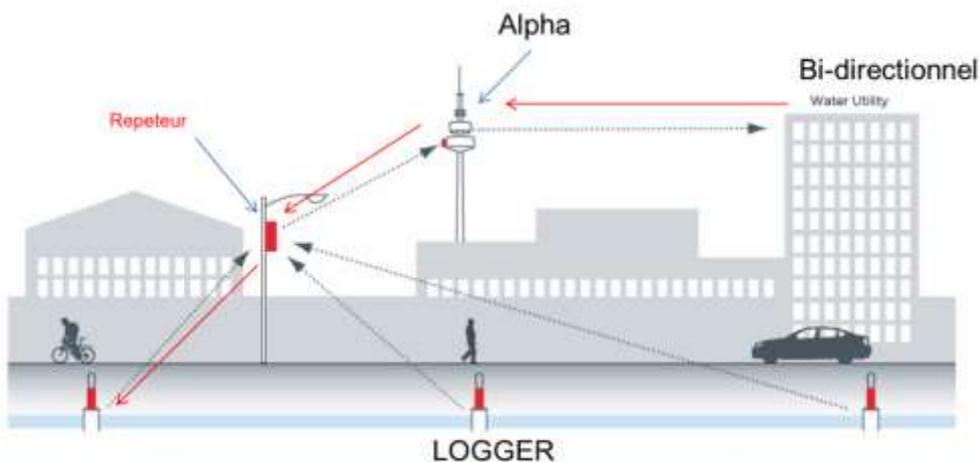
A fin 2015, le parc de prélocalisateurs de fuites, posé sur le réseau de distribution s'élève à 235 au total.



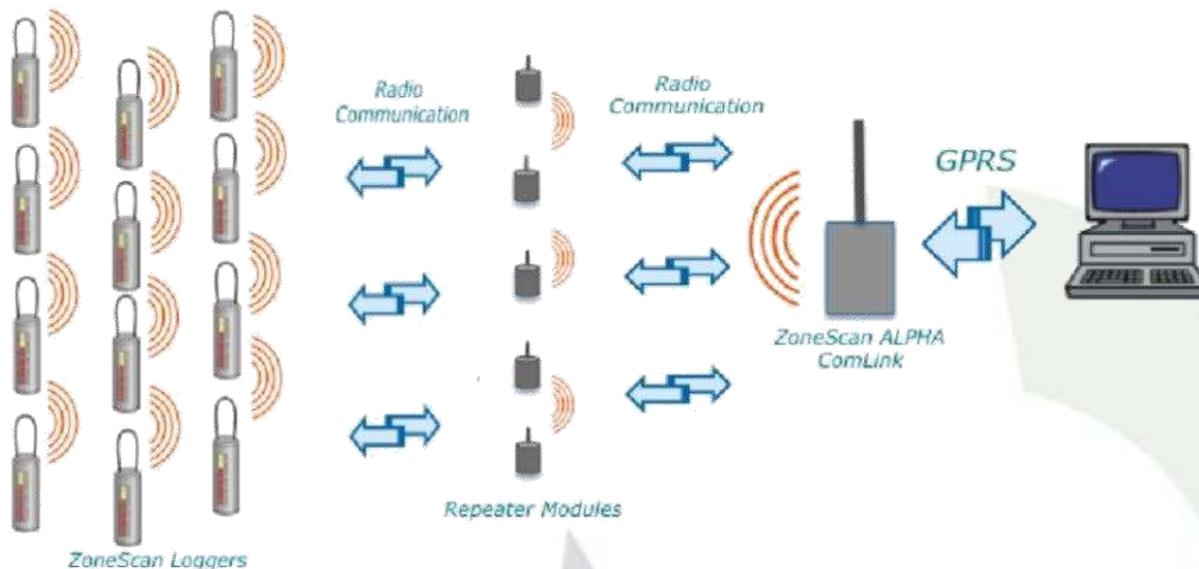
Le déploiement total prévoit 1 495 prélocalisateurs.

Installation de Prélocalisateurs-corrélateurs sur le quartier de La Défense

Le principe de fonctionnement de ces loggers est le suivant :



Le capteur envoie des données par radio à un répéteur qui transmet directement à un récepteur unique : l'Alpha. Les données envoyées par l'Alpha seront visualisables sur National Avertir.



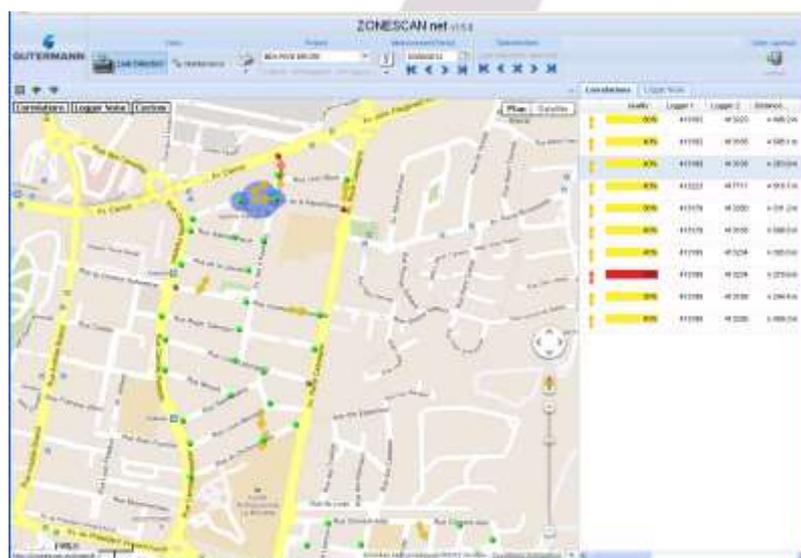
Les capteurs acoustiques seront positionnés sur une vanne du réseau, et seront repérés par un PDA équipé d'un lecteur code barre et d'un GPS. Chaque logger et répéteur seront scannés, positionnés avec coordonnées X, Y et photographiés sur site.



Les loggers effectueront une écoute sur une période de 2h au milieu de la nuit, puis une corrélation sur bruit anormal pour positionner la fuite détectée.

Les données seront transmises tous les matins à un PC de supervision. Les relevés des niveaux de bruit seront affichés sur un fond de plan. Un nouvel algorithme de traitement du signal permettra d'éliminer tous les bruits parasites qui ne seraient pas des fuites d'eau.

La corrélation automatique permettra de localiser les fuites à 2 m près. Les résultats de la corrélation seront édités sous forme de rapport.



Avancement 2015 du déploiement des capteurs de détection de fuites :

Le début du projet a consisté à faire des tests de transmission des capteurs dans différentes zones et avec différents types de bouches à clé afin de s'assurer de la bonne transmission du signal.

Plusieurs problématiques ont été rencontrées sur la pose des prélocalisateurs de fuites.

Ces capteurs sont prévus pour fonctionner avec le système de transmission par le réseau VHF, c'est-à-dire le réseau de télérelève. Parfois la couverture du réseau est plus faible sur certaines zones du fait du manque d'antenne (il est prévu de poser 9 nouvelles antennes dans le cadre du projet de télérelève) ou bien du fait de la très forte épaisseur de métal des bouches à clé qui font office de cage de Faraday pour le signal radio qui essaye de sortir.

Il faut alors mettre en place un organigramme de décision quand la réception du réseau télérelève n'est pas suffisante :

Solution 1 : la réception est suffisante sur le trottoir -> il faut alors changer la bouche à clé métallique par une bouche à clé en matériau composite qui va permettre au signal de sortir

Solution 2 : la réception sur le trottoir est très faible et il n'est pas prévu d'installer de nouvelles antennes -> il faut alors poser un capteur de détection de fuites qui fonctionne avec un envoi par SMS sur le réseau GSM.

Ces ajustements demandent donc d'ajuster les commandes pour avoir la bonne typologie de capteurs.



Capteur de fuites en réseau VHF



Capteur de fuites en réseau GSM



*Bouche à clé traditionnelle
en fonte épaisse*



*Bouche à clé en matériau composite
pour laisser passer le signal*

A fin décembre 2015 : les typologies de capteurs à poser ont été définies précisément. Les premiers capteurs test ont été posés et les commandes ont été réalisées auprès des différents fournisseurs.

Ce dispositif sera mis en place en 2016. Les résultats des capteurs seront affichés dans « Aqua 360 ».

Modulation de pression

En complément de la sectorisation optimisée et de la pose de prélocalisateurs avant fin 2016, une autre action est à l'étude dans l'objectif de réduction des pertes en eau sur le réseau d'eau potable du SEPG : la création d'une zone de modulation concernant une zone de distribution d'environ 180 km, située dans la boucle de la Seine autour de Villeneuve-la-Garenne.

Les fortes pressions et les variations de pression sont connues pour être directement liées aux fuites et aux casses dans un réseau.

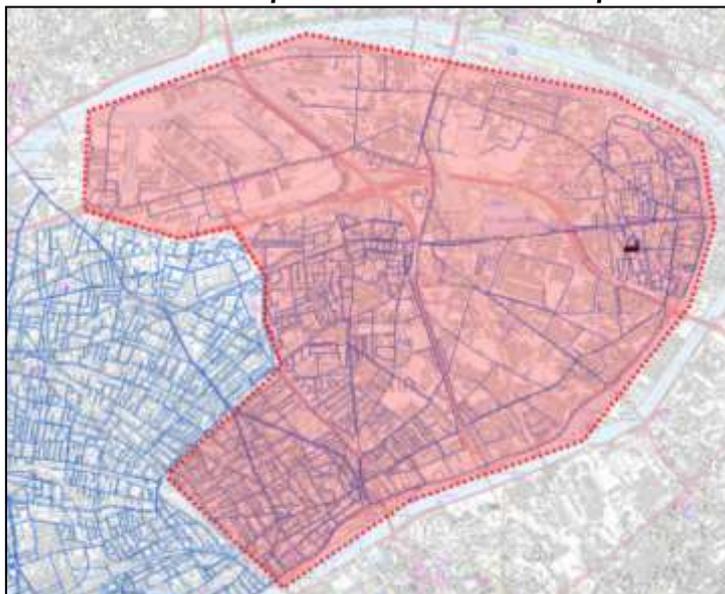
Couplés à d'autres facteurs tels que le vieillissement du réseau, la corrosivité de l'eau ou l'agression du sol, les contraintes sévères et les changements permanents de conditions hydrauliques liés aux fortes pressions et aux fortes variations de pression engendrent une fatigue mécanique des canalisations, se traduisant par une réduction de leur durée de vie et de l'apparition de fuites.

Ainsi, une gestion efficace de la pression hydraulique d'un réseau peut fournir des avantages significatifs en termes :

- ✓ De réduction de pertes en eau et donc de favoriser une démarche d'économie de l'eau ;
- ✓ De longévité du réseau en réduisant les variations hydrauliques jour / nuit ;
- ✓ De confort de consommation (niveau de pression réglable).

Concernant le réseau du Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers, la topographie de la zone Nord-Est et le contexte de fonctionnement du réseau avec la distribution en gravitaire du Mont Valérien et le refoulement-distribution depuis l'usine de Villeneuve-la-Garenne, se sont avérés intéressants pour mettre en place une modulation de pression jour/nuit sur cette zone.

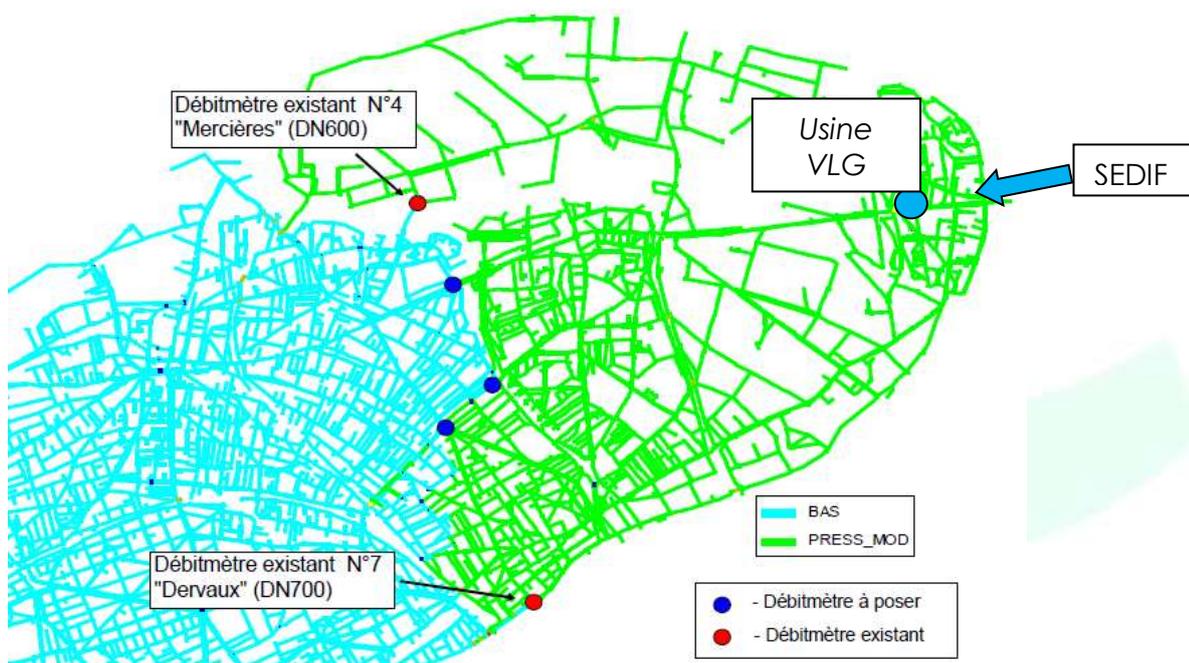
Périmètre retenu pour la modulation de pression



La future zone de modulation comportera 5 entrées qui apporteront l'eau depuis l'usine du Mont Valérien ainsi qu'une entrée constituée par l'usine de Villeneuve la Garenne (achat en gros SUEZ).

La convention d'achat d'eau en gros finalisée avec le SEDIF va rajouter une entrée de flux supplémentaire sur cette zone à partir du 01/07/18.

Toutes les entrées de la zone devront donc remplir les conditions techniques imposées par la modulation de pression : **stabilité de la pression d'entrée dans la zone suivant des points de consignes très précis (donc modulation en continu du débit d'apport à la zone au long de la journée).**



Clientèle

Télérelève

En 2015, le déploiement Télérelève a commencé par l'équipement des compteurs consommant plus de 4500 M3/an.

692 compteurs ont été équipés. 288 d'entre eux ont nécessité que l'on remplace le compteur.

Accueil des usagers : l'AquaBus

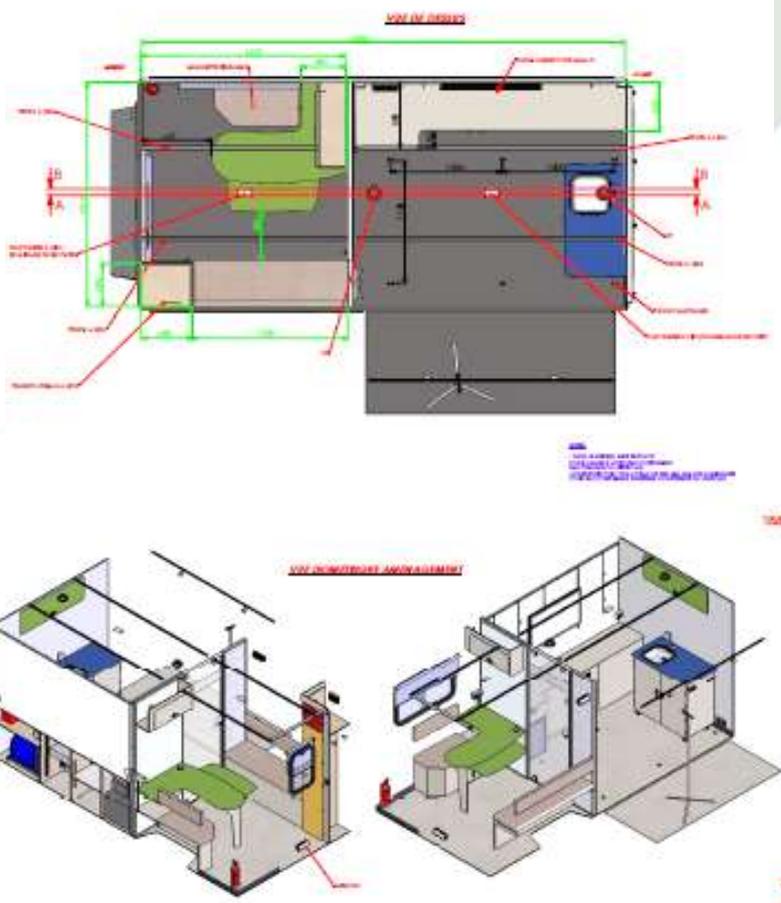
Parmi les différents dispositifs d'accueil des usagers, le contrat du SEPG prévoit la mise en place d'un accueil clients itinérant sur les communes du périmètre délégué.

L'objectif de cet accueil mobile, dénommé AquaBus, est d'assurer directement au cœur du territoire l'accès à l'ensemble des services d'accueil physique de proximité, de conseil aux usagers et de promotion des usages et économies d'eau.

Actions principales réalisées en 2015 en coordination avec le SEPG :

- ✓ Choix du format du véhicule : il a été retenu un format camionnette pour son faible encombrement au cœur des villes (Longueur 6,8 m x Largeur 3,2 m x Hauteur 2,8 m) et sa maniabilité.
- ✓ Définition de l'aménagement intérieur :

L'intérieur s'organise en deux espaces séparés par une cloison semi-opaque et isolante phoniquement, avec une partie bureau et un espace d'attente, comportant notamment une exposition murale et l'accès aux dépliants du service.



- Consultation puis commande du véhicule auprès de PROCAR
- Définition de la charte graphique (coloris, message, visuels...) de l'AquaBus en concertation avec le SEPG.



Bâtiments généraux

Site	Titre chantier	Nature
------	----------------	--------

Au titre du renouvellement fonctionnel des bâtiments :		
Siège social	Réfection logement au R+3	Peinture, plomberie
Siège social	Réfection logement au R+2	Peinture
Siège social	Travaux électriques logement R+3	Mise aux normes électriques

Au titre des travaux neufs :		
Siège social	Végétalisation de la toiture	<p>Végétalisation des terrasses des 2e et 3e étages</p> 

Suivi du coût des travaux

Vous trouverez ci-dessous le tableau de suivi du renouvellement patrimonial et fonctionnel :

PROGRAMME PATRIMONIAL

<p>article 60.1 et CEP Suivi du financement du programme de renouvellement "Patrimonial" canalisations : <u>dotation</u></p>	Suivi du programme suivant les critères contractuels	juil-15	
	tx actualisation K_r (article 60.1)	0,99045	
	dotation montant € (article 60.1) valeur 01/07/2014 (RPC_0)	1 329 744	
	dotation montant € courant RPC_n ($RPC_0 \times K_r$)	1 317 045	
	dotation début exercice S_{N-1}	0	
	dotation € courant RPC_N	1 317 045	
	dépenses effectives "canalisations" DE_N (valorisation au bordereau)	(1 581 027)	
	solde Dotation $S_N = RPC_N + S_{N-1} + DE_N$	(265 212)	
	<p>article 60.1 et CEP Suivi du financement du programme de renouvellement "Patrimonial" accessoires réseau : <u>dotation</u></p>	Suivi du programme suivant les critères contractuels	juil-15
		tx actualisation K_r (article 60.1)	0,99045
dotation montant € (article 60.1) valeur 01/07/2014 (RPA_0)		40 329	
dotation montant € courant RPA_n ($RPA_0 \times K_r$)		39 944	
dotation début exercice S_{N-1}		0	
dotation € courant RPA_N		39 944	
dépenses effectives "accessoires réseau" DE_N (valorisation au Bordereau)		0	
solde Dotation $S_N = RPA_N + S_{N-1} + DE_N$		39 944	
<p>article 60.1 et CEP Suivi du financement du programme de renouvellement "Patrimonial" équipements électromécaniques : <u>dotation</u></p>		Suivi du programme suivant les critères contractuels	juil-15
		tx actualisation K_r (article 60.1)	0,99045
	dotation montant € (article 60.1) valeur 01/07/2014 (RPE_0)	399 488	
	dotation montant € courant RPE_n ($RPE_0 \times K_r$)	395 672	
	dotation début exercice S_{N-1}	0	
	dotation € courant RPE_N	395 672	
	dépenses effectives "équipements électromécaniques" DE_N	(188 792)	
	solde Dotation $S_N = RPE_N + S_{N-1} + DE_N$	206 880	

SUIVI DU PLAN TECHNIQUE DE RENOUVELLEMENT PATRIMONIAL CONTRACTUEL (Annexe A2)	juil-15
Programme contractuel en € 01/07/2014	288 734
Dépenses effectives en € 01/07/2014	190 613

RENOUVELLEMENT FONCTIONNEL

Suivi du programme suivant les critères contractuels		juil-15
article 60.2 et CEP Suivi du financement du renouvellement "Fonctionnel" : <u>dotation</u>	tx actualisation K_r (article 60.1)	0,99045
	dotation montant € (article 60.2) valeur 01/07/2014 (G_0)	565 244
	dotation montant € courant G_n ($G_0 \times K_r$)	559 846
	dotation début exercice S_{N-1}	0
	dotation € courant G_N	559 846
	Dépenses effectives :	
	- "branchements"	(30 576)
	- "compteurs"	(3 208)
	- "équipements électromécaniques"	0
	- "logements"	(26 578)
	Dépenses effectives totales DE_N	(60 361)
	solde Dotation $S_N = G_N + S_{N-1} + DE_N$	499 485

Vous trouverez ci-dessous l'état valorisé des différents travaux neufs décrits précédemment :

Travaux Neufs		
Désignation	Opération	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Article 19 : Travaux et investissements contractuels	Comptage - Mise en œuvre de la télérelève sur l'ensemble du périmètre délégué	(183 795)
	Pilotage - Mise en place de l'infrastructure de la salle de crise et déploiement de l'outil AQUA360	(157 364)
	Réseaux - mise en œuvre de capteurs acoustiques AVERTIR	(193 051)
	Réseaux - mise en œuvre de la sectorisation optimisée	(58 557)
	Réseaux - mise en œuvre du suivi en continu de la qualité de l'eau	(17 870)
	Usine Production - mise en place d'un traitement d'adoucissement	(455 649)
Article 16.2 et 39.3	rachat du parc compteurs et émetteurs	(3 364 345)
Article 42	Bâtiment SEPG - mise en place d'une toiture végétalisée	(56 214)
Total (€ H.T.) :		(4 486 845)

Tarification du service

Tarif

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

La distribution de l'eau

Cette partie de la facture couvre les frais du service de l'eau potable : captage de l'eau dans le milieu naturel, traitement pour la rendre potable, transport jusqu'au robinet à travers le réseau de canalisations.

La partie fixe, l'abonnement au service, est basée sur le calibre du compteur. La partie variable en mètres cubes reflète la consommation de la période.

Le prix de base est déterminé par le contrat passé entre le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers et la société délégataire.

La collecte et le traitement des eaux usées

Les redevances perçues pour le compte de la Commune et/ou son Délégué, du Département et du Service Public de l'Assainissement Francilien (SIAAP) financent respectivement le fonctionnement et la construction :

- ✓ Des réseaux d'égouts communaux,
- ✓ Des réseaux d'égouts départementaux,
- ✓ Des réseaux d'égouts et des stations d'épuration interdépartementaux.

Les taux des redevances sont fixés par les collectivités compétentes.

Les organismes publics

Les redevances perçues pour le compte de l'Agence de l'Eau Seine Normandie, établissement public de l'Etat, lui permettent de subventionner les équipements de dépollution des eaux usées et d'assurer la préservation des ressources en eau.

La loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006 a modifié le dispositif des redevances perçues par les Agences de l'eau en application du principe de prévention et du principe de réparation des dommages à l'environnement.

La dépollution, un enjeu majeur : les redevances permettent à l'Agence de l'eau de financer des études, actions et travaux pour réduire les pollutions toxiques et physico-chimiques dans l'eau, lutter contre les pollutions microbiologiques du littoral, réduire à la source les émissions de pollution, mettre en conformité les stations d'épuration urbaines et développer l'assainissement des petites collectivités.

Cette loi a créé deux redevances basées sur le m3 d'eau facturé à l'abonné. Ces deux redevances s'adressent aux particuliers desservis en eau potable et aux activités « assimilées domestiques » dont les rejets de pollution sont inférieurs aux seuils fixés par la loi :

- ✓ La redevance de pollution doit être acquittée par tout le monde. Elle est assise sur le volume d'eau facturé à toute personne abonnée à un service d'eau potable. Les industriels ayant des activités « non-domestiques » font l'objet d'une facturation directe de cette redevance par l'Agence de l'Eau. Si le volume qu'ils rejettent n'atteint pas le seuil de redevabilité directe fixé par l'Agence de l'Eau, ils doivent s'acquitter de la redevance pollution par l'intermédiaire de leur facture d'eau, dans la limite d'un plafond de 6 000 m3.
- ✓ La redevance pour modernisation des réseaux de collecte est due par toute personne acquittant la redevance précédente et soumise à la taxe d'assainissement. Payée par tout abonné raccordé à un réseau d'assainissement public, elle est assise sur les m3 soumis à la taxe d'assainissement. Son taux est unique dans le bassin Seine-Normandie car cette redevance correspond dans son esprit à une mutualisation au niveau du bassin des investissements nécessaires pour maintenir et améliorer le niveau de l'assainissement des eaux usées.

Enfin, une taxe est réservée aux Voies Navigables de France. Cet établissement public assure l'exploitation, l'entretien et l'amélioration du réseau de canaux et de rivières qui constituent une partie de nos ressources en eau.

Figurent en [annexe 3](#)

- ✓ Les fiches tarifs du 2^e semestre 2015
- ✓ Les fiches de calcul de la révision du prix de l'eau potable
- ✓ L'évolution du prix de l'eau.

Facture-type

Cette facture-type partielle ne prend pas en compte les redevances perçues au titre de la collecte et du traitement des eaux usées (dont la part varie d'une commune à l'autre). Elle correspond à celle d'un client du seul service de l'eau potable.

Facture type 120 m3	Tarifs au 1/07/2015	Valeurs au 1/07/2015	Tarifs au 1/01/2016	Valeurs au 1/01/2016	Variation
Distribution de l'eau					
Parts Eau et Force					
Abonnement annuel	12,01	12,01	12,02	12,02	0,08%
Consommation	1,2243	146,92	1,2247	146,96	0,03%
Organismes publics					
Parts Agence de l'Eau Seine Normandie					
Prélèvement d'eau dans les ressources naturelles	0,0560	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Voies Navigables de France	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
Total HT		215,73		216,99	0,58%
TVA 5,5 %		11,87		11,93	0,58%
TOTAL TTC (en euros)		227,60		228,93	0,58%

Evolution des révisions de la tarification		
	2e sem 2015	2016
K Coefficient d'indexation (base 07/2014)	1,0010	1,0013

A noter que depuis 2 ans, les formules de révision sont stagnantes.

QUALITE DU SERVICE



QUALITE DE L'EAU

Bilan analytique

"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".

(extrait du Code de la Santé Publique)

Une vigilance permanente

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

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

- ✓ Les paramètres microbiologiques.
- ✓ Les paramètres chimiques.
- ✓ Les paramètres indicateurs, témoins du fonctionnement des installations de production et de distribution.
- ✓ Les indicateurs de radioactivité.



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

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

La qualité de l'eau potable est soumise à deux types de contrôles :

- **Un contrôle sanitaire officiel**, qui relève de la compétence des pouvoirs publics par l'intermédiaire des Agences Régionales de Santé (ARS). Il s'agit là du contrôle réglementaire. En France, il porte sur l'ensemble du système d'alimentation en eau : points de captage, stations de traitement, réservoirs et réseaux de distribution. Les échantillons d'eau prélevés aux différents points de contrôle sont analysés par des laboratoires agréés par le ministère de la Santé.



La nature et la fréquence de ces analyses sont fixées par le ministère de la Santé. Elles dépendent notamment de la taille des installations de production (nombre de m³ produits) ou de la collectivité desservie (nombre d'habitants). Plus celles-ci seront importantes, plus les contrôles sont fréquents.

Les résultats de ces analyses sont publics et font l'objet d'un affichage en mairie. Ils sont aussi consultables sur le site www.sante.gouv.fr (rubrique : Santé/ Les dossiers de santé de A à Z/Eau/ Eau du robinet/...).

A partir de ces informations sur la qualité de l'eau, l'ARS publie chaque année :

- ✓ Un rapport annuel par commune à l'attention des collectivités
- ✓ Une fiche de synthèse par commune à l'attention des consommateurs (jointe à l'envoi d'une des factures).

Ces fiches de synthèse sont aussi consultables sur le site : www.goutdeleau.com

Un protocole de suivi des analyses et de communication avec les ARS et leurs laboratoires sous-traitants permet de garantir une réactivité immédiate 365 jours par an des équipes de SUEZ en cas d'anomalie.

- **Une surveillance permanente** qui relève des exploitants des services de distribution.

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

Cette surveillance s'opère à trois niveaux :

- ✓ Un contrôle continu des paramètres sensibles sur les usines de production et sur les réseaux de distribution. Ce sont ainsi, pour notre Entreprise Régionale, plus de 100 capteurs qui permettent de suivre en temps réel la qualité de l'eau.
- ✓ Un contrôle permanent par l'intermédiaire de prélèvements analysés dans les laboratoires d'usines par des agents qualifiés.
- ✓ Des prélèvements ponctuels analysés dans un laboratoire accrédité COFRAC utilisant des méthodes d'analyses normalisées.



L'analyse en continu : un contrôle 24h/24 des paramètres de la qualité de l'eau sur les eaux en sortie des usines d'eau potable. Conforme aux critères de qualité, l'eau est ensuite pompée vers les réservoirs avant d'être distribuée.

Le contrôle officiel et légal de la qualité de l'eau a été effectué en 2015 conformément au programme défini par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Il a été assuré par le laboratoire CARSO.

En complément, Eau et Force exerce sa propre surveillance, celle-ci a été renforcée depuis la signature du nouveau contrat. La surveillance sur les polluants émergents est effectuée à une fréquence plus importante sur l'eau produite. La partie distribution est aussi contrôlée, sur la base d'un prélèvement par commune par semaine, ainsi qu'un prélèvement par semaine sur les réservoirs extérieurs

Ce renforcement de la surveillance a été pleinement effectif à partir de Novembre 2015.

Le bilan analytique différencié (ARS et Eau et Force) figure dans les tableaux ci-après.

Analyses de la Ressource			
	Contrôle sanitaire ARS	Surveillance de l'exploitant	Total
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	4	3	7
Physico-chimique	4	19	23
Total	8	22	30

Analyses de l'eau produite			
	Contrôle sanitaire ARS	Surveillance de l'exploitant	Total
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	28	112	140
Physico-chimique	28	127	155
Total	56	239	295

Analyses de l'eau distribuée			
	Contrôle sanitaire ARS	Surveillance de l'exploitant	Total
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	328	213	541
Physico-chimique	328	216	544
Total	656	429	1 085

La conformité de l'eau produite et distribuée

La qualité de l'eau produite et distribuée est évaluée par apport aux limites et références de qualité définies précédemment.

Lorsqu'une non-conformité ou un dépassement d'une référence de qualité, est détecté en distribution, deux prélèvements d'eau sont réalisés par Eau et Force :

- ✓ L'un au robinet d'usage du consommateur
- ✓ L'autre sur la bouche incendie la plus proche.

Ce principe permet de déterminer l'origine de l'anomalie (réseau public ou intérieur et privé) et le cas échéant, de guider le propriétaire du réseau privé dans la résolution du problème.

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de l'auto surveillance sont les suivantes :

Qualité de l'eau - Ressource			
Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques	
Nombre de prélèvements	7	Nombre de prélèvements	23
Nombre de prélèvements non-conformes	0	Nombre de prélèvements non-conformes	0
% conformité aux références de qualité	100%	% conformité aux références de qualité	100%

Qualité de l'eau produite			
Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques	
Nombre de prélèvements	140	Nombre de prélèvements	155
Nombre de prélèvements non-conformes	0	Nombre de prélèvements non-conformes	0
% conformité aux limites de qualité	100%	% conformité aux limites de qualité	100,0%

Qualité de l'eau distribuée			
Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques	
Nombre de prélèvements	541	Nombre de prélèvements	544
Nombre de prélèvements non-conformes	0	Nombre de prélèvements non-conformes	0
% conformité aux limites de qualité	100%	% conformité aux limites de qualité	100%

Toutefois, 3 prélèvements se sont révélés non conformes en distribution. Il s'agit de dépassement en plomb. Les trois prélèvements ont eu lieu sur le même point. Le branchement Eau et Force est en polyéthylène. Le syndic de cet immeuble a été contacté par l'ARS 92 à ce sujet pour vérification de son réseau interne.

L'ARS n'a donc pas jugé ces 3 prélèvements représentatifs du réseau public et a donc éliminé ces 3 NC de ses statistiques.

Analyses hors limite de qualité Distribution			
Paramètre non conforme	Nombre d'analyses	Résultat contre analyses	Observations
Plomb	1 Contrôle Sanitaire 17 µg/l le 28 Septembre	2 Contrôle Sanitaire 20 µg/l le 6 Octobre Auto surveillance 41 µg/l le 7 octobre	Branchement en PE Bleu de 2010. Présence de conduite en plomb sur le Réseau Interne. Courrier de l'ARS au syndic de l'immeuble pour demander la vérification de son réseau interne. Limite de qualité : 10 µg/l

Les dépassements de référence de qualité en production ont été les suivants :

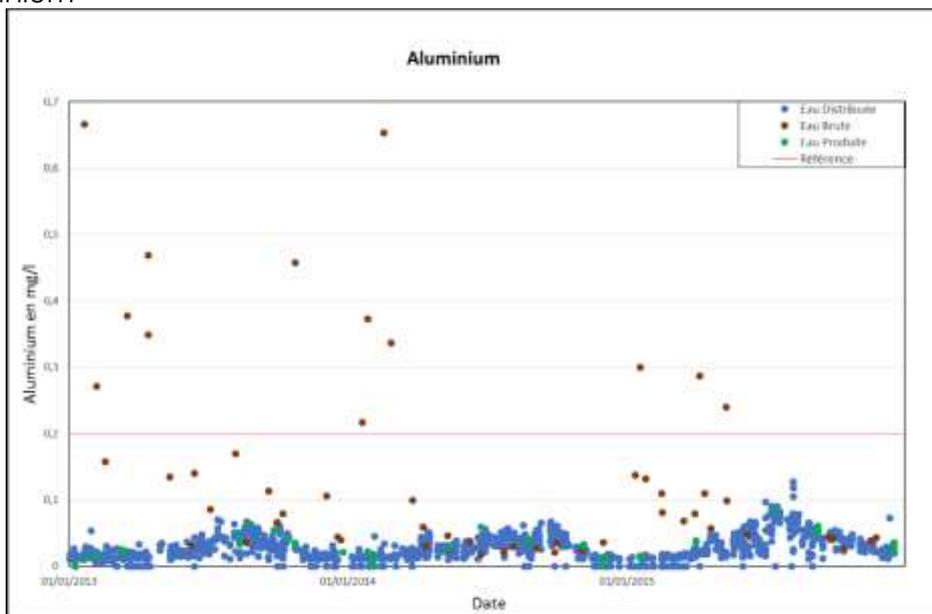
Analyses hors référence de qualité Production			
Paramètre non conforme	Nombre d'analyses	Résultat contre analyses	Observations
Coliforme	1 Autosurveillance 1 u/100 ml le 06 Juillet sur PVC	Prélèvement de l'ARS et Contre Analyse d'Eau et Force Conformes	Dépassement mesuré sur la sortie Paul Vaillant Couturier, en présence de chlore. Aucun dysfonctionnement n'a été identifié sur la filière de traitement. Référence de qualité : 0 u/100ml
Germes à 36°C	3 Contrôle Sanitaire 31 u/ml le 4 août 42 u/ml le 4 août 36 u/ml le 14 septembre 3 Autosurveillance 30 u/ml le 10 août 39 u/ml le 16 novembre 21 u/ml le 14 décembre	Recontrôles d'Eau et Force conformes	Trois dépassements ont été mesurés sur la sortie Fusillés Trois dépassements ont été mesurés sur la sortie Paul Vaillant Couturier Présence de chlore sur chaque prélèvement. Aucun dysfonctionnement n'a été identifié sur la filière de traitement. Référence de qualité : 20 u/ml
Turbidité	1 Contrôle Sanitaire 0,63 NTU le 14 Septembre sur Cottages	Recontrôle d'Eau et Force Conforme	Les prélèvements de recontrôle et les analyseurs en continu n'ont pas confirmé ce résultat. Référence de qualité : 0.5 NTU Limite de qualité : 1 NTU
Température	5 2 Contrôle Sanitaire 25,6 °C le 7 juillet sur PVC et Fusillés 3 Autosurveillance 25,4 °C le 6 juillet sur PVC et Fusillés 25,4 °C le 8 juillet sur PVC	-	Dépassement durant la période estivale 2015. Dérogação de la préfecture autorisant Eau et Force à continuer de prélever l'eau de Seine pour la production et distribution d'eau potable Dérogação préfectorale : CSSM 2015-109 Référence de qualité : 25°C

Les dépassements de référence de qualité en distribution ont été les suivants :

Analyses hors référence de qualité Distribution			
Paramètre non conforme	Nombre d'analyses	Résultat contre analyses	Observations
Coliformes	2 Contrôle Sanitaire 1 u/100ml le 20 Juillet 1 u/100ml le 5 août	Recontrôles d'Eau et Force Conforme	Les prélèvements de recontrôle n'ont pas confirmé la présence de germes. Présence de chlore sur chaque prélèvement Référence de qualité : 0 u/100ml
Germes à 22°C	7 Contrôle Sanitaire 17/07/2015 22/07/2015 28/07/2015 24/09/2015 06/10/2015 09/11/2015 07/12/2015 09/12/2015	Recontrôles d'Eau et Force Conforme	Les prélèvements de recontrôle n'ont pas confirmé la présence de germes. Présence de chlore sur chaque prélèvement Référence de qualité : 300 u/ml en présence de chlore
Germes à 36°C	8 Contrôle Sanitaire 15/07/2015 17/07/2015 22/07/2015 28/07/2015 24/09/2015 06/10/2015 09/11/2015 09/12/2015	Recontrôles d'Eau et Force Conforme	Les prélèvements de recontrôle n'ont pas confirmé la présence de germes. Présence de chlore sur chaque prélèvement Référence de qualité : 300 u/ml en présence de chlore
Température	11 10 Contrôle Sanitaire 25,6 °C ; 25,2°C*2 ; 25,4°C ; 25,8°C*2 ; 26,3°C ; 25,5°C*2 ; 27,5°C entre le 8 Juillet et le 13 Août 1 Autosurveillance 25,5 °C	-	Dépassement durant la période estivale 2015. Dérogation de la préfecture autorisant Eau et Force à continuer de prélever l'eau de Seine pour la production et distribution d'eau potable Dérogation préfectorale : CSSM 2015-109 Référence de qualité : 25°C

Courbes caractéristiques en Eau brute, Eau Produite et Eau Distribuée :

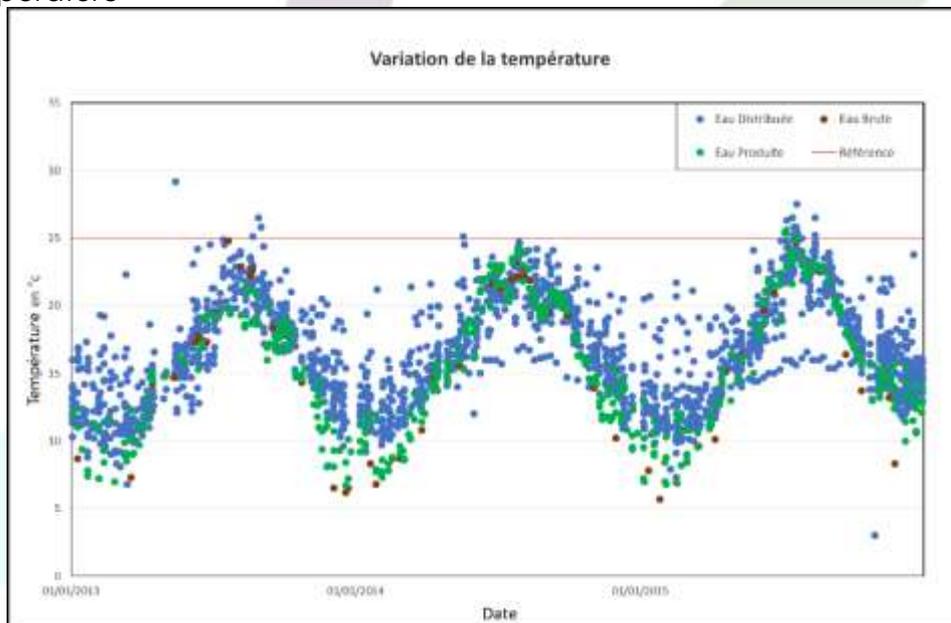
✓ Aluminium



En 2015, tous les résultats d'analyses sont inférieurs à la valeur de référence fixée pour l'aluminium (référence de qualité = 200 µg/l).

On constate néanmoins une augmentation des teneurs en 2015 où la production a été accrue pour respecter les exigences contractuelles. C'est pourquoi Eau et Force a décidé, dans le cadre du nouveau contrat, de substituer le chlorure ferrique au sulfate d'alumine.

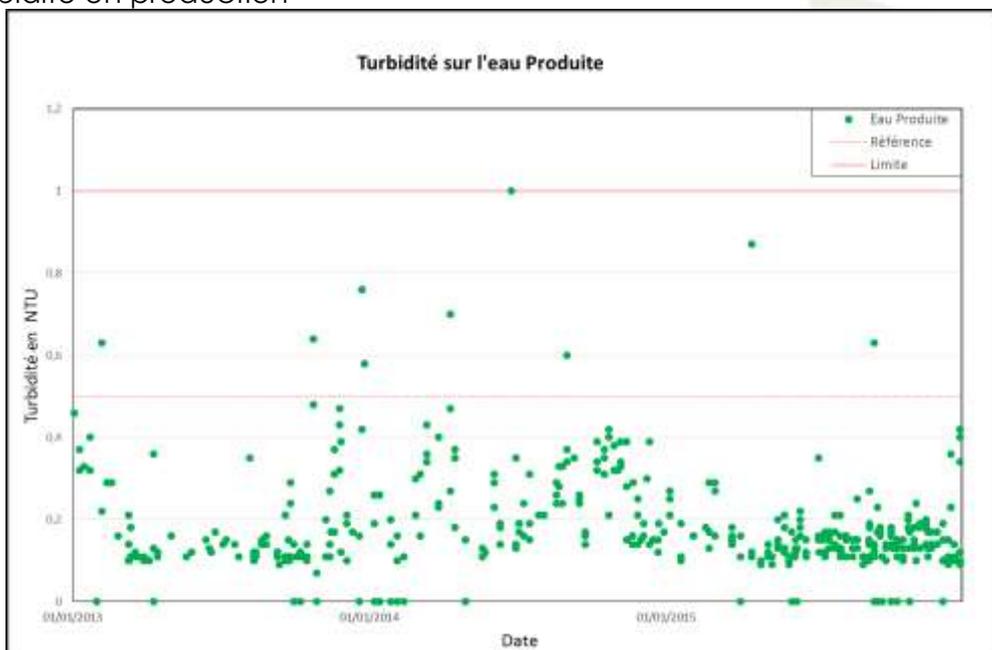
✓ Température



La température de l'eau produite par l'usine du Mont Valérien suit l'évolution de celle de la Seine.

Durant l'été 2015, la température d'eau de Seine a dépassé la référence de qualité fixée à 25°C pour limiter les risques sanitaires. Une dérogation a été établie par la Préfecture des Hauts-de-Seine autorisant Eau et Force à continuer de prélever l'eau de Seine pour la production et distribution d'eau potable (Dérogation N° CSSM 2015-109). En effet, le respect de l'exigence de production annuelle rend nécessaire la poursuite du fonctionnement de l'usine à un régime soutenu, malgré le recours possible aux eaux plus froides d'origine souterraine.

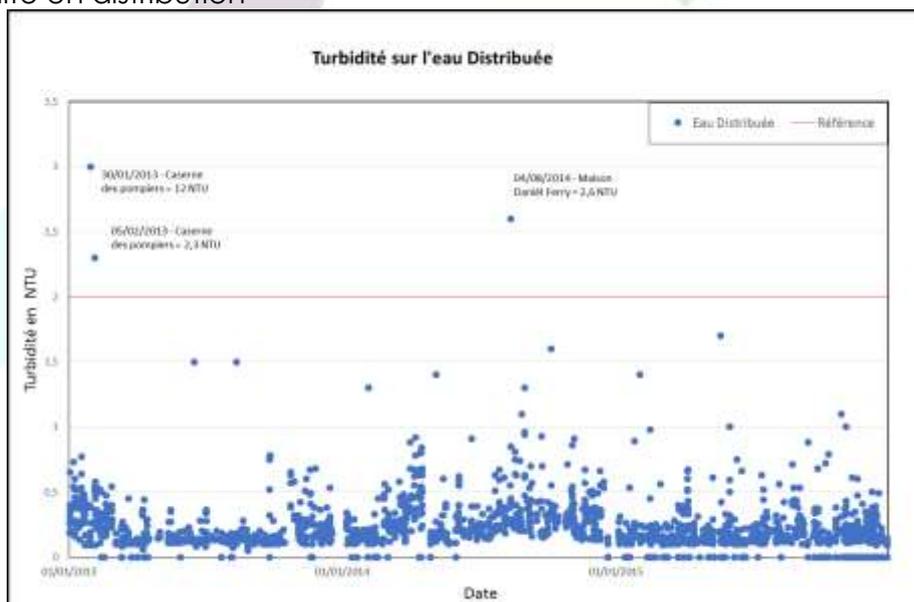
✓ Turbidité en production



Un dépassement de la référence de qualité est à noter sur l'eau produite. Ce dépassement n'a jamais été confirmé par les contre-analyses et par les différents turbidimètres en continue installés sur l'usine.

Par ailleurs, les contrôles effectués ont permis de s'assurer du bon fonctionnement de la filière de traitement.

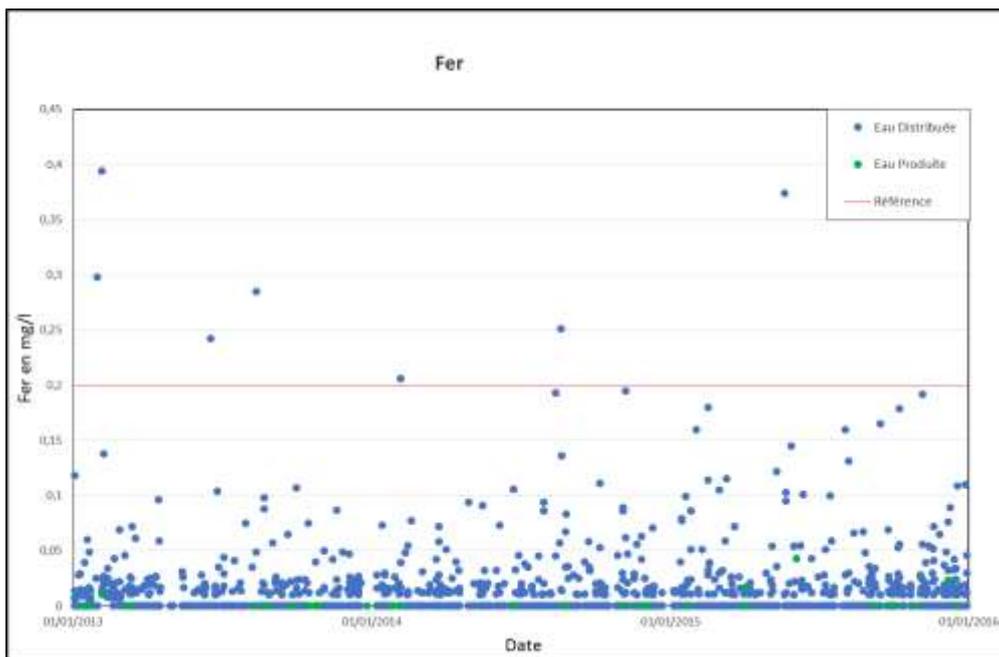
✓ Turbidité en distribution



Toutes les valeurs de turbidités mesurées sur le réseau sont conformes.

Nota : L'échelle du graphique ci-dessus a été choisie afin de mieux visualiser les tendances mais ne permet pas de voir la valeur de 12 NTU du 30/01/2013 (Caserne des Pompiers à Colombes).

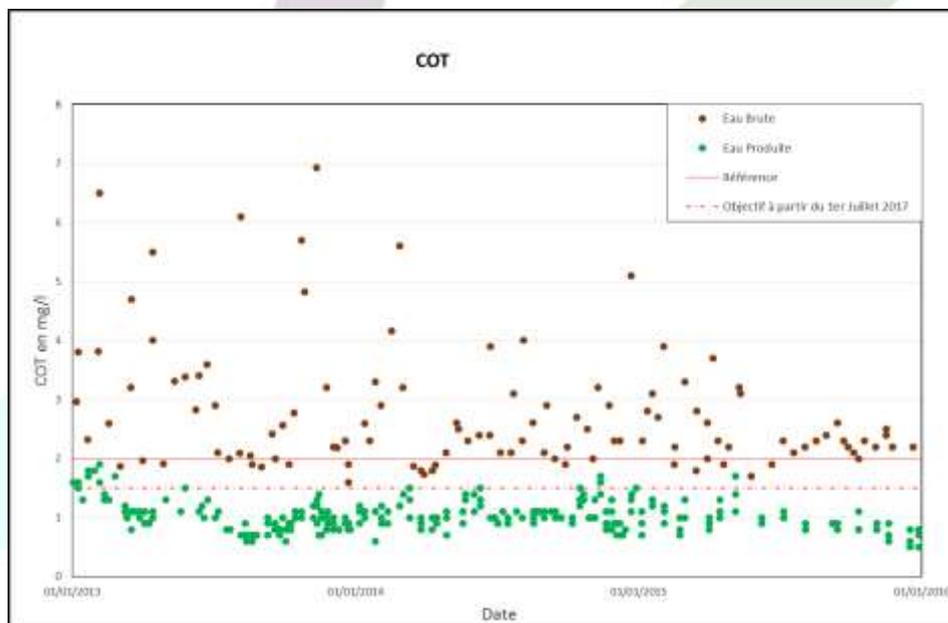
✓ Fer



Il n'y a pas eu de dépassement sur le paramètre fer en distribution au 2^e semestre. Le dépassement relevé le 21 mai 2015 était accompagné d'une turbidité élevée (1,7 NTU). Ce problème est localisé au réseau interne du point de prélèvement 1158 : Maison Daniel Ferry à Nanterre. Ce point a été remplacé car considéré comme non représentatif de la qualité de l'eau du réseau.

La concentration en fer en sortie d'usine (production) est toujours très faible (souvent non détectable par les méthodes de mesures).

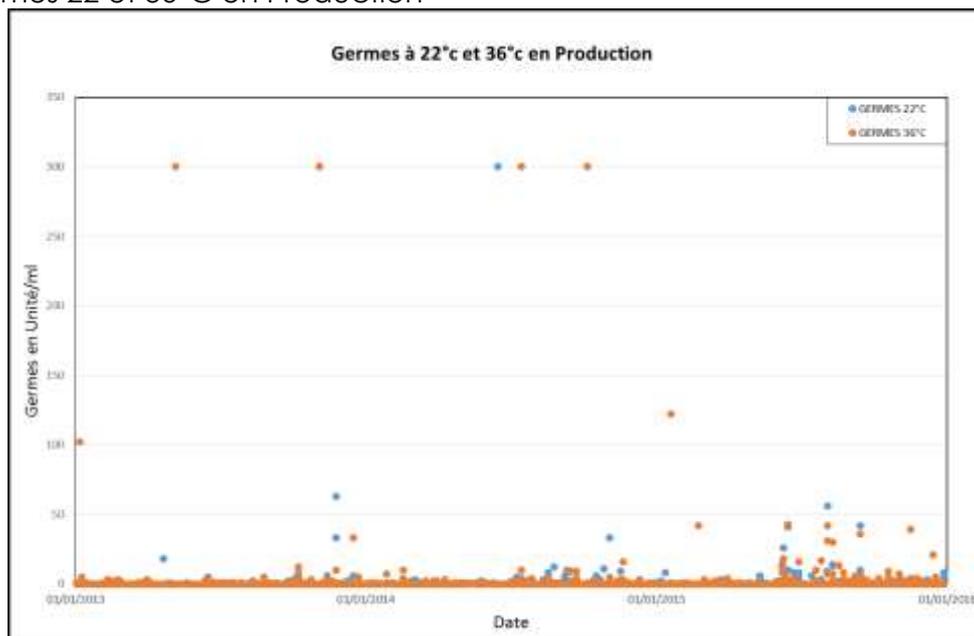
✓ COT



Toutes les valeurs de COT sont conformes à la réglementation.

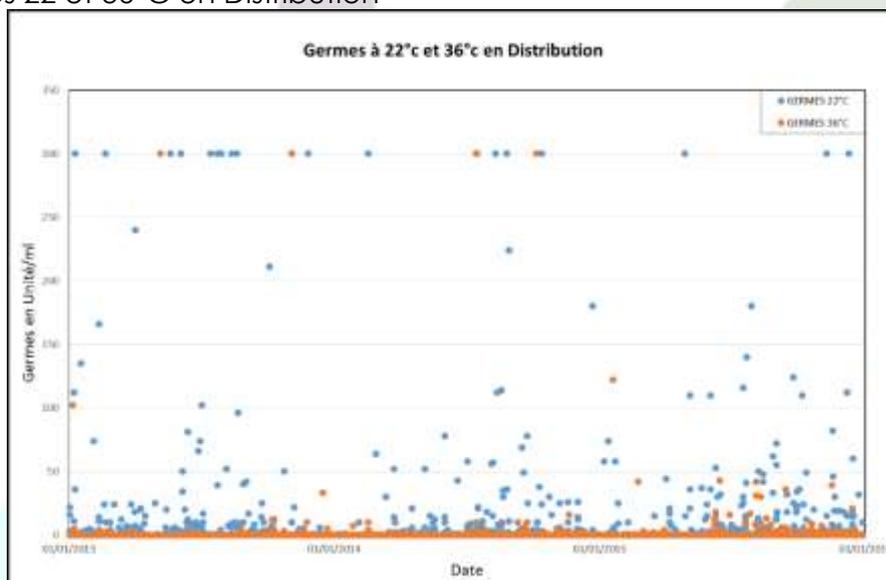
Il est par ailleurs à noter que dans le cadre du nouveau contrat, l'eau produite à partir du 01/07/2017 devra présenter un COT ≤ 1,5 mg/l pendant 95 % du temps.

✓ Germes 22 et 36°C en Production



Les dépassements de germes revivifiables en production n'ont pas été confirmés par les contre-analyses. Les valeurs de chlore libre mesurées lors des prélèvements étaient toutes supérieures ou égales à 0.27 mg/l en 2015.

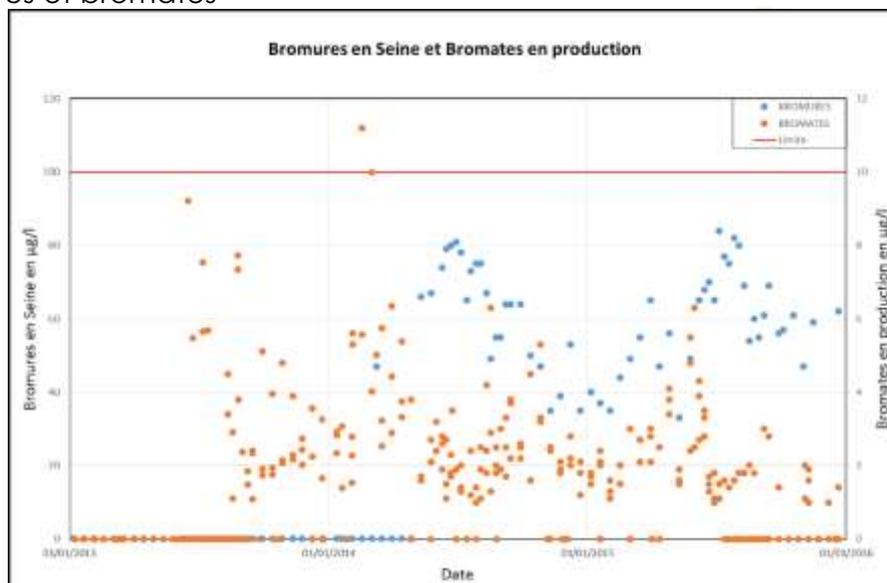
✓ Germes 22 et 36°C en Distribution



Les quelques valeurs élevées en distribution (germes > 100 u/ml) sont liées à des phénomènes de reviviscence de germes sur certains réseaux internes. Lors des recontrôles effectués sur ces mêmes points, le fait de laisser couler l'eau plusieurs minutes jusqu'à stabilisation de la température, permet de retrouver des dénombrements habituels. Nous sommes très probablement en présence de problèmes de réseaux intérieurs longs et insuffisamment purgés à certaines périodes de l'année (exemple des stades ou écoles en périodes de vacances). Une réflexion est à mener pour alerter les collectivités sur la nécessité de bien purger les réseaux après plusieurs journées de stagnation.

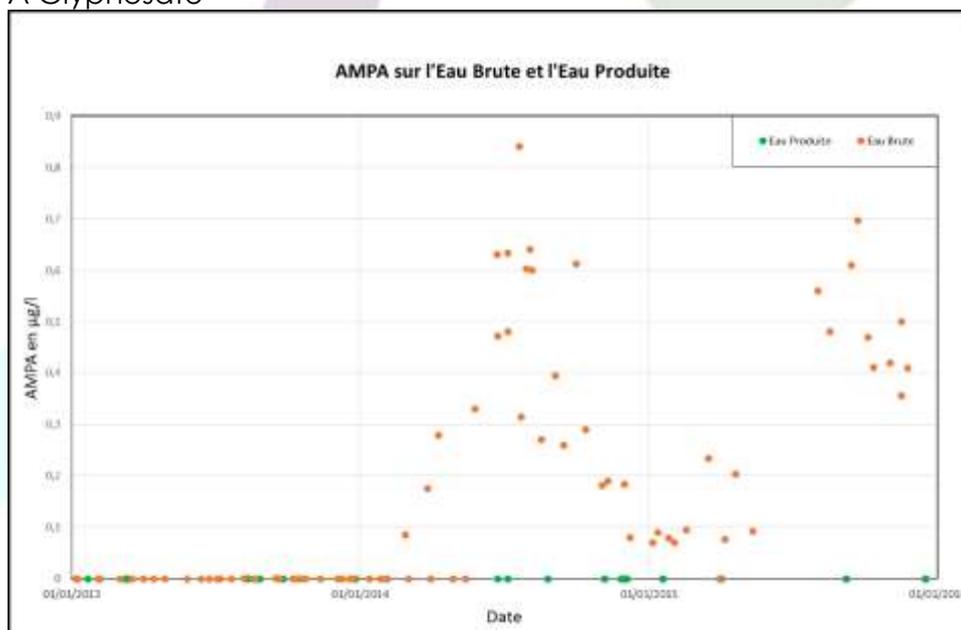
A noter également que les points d'usages sont aujourd'hui systématiquement équipés de robinets mitigeurs influencés par de l'eau chaude sanitaire. Cette situation n'est sans doute pas étrangère à ces dépassements.

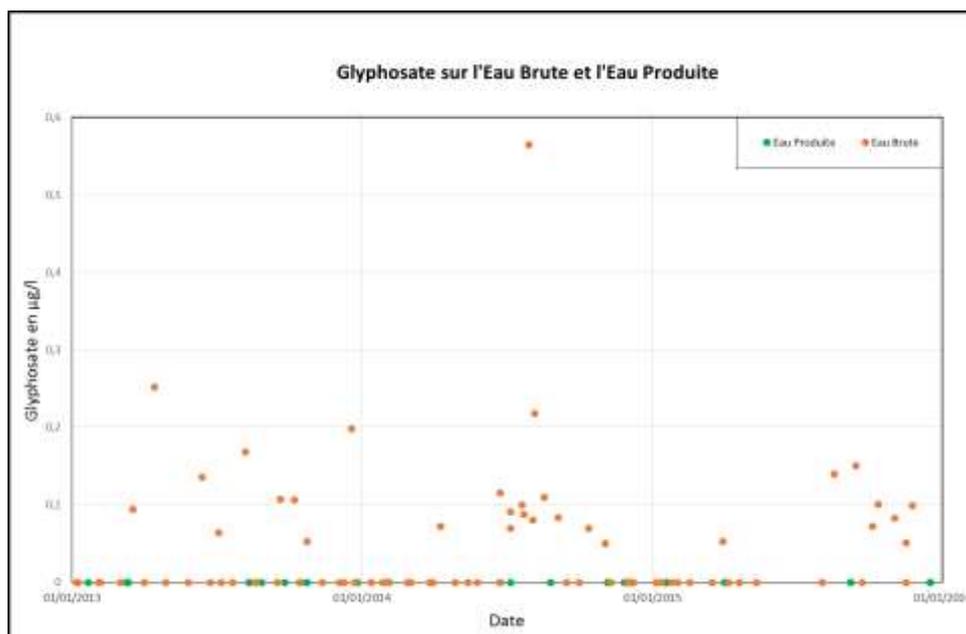
✓ Bromures et bromates



Aucun dépassement sur les bromates n'a été mesuré en production sur l'année 2015. On remarque que les bromates sont plus souvent détectés à partir du deuxième semestre 2013. Ceci s'explique par le fait que la limite de détection du Lab'Eau (laboratoire d'autosurveillance de l'exploitant) est passée de 5 µg/l à 1 µg/l.

✓ AMPA Glyphosate





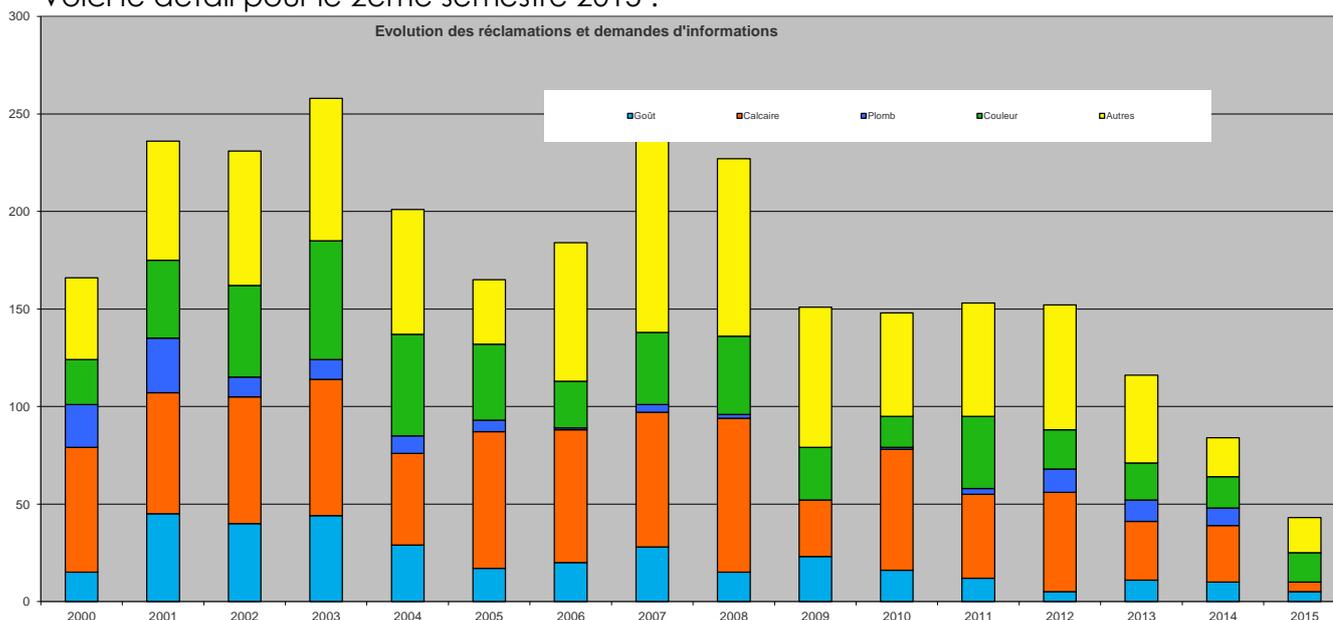
La présence d'AMPA et de Glyphosate est régulièrement observée sur l'eau de Seine. Ces deux pesticides ne sont jamais détectés sur l'eau produite (contrôle sanitaire et surveillance). On remarque sur ces graphiques la présence d'AMPA en Seine, en concentration plus importante sur les périodes estivales.

Réclamations et demandes d'informations sur la qualité de l'eau

Depuis 2000, le Centre Relations Clientèle enregistre tous les contacts des clients. Ces enregistrements permettent d'établir un indicateur de la qualité perçue.

Le niveau de réclamation enregistré en 2015 est le plus bas constaté depuis le suivi de cet indicateur.

Voici le détail pour le 2ème semestre 2015 :



	Goût	Calcaire	Plomb	Couleur	Autres	TOTAL
2015	5	5	0	15	18	43

Le principal motif de réclamation concerne la couleur de l'eau.

Les motifs de réclamations et demandes d'information comptabilisés dans l'item « Autres » se répartissent de la manière suivante :

- ✓ 15 demandes concernant d'autres demandes ou informations sur la qualité de l'eau,
- ✓ 1 relevant d'un problème de réseau intérieur.

Au cours du 2ème semestre, 5 réclamations ont concerné le calcaire. Il est à noter que le SEPG a prévu dans le nouveau contrat de délégation la mise en service d'un traitement de décarbonatation de l'eau de l'usine du Mont-Valérien.

Pour répondre rapidement et largement au besoin d'information des consommateurs sur le territoire du Syndicat des Eaux de la presque Ile de Gennevilliers, Eau et Force a mis en ligne sur internet un site d'information intitulé « Tout sur mon eau ».

Diffusion des résultats sur la qualité de l'eau

Un bulletin de la qualité de l'eau distribuée est élaboré pour chaque commune par l'Agence Régionale de Santé sur la base du contrôle réglementaire et légal qu'elle conduit en toute indépendance sur le territoire du Syndicat.

Les fiches relatives à l'eau produite et distribuée en 2014 émises par l'ARS en 2015 ont été envoyées au cours du 2ème semestre 2015 [annexe 4](#).

Ci-joint, en exemple celle de la ville de Bois-Colombes

ars Agence Régionale de Santé Ile-de-France

Q **Qualité de l'eau distribuée à BOIS-COLOMBES**

Synthèse de l'année 2014

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE
100 % de conformité.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES
Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

EAU CALCAIRE
Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F
Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE
Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l
Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)
Classe C
Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL
L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.

35, rue de la Gare - Le Millénaire II - 75935 - Paris Cedex 19
Standard : 01 44 02 00 00
www.ars.iledefrance.sante.fr

QUALITE DU SERVICE

Relation client – Satisfaction - La mesure de la satisfaction client

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

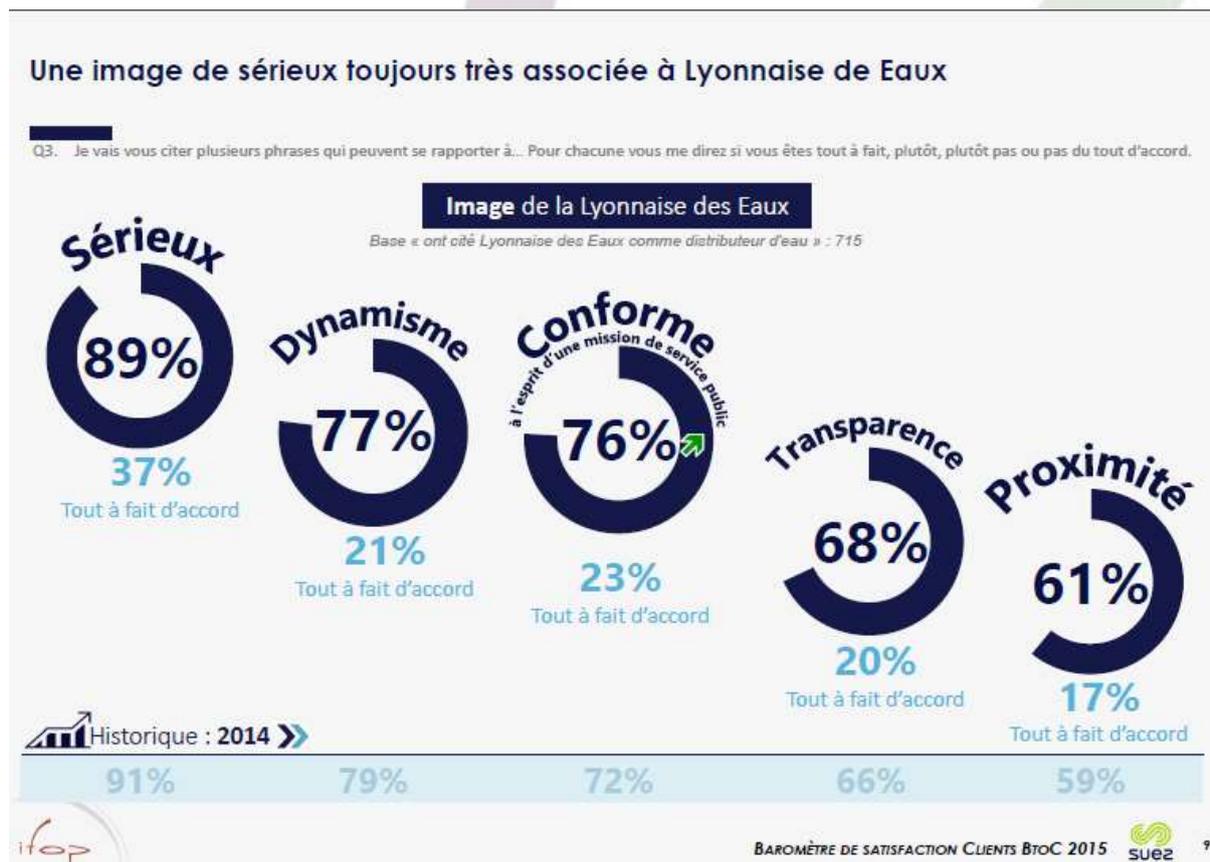
Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

- ✓ 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

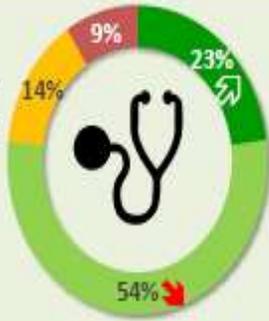
Perception de l'écoute des besoins

76%

des clients sont satisfaits de la manière dont leur distributeur d'eau est à l'écoute des besoins

77% en 2014

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait



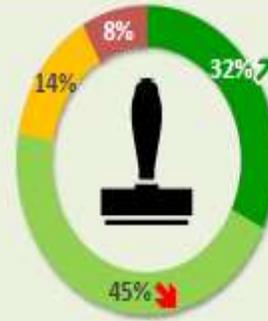
Recommandation

77%

des clients recommandent leur distributeur d'eau

78% en 2014

- Certainement
- Probablement
- Probablement pas
- Certainement pas



Niveau de confiance

88%

des clients font confiance en leur distributeur d'eau

88% en 2014

- Certainement
- Probablement
- Probablement pas
- Certainement pas



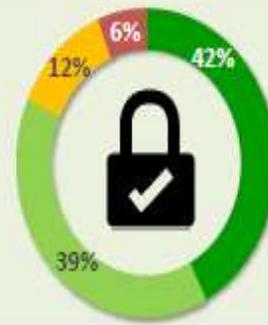
Intention de fidélité

82%

des clients ont l'intention de rester client chez leur distributeur d'eau actuel

80% en 2014

- Certainement
- Probablement
- Probablement pas
- Certainement pas



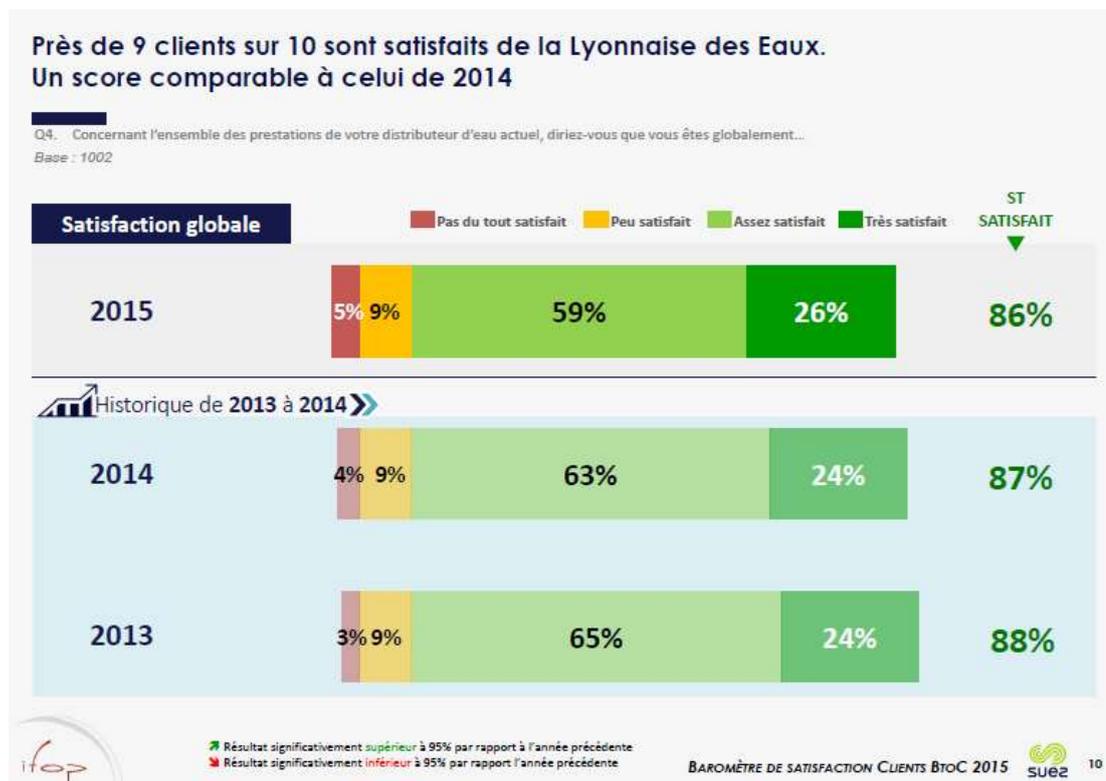
ifop

BAROMÈTRE DE SATISFACTION CLIENTS BIOC 2015

suez

14

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 de réclamation Client.

Zoom SEPG

Des interviews complémentaires pour constituer un échantillon spécifique au périmètre du contrat du SEPG ont été réalisées : environ 800 foyers de particuliers âgés de 18 ans et plus ont été interrogés lors d'interviews téléphoniques d'une durée de 20 minutes, du 11 au 25 février 2015. La représentativité a été assurée, à partir des données INSEE, sur les critères suivants : âge, CSP du chef de famille et commune.

Eau et Force est jugé comme un organisme sérieux (87%) et digne de confiance (88%) par ses clients, et 88% des usagers sont globalement satisfaits du service rendu.

Nos clients ont confiance dans l'eau du robinet : plus de 90% savent qu'elle est contrôlée et sûre et 86% sont satisfaits notamment de sa constance.

Par ailleurs, 84% des usagers sont satisfaits de l'accueil téléphonique qui leur est réservé, et 81% jugent que le traitement global de leur demande est satisfaisant, notamment 88% apprécient la clarté de la réponse qui leur a été apportée.

Les axes de progrès qui ressortent en 2015 pour Eau et Force sont l'amélioration de l'information donnée aux clients, notamment au moment du relevé du compteur. Les clients expriment le besoin d'être mieux prévenu du passage du relevé et attendent une amélioration de la fréquence des relevés : le déploiement de la télérelève prévu dans le nouveau contrat permettra de répondre à ces besoins de visibilité et d'information.

Réclamation client

Eau et Force est très attentif au service rendu à sa clientèle et œuvre quotidiennement à l'améliorer. Chaque réclamation client est analysée afin d'apporter les corrections nécessaires au processus de gestion clients.

Les clients peuvent déposer une réclamation par :

Téléphone

La majorité des demandes peut être traitée immédiatement. Si la réclamation du client nécessite l'ouverture d'un dossier et la fourniture de justificatifs, le conseiller clientèle informera le client de la marche à suivre.

Courrier électronique

Grâce au formulaire de contact disponible sur le portail internet, le client peut gagner du temps et déposer sa réclamation en ligne.

Courrier physique ou électronique

Selon la complexité de la demande, le délai de réponse peut varier entre 5 jours et 15 jours ouvrés. Si le client n'est pas entièrement satisfait de la réponse apportée à sa demande, il peut solliciter un recours auprès de la Direction Générale de Lyonnaise des Eaux en adressant un courrier directement à M. le Directeur Général dont l'adresse exacte figure sur le site internet. Dans ce cas, la Direction Générale traitera la demande en lien avec l'Agence Clientèle Eau et Force en charge du client.

Médiation de l'eau

Si, après avoir sollicité la Direction Générale de Lyonnaise des Eaux, le litige subsiste, le client peut faire appel à la Médiation de l'Eau.

Cet organisme indépendant et impartial a pour vocation de favoriser le traitement amiable des litiges survenus dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement. En sont exclus les litiges datant de plus de 2 ans, ceux qui concernent les rapports entre copropriétaires ou entre propriétaires et locataires et les procédures judiciaires en cours.

Au 2e semestre 2015, 8 dossiers ont été éligibles à la Médiation, 2 dossiers ont été redirigés vers l'Agence Clientèle d'Eau et Force car inéligibles.

Relation client	
	2e sem 2015
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service	24h
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100
Taux de réclamations (/ 1000 abonnés)	10,3
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	oui
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	81,1
% Clients satisfaits	88

Encaissement - Recouvrement

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.

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

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

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

Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

Le taux des impayés à plus de 6 mois est à 2,02% soit 2 950 644 euros. Ce sont les impayés « eau & assainissement » à plus de 6 mois.

Ce taux passe à 0,67 % pour les factures émises en 2013 et impayées au 31 décembre 2014. C'est le calcul de l'indicateur RAD, il s'agit de rapporter les créances émises en 2013 qui sont encore impayées au 31 décembre 2014.

L'évolution du taux d'impayés sur 4 ans est la suivante et montre une dérive inquiétante :

2012	2013	2014	2015
0,15%	0,23%	0,42%	0,67%

Encaissement - Recouvrement	
2e sem 2015	
Délai Paiement client (j)	21
Montant des créances > 6 mois (€)	2 950 644
Taux de créances > 6 mois (Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente) (%)	2,02%
Créances eau au 31/12/N sur les factures émises en N-1	467 225
Indicateur de performance Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année	0,67%
Créances irrécouvrables (€)	1 023
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,01%

Fonds de solidarité

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, de téléphone, leur loyer... Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Général.

Eau et Force porte un intérêt tout particulier à ses clients les plus démunis. L'entreprise agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Il s'agit de l'un des douze engagements qu'a pris Lyonnaise des Eaux pour une gestion durable de l'eau.

Le dispositif d'aide aux clients démunis a été initié en 2000 dans le cadre d'une convention « Charte Solidarité Eau » signée avec le Ministère de l'emploi et de la solidarité, l'AMF et la FNCCR. Aujourd'hui, le principe du guichet unique FSL (Fonds Solidarité Logement), instauré par la loi relative aux responsabilités locales d'août 2004, repose sur une gestion commune des différentes aides (téléphone, logement, gaz, électricité et eau).

Par cette action, Lyonnaise des Eaux renforce ses engagements, tant sur le plan financier pour aider au règlement des factures d'eau, que sur les volets de maintien du service public et de pédagogie vis-à-vis des personnes en difficultés.

La convention entre le Conseil Général des Hauts de Seine et Eau et Force signée le 21 mars 2008 au titre des années 2007-2008-2009, reconduite le 14 décembre 2010 pour 2010-2011-2012, a été à nouveau reconduite le 30 janvier 2014 pour les années 2013-2014-2015. Ainsi 7 dossiers ont été présentés et acceptés, pour un abandon de créance de 513,53 euros TTC pour la part d'Eau et Force.

Le faible nombre des dossiers traités et du montant d'abandons de créance montre que le système existant manque d'efficacité. C'est la raison pour laquelle Eau et Force a prévu dans le contrat de délégation actuel un dispositif renforcé applicable aux abonnés indirects.

Fonds de solidarité	
	2e sem 2015
Nombres de demandes reçues	7
Montant des abandons de créances Part fermière (€)	514

Surendettement

La loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation comporte une partie traitant du surendettement des particuliers et du rétablissement personnel.

Elle est entrée en vigueur le 1er novembre 2010 après la publication en septembre - octobre 2010 d'un décret portant réforme du surendettement.

L'objectif de cette loi est d'accélérer la mise en œuvre des procédures de surendettement dans un cadre juridique et financier sécurisé pour faciliter le rebond des personnes qui connaissent des difficultés d'endettement.

Plus précisément, cette loi :

- ✓ Prévoit un raccourcissement du délai dont dispose la commission de surendettement pour décider de la recevabilité d'un dossier (de 6 à 3 mois) ;
- ✓ Rend possible le rétablissement personnel pour un propriétaire de résidence principale ;
- ✓ Réduit la durée totale du plan conventionnel ou des recommandations à 8 ans (au lieu de 10 ans, sauf pour les prêts immobiliers finançant la résidence principale).

L'équipe de l'Agence Régionale Client se tient à disposition des clients d'Eau et Force pour les orienter vers les dispositifs d'aide existant en cas de difficultés. Au total, 7 dossiers de surendettement ont été traités sur l'ensemble du périmètre du SEPG au 2^e semestre 2015. Ces dossiers représentent une somme de 5 664,98 euros.

Dégrèvement

Dégrèvement	
	2e sem 2015
Nombres de demandes de dégrèvement	141
Nombre de demandes acceptées	110
Montants dégrévés (euros HT part Eau et Force)	93 849

Eau et Force met en œuvre la garantie fuite contractuelle prévue à l'article 19 du contrat : « En cas de fuite importante, imprévisible, non apparente ni liée à des défauts de conception de l'installation après compteur, et sauf si cette fuite résulte d'une faute ou d'une négligence de l'abonné ou d'un tiers, l'abonné peut bénéficier du plafonnement de sa facture moyennant de produire des justificatifs permettant d'apprécier les circonstances de la fuite ainsi que les travaux de réparation effectués. La facture est alors ramenée à 2 fois la consommation habituelle. »

Au 2^{ème} semestre 2015, 141 demandes ont été présentées, dont 110 acceptées pour un montant dégrévés s'élevant à 93 849 euros HT.

MANAGEMENT QUALITE

La démarche qualité

NOTRE VISION EST RÉSOLUMENT ORIENTÉE VERS NOS CLIENTS, COLLECTIVITÉS, PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS, INDUSTRIELS ET AGRICULTEURS, ...

NOUS DEVONS SANS CESSER IMAGINER DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES SOLUTIONS POUR RÉPONDRE À LEURS ATTENTES, NOTAMMENT DANS LE DOMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE.

NOTRE POLITIQUE QUALITÉ, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER AVEC LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE.

Lyonnaise des Eaux 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 cette démarche 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 périmètre de certification ISO 9001

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- ✓ Production et distribution d'eau potable 24h/24
- ✓ Collecte et traitement des effluents
- ✓ Travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- ✓ Irrigation et gestion des milieux naturels
- ✓ Entretien et dépollution de plans d'eau
- ✓ Gestion de réseaux d'irrigation
- ✓ Prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- ✓ Gestion des services à la clientèle
- ✓ Formation professionnelle pour le développement des compétences
- ✓ Étalonnage et contrôle des compteurs d'eau
- ✓ Conception, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.

Eau et Force a été certifiée ISO 9002 en 1997, puis ISO 9001 en 2002 pour l'ensemble de ses services, afin de répondre à l'évolution des demandes des différents acteurs et partenaires de l'entreprise.

En 2004, la certification de chacun des centres régionaux a évolué vers une certification nationale unique.

En 2009, Eau et Force a été certifiée selon la nouvelle version 2008 de la norme ISO 9001 qui renforce notamment les exigences liées au produit. L'ensemble des exigences de la norme ISO 9001 version 2008 est applicable, y compris les exigences du chapitre 7.3 « Conception et développement ».

En mars 2013, la certification ISO 9001 Multisites de Lyonnaise des Eaux a été reconduite par l'organisme LRQA pour une durée de 3 ans.

En 2015, un programme d'audits internes sur le périmètre de l'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest a été établi pour évaluer l'efficacité des processus.

En décembre 2015, un audit ISO 9001 du processus Ressources Humaines a eu lieu, combiné avec une partie Santé Sécurité et axé sur le recrutement et la formation. Des points forts et des axes d'amélioration ont été perçus et proposés au cours de cet audit. Un écart à la norme ISO 9001 a été identifié sur la gestion des formations Santé Sécurité. Des actions correctives et d'amélioration ont été définies pour répondre à ce dysfonctionnement.

Notre organisation

- ✓ Définition de la politique et des objectifs avec la précision de 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

Pour aller plus loin

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de l'énergie (ISO 50001), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE), ..., en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

Notre démarche environnementale

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Notre objectif

Lyonnaise des Eaux a développé un système de management de l'environnement certifié, selon la norme ISO 14001, au niveau des Entreprises Régionales pour chacun de nos contrats. Notre objectif est de faire de la production d'eau potable et de l'assainissement un facteur de développement durable des territoires en mettant en œuvre une démarche de gestion préventive du risque environnemental.

Une démarche partenariale

La mise en œuvre d'un système de management de l'environnement, selon la norme ISO 14001, permet à la collectivité et à Lyonnaise des Eaux :

- ✓ D'assurer :
 - ✓ Une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et risques
 - ✓ Une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur
 - ✓ Une amélioration progressive et en continu de ses installations
- ✓ De développer un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement...
 - ✓ Un outil de maîtrise des coûts
 - ✓ Un outil de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun
 - ✓ Un outil d'anticipation du volet environnemental du développement durable
 - ✓ Un signe fort de l'implication de la collectivité dans la protection de l'environnement et donc un vecteur d'image important démontrant son engagement citoyen.

Les grandes phases de la mise en œuvre d'un système de management de l'environnement

La mise en place d'un Système de Management Environnemental, s'appuyant sur le principe de l'amélioration continue, est une démarche comportant 3 grandes phases :

- ✓ La réalisation de l'analyse environnementale contenant la hiérarchisation des aspects et impacts environnementaux et le plan de management environnemental associé
- ✓ La définition des éléments constituant le Système de Management Environnemental à partir de cette analyse
- ✓ La mise en œuvre et le suivi du Système de Management Environnemental

L'expérience de Lyonnaise des Eaux

Depuis de nombreuses années, les équipes de Lyonnaise des Eaux ont mis en place, auprès des collectivités et industriels, des systèmes de management environnemental concernant tout ou partie du service de l'eau (production, traitement...) et du service de l'assainissement (réseau, stations d'épuration, traitement des boues...). L'expérience ainsi acquise a permis de développer une expertise spécifique dans les différents domaines concernés : études préalables, analyse et prévention des risques, audits environnementaux et certification.

La certification du périmètre SEPG selon la norme ISO 14001 est contractuellement prévue fin 2016.

Notre certification énergie ISO 50001

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

Un premier périmètre composé de plusieurs Entreprises Régionales a obtenu la certification en 2015. Le déploiement de cette certification nationale de l'énergie se poursuivra en 2016.

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 a été réalisée sur plus des 70 principaux sites en 2015 au niveau national pour identifier des gisements de performance. Au niveau régional, chaque Entreprise Régionale (ER) a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place dans les Entreprises Régionales. 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. La certification interviendra d'ici fin 2016 comme prévu au contrat.

Notre certification Sécurité Sanitaire ISO 22000

Cette certification s'inscrit dans une démarche de fiabilisation de la qualité de l'eau potable et vise à maîtriser les dangers potentiels de contamination de l'eau potable pour assurer la santé du consommateur.

La mise en place de cette démarche repose sur les engagements suivants :

- Maîtriser et garantir la qualité et la sécurité sanitaire de l'eau mise en distribution par l'établissement d'un système d'auto-surveillance qui découle de l'analyse régulière des risques,
- Veiller à la conformité des exigences législatives et réglementaires en vigueur concernant la qualité de l'eau distribuée,
- Répondre aux exigences fixées par le Système de Management de la Sécurité des Denrées Alimentaires (SMSDA) sur la base du référentiel ISO 22000,
- Communiquer en interne et en externe sur la qualité de l'eau produite,
- Définir et suivre les indicateurs chiffrés pour mesurer la performance des usines de production ; ces indicateurs étant communs avec ceux du système de Management ISO 9001,
- Mettre en œuvre des procédures pour répondre à d'éventuelles situations d'urgence et accidents pouvant avoir une incidence sur la sécurité sanitaire de l'eau produite.

La certification ISO 22000 du périmètre réseaux d'eau potable est prévue fin 2016. La certification de l'usine de production d'eau potable du Mont Valérien est planifiée fin 2018, comme valide par le Comité de pilotage du Syndicat le 17/12/2015 afin de tenir compte des travaux qui s'échelonneront jusqu'à mi 2018 pour faire évoluer les filières de traitement.

EFQM (European Foundation for Quality Management)

Eau et Force s'engage à développer une organisation construite sur :

- ✓ Les meilleures pratiques de la profession en inventant les standards de demain pour le service de l'eau,
- ✓ La prise en compte des attentes du syndicat et des parties prenantes pour assurer un service de l'eau qui soit adapté à son territoire
- ✓ Un modèle d'excellence européen et des normes internationales de management reconnus et adaptés aux enjeux du service de l'eau, afin d'être audité par des tierces parties

Eau et Force mettra en place une démarche d'excellence opérationnelle qui s'appuie sur le modèle d'excellence EFQM. L'objectif est de garantir l'atteinte des objectifs fixés par le syndicat et une organisation à la pointe qui s'appuie sur les meilleures pratiques européennes des entreprises.

L'EFQM sera jalonné par 3 évaluations :

1. L'engagement d'ici fin 2016
2. La reconnaissance 4 étoiles d'ici fin 2018
3. La présentation au prix d'excellence européen en 2021

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.



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.

L'ANALYSE DU PATRIMOINE / PREVISION / TRAVAUX / ETUDES

Production

Prévisions de renouvellement

PREVISIONS DE RENOUVELLEMENT ELECTROMECHANIQUE	
NANTERRE-RESERVOIR 12000 m3	Renouvellement analyseur de chlore « Timbale »
NANTERRE-RESERVOIR 4000 m3	Renouvellement analyseur 4000 de chlore « Arrivée conduite Le Pecq »
SURESNES-STATION DE POMPAGE PAGES	Renouvellement compresseur d'air anti-bélier,
SURESNES-STATION DE POMPAGE PAGES	Station d'alerte : Renouvellement partiel UV mètre
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	Chambre de contact Post-Ozonation Tranche 1 : Renouvellement diffuseurs
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	Chambre de contact Pré-Ozonation Tranche 1 : Renouvellement diffuseurs
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	Destruction Pré-Ozonation Tranche 1 et Tranche 2 : Renouvellement détecteurs ozone fixe
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	Filtres à biolite Tranche 2 : Renouvellement partiel Ammoniummètre Eau Filtrée Tranche2
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	Laboratoire : Renouvellement analyseur d'ozone Cifec 2
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	Laboratoire : Renouvellement analyseur d'ozone Cifec 1
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	Pulsators 1 et 2 T1 : Renouvellement vanne entrée eau brute
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	RVT-Filtres à charbon T1 : Régénération charbon actif F3
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	RVT-Filtres à charbon T1 : Régénération charbon actif F5
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	RVT-Filtres à charbon T2 : Régénération charbon actif F2
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	RVT-Filtres à charbon T2 : Régénération charbon actif F3
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	RVT-Fonctionnel : Equipements Hydrauliques inférieurs à 5000 €
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	RVT-Fonctionnel : Matériels tournants inf. à 5000€
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	RVT-Fonctionnel : Installations électriques. inf. à 5000€
SURESNES-USINE DU MONT VALERIEN	RVT-Fonctionnel : Mesures et automatisme inf. à 5000€

Prévisions de travaux neufs

Projet Usine : Décarbonatation, désinfection UV, traitement poussé de la matière organique

Durant l'année 2016, les évènements principaux du projet seront les suivants :

- ✓ Janvier à Mars : poursuite des études générales décarbonatation et traitement de la matière organique et des micropolluants
- ✓ Avril : lancement des études générales UV après acceptation du dossier de financement par l'Agence de l'Eau
- ✓ Mai : validation des études générales et lancement de
- ✓ Mai à Septembre : mise en place du chantier (installation de la base vie, clôture des zones chantiers, ...) puis lancement des travaux de la phase 1 du projet (passage au Chlorure Ferrique et désinfection UV pour la tranche 1)

Septembre à Décembre : lancement des travaux de la phase 2 (modification de la pré-ozonation existante, modification du décanteur Densadeg™,

Chaudière bois et étude architecturale PVC

Ce projet a été différé en accord avec le Syndicat. Il conviendra de faire un point sur ce sujet courant 2016. Distribution

Prévisions de renouvellement réseaux

PREVISIONS DE RENOUVELLEMENT 2016						
Commune	Adresse des travaux	Année	Diamètre	Matériau	A POSER	
					ml	Ø
Asnières - Bois Colombes	RUE DES BOURGUIGNONS	1892 - 1914	250	Fonte Grise	869,52	280
Asnières	CARREFOUR DES BOURGUIGNONS	1967	150 - 200	Fonte Grise	119,95	160 - 225
COLOMBES	RUE JOSEPH ANTOINE	1931	100	Fonte Grise	240,35	125
COLOMBES	AVENUE HENRI BARBUSSE - Phase 1	1957	100	Fonte Grise	241,18	125
COLOMBES	RUE JEAN LOUIS LOUET	1902	60	Fonte Grise	87,11	125
COLOMBES	BOULEVARD EDGAR QUINET	1914	100	Fonte Grise	327,59	125
COLOMBES	RUE DU BOURNARD	1957	150	Fonte Grise	104,22	160
COLOMBES	BOULEVARD LOUIS SEGUIN	1965	100	Fonte Grise	255,06	125
COLOMBES	AVENUE MENELOTTE	1906	60	Fonte Grise	153,67	63
COLOMBES	AVENUE HENRI BARBUSSE - Phase 2	1956 - 1957	100	Fonte Grise	268,77	125
COURBEVOIE	BOULEVARD GEORGES CLEMENCEAU	1938	150	Acier	458,55	160
COURBEVOIE	RUE GAULTIER	1960	100	Fonte Grise	439,22	125
COURBEVOIE	RUE CAMILLE SAINT SAËNS	1959	100	Fonte Grise	193,34	125
COURBEVOIE	AVENUE MARCEAU	1952	150	Fonte Grise	273,14	160
COURBEVOIE	GALERIE LOUIS BLANC	1971	300	BONNA	9	300
GENNEVILLIERS	AVENUE GABRIEL PERI	1960	150	Fonte Grise	217,94	160
GENNEVILLIERS	VOIE PRENANT 117 AVENUE GRESILLONS	1964	100	Fonte Grise	166,42	125
LA-GARENNE-COLOMBES	RUE DE L'AIGLE	1954	100	Fonte Grise	502,19	125
LA-GARENNE-COLOMBES	RUE GEORGES	1881 - 1936	100	Fonte Grise	115,77	125
LA-GARENNE-COLOMBES	RUE JEAN BONAL	1959	100	Fonte Grise	570,85	125
NANTERRE	RUE DES OMBRAIES	1930	100	Fonte Grise	521,33	125
NANTERRE	RUE MAURICE RAVEL	1954	60	Fonte Grise	147,15	63
NANTERRE	RUE PASCAL	1950 - 1955	100	Fonte Grise	531,85	125
NANTERRE	BOULEVARD FRANCOIS VINCENT RASPAIL	1955	100	Fonte Grise	111,81	125
NANTERRE	RUE DE METZ / ALLEE DES GENETS	1963	100	Fonte Ductile	89,05	125
RUEIL-MALMAISON	VOIE PRENANT 348 AVENUE BONAPARTE	1956	60	Fonte Grise	140,24	63
RUEIL-MALMAISON	RUE CHARLES DROT	1967	100	Fonte Ductile	199,75	125
RUEIL-MALMAISON	RUE DU GENERAL CARREY	1951	100	Fonte Grise	147,24	125
SURESNES	RUE DE VERDUN	1960	60-100	Fonte Grise	269,06	125
VILLENEUVE-LA-GARENNE	RUE HENRI BARBUSSE	1947	100	Fonte Grise	135,91	125
VILLENEUVE-LA-GARENNE	AVENUE MARC SANGNIER	1962	300	Fonte Grise	333,37	315
VILLENEUVE-LA-GARENNE	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1965	100	Fonte ductile / grise	212,57	160
VILLENEUVE-LA-GARENNE	VOIE PROMENADE	1965	150	Fonte Ductile	356,08	160 / 125
LONGUEUR TOTALE PREVUE					8 809	

Réseaux intelligents

Prévision 2016 sur l'avancement du déploiement des smart grids :

Concernant les prévisions 2016 :

- ✓ Finalisation du déploiement des 1495 capteurs de détection de fuites sur les réseaux de petits diamètres, pose des capteurs spécifiques sur les gros diamètres (hydrophones) et pose des capteurs corrélateur sur la zone de La Défense.
- ✓ Mise en service et exploitation d'AQUA 360
- ✓ Réalisation des études préalables à la sectorisation du réseau et à la modulation de pression, puis réalisation des Dossiers de Consultation des Entreprises et enfin planification des travaux avec chaque commune impactée puis lancement des travaux.
- ✓ Test de pilote pour les capteurs qualité à La Défense.

Interconnexion Rueil / Bougival

Les réseaux du SEPG sur la Ville de Rueil-Malmaison et ceux de la Ville de Bougival sont reliés, ce qui a pour conséquence que la partie de Rueil-Malmaison boulevard de Belle-Rive, avenue des Closeaux, allée des Closeaux, résidence les Rives de Seine, ainsi qu'avenue Napoléon Bonaparte est alimentée par Bougival, alors que le réseau appartient au SEPG et est entretenu par Eau et Force et que les clients sont facturés par Eau et Force.

Au 2^e semestre 2015, des tests ont été effectués en vue de déconnecter l'antenne de la rue Yvan Tourguennef (angle rue Morisot - avenue Bonaparte). Le mode de fonctionnement envisagé dans un premier temps (2016-2017) est l'alimentation par le SEPG d'une zone limitée de Bougival afin de restituer les volumes prélevés entre 2009 et 2015. Par la suite, les deux zones seront bien isolées et les maîtres d'ouvrage concernés devront se rapprocher pour établir une convention d'alimentation en secours.

Il est à noter que dès 2009, les volumes achetés sur Bougival ont été estimés à partir des consommations des abonnés concernés affectées du rendement du réseau de desserte. Ils se rajoutent aux volumes achetés et impactent le rendement de réseau.

SIG

Le levé en classe A des réseaux existants est prévu d'ici fin 2017, dans le contexte de la réforme Construire sans détruire. Le déploiement consistera à lever, en un seul passage sur le terrain, les coordonnées des affleurants et les profondeurs des carrés de manœuvre dans les bouches à clés. Il concernera à la fois les conduites, les branchements et les accessoires (hydrants, bouches, ...).

Une zone-test sur la commune de La Garenne Colombes est en cours de préparation, avant le levé de l'ensemble du réseau du SEPG.

SIG 3D La Défense

Ce projet démarrera en 2016 et s'achèvera en 2017. La première étape du projet est de récupérer les données disponibles (modèles, ...) sur les galeries de La Défense. Pour ce faire, nous prenons contact avec Defacto, qui dispose d'un modèle complet de La Défense.

Détournement de réseaux

Le réseau d'eau potable SEPG est impacté par différents projets majeurs de développement des transports de la région île de France.

La réalisation de ces projets nécessite le dévoiement préalable des réseaux, ouvrages et équipements connexes situés dans les zones prévisionnelles d'implantation des infrastructures des différentes lignes de transport.

Nous avons identifié ci-après ces projets :

Projet EOLE : Prolongement du RER E à l'Ouest / Boulevard de la Défense / Quartier des Groues

Le projet consiste à réaménager la ligne existante entre Mantes la Jolie et Nanterre sur une longueur de 47 kilomètres et à percer un nouveau tunnel de 8 kilomètres de long entre Nanterre et la gare Haussmann Saint-Lazare, terminus actuel du RER E.

Le projet se divise en deux sections :

- ✓ la section en tunnel entre la gare Haussmann Saint-Lazare et Nanterre via la Porte Maillot et le CNIT à la Défense ;
- ✓ la section aérienne reprenant les voies ferrées existantes réaménagées entre Nanterre et Mantes la Jolie.

Ce projet s'accompagne de la création de 3 nouvelles gares (Porte Maillot, la Défense et Nanterre) et traversera trois départements (Paris, les Hauts de Seine et les Yvelines).

SNCF Réseau assure la maîtrise d'ouvrage du projet et notamment des infrastructures ferroviaires nouvelles y compris les gares.

Le projet de prolongement du RER E à Mantes-la-Jolie sera mis en service en décembre 2022. Une première phase sera mise en service en décembre 2020 entre Haussmann Saint-Lazare et Nanterre la Folie.

La construction des ouvrages EOLE sur les territoires des communes de Courbevoie et Nanterre rend nécessaire le dévoiement des réseaux d'eau potable situés :

- ✓ Avenue de l'Abreuvoir à Courbevoie : dévoiement de la conduite diamètre 250 mm impactée par le puits Abreuvoir / Base-Seine : les travaux seront réalisés par Eau et Force selon les termes de la convention tripartite SEPG/SNCF Réseau/Eau et Force du 1^{er} juin 2015.
- ✓ Avenue Albert Gleizes à Courbevoie : travaux sous maîtrise d'ouvrage SNCF Réseau. Dévoiement de deux conduites diamètre 300 mm impactées par l'ouvrage souterrain reliant la future gare du CNIT et la gare routière et dont le débouché sera exécuté avenue Albert Gleizes.
- ✓ Ouvrages de franchissement routiers : les ponts ARAGO, Hanriot, Noël Pons à Nanterre. Les réseaux impactés par les travaux sont des conduites de diamètre 200 mm et 150mm. Les travaux en découlant seront sous maîtrise d'ouvrage du SEPG.

Le projet EOLE –Nanterre la Folie prévoit l'intégration future des réseaux dans les nouveaux ouvrages de franchissement Hébert et Césaire. La construction de ces ouvrages permettra de connecter la rive sud du faisceau ferré au quartier des Groues dont le projet est porté par l'EPADESA.

Le projet EOLE est en interface avec le projet de développement du quartier des Groues porté par l'EPADESA d'un part et le projet d'aménagement du boulevard de la Défense porté par le Conseil Départemental des Hauts-de-Seine qui est susceptible d'impacter une canalisation majeure de diamètre 1200 mm traversant la route départementale n°914.

Projet Tramway T1 Asnières – Colombes

Le tracé de la ligne de tramway T1 est en conflit avec l'implantation actuelle des réseaux de distribution qu'il est nécessaire de dévier en dehors de la future plateforme du T1.

Le projet est porté par la région, le Conseil Départemental des Hauts de Seine, le STIF et la RATP. La coordination des travaux de dévoiement, au préalable, des différents réseaux concessionnaires est assurée par le CD 92.

Le projet est découpé en deux phases. Le démarrage des travaux du tramway de la première phase est prévu pour mi- 2017 avec une mise en service du T1 en fin 2018. La deuxième phase sera quant à elle mise en service en 2022.

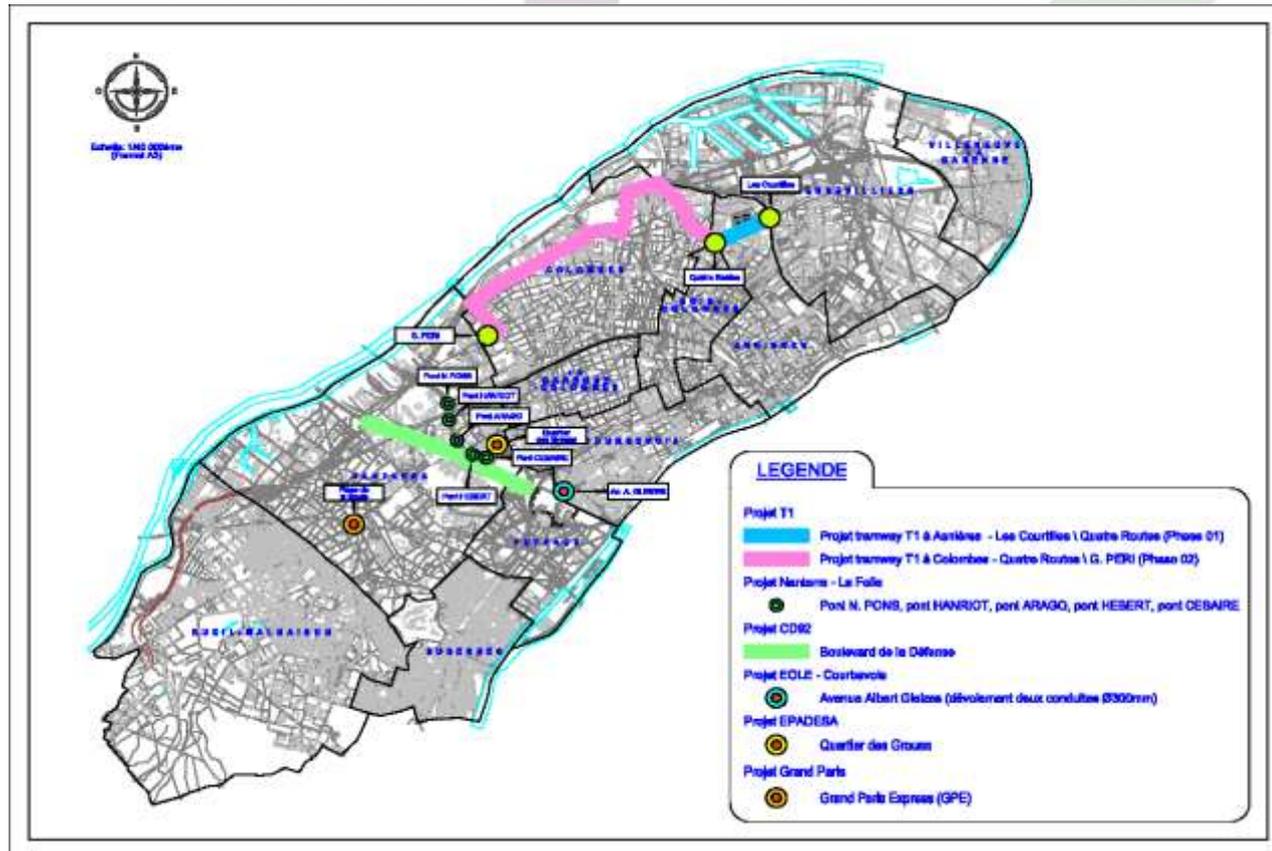
Concernant la Phase 1 à Asnières comprise entre la station des Courtilles et le carrefour des Quatre Routes : le tracé du T1 est de 900 ml. Les travaux de dévoiement des concessionnaires ont démarré fin 2015. Le dévoiement des réseaux AEP sera réalisé sous maîtrise d'ouvrage SEPG. Le dévoiement démarrera en octobre 2016 par la conduite DN 600 mm avenue de Redoute.

La Phase 2 à Colombes comprise entre le carrefour des Quatre Routes et Gabriel Péri compte une dizaine de stations et aura un tracé d'environ 5 km. Les travaux de dévoiement préalable aux travaux de la deuxième phase sont programmés pour début 2018.

Projet du Grand Paris Express – Projet SEMNA : Place de la Boule à Nanterre

Le secteur de la place de la Boule doit subir de nombreuses modifications dans les années à venir notamment avec l'arrivée de la future gare de la ligne 15 du métro du Grand Paris, le prolongement de la ligne T1 du Tramway sur les villes de Nanterre / Rueil Malmaison et la démolition / reconstruction de logements sur la parcelle ex-France Habitation.

Les projets de transport en commun nécessitent le dévoiement de réseaux existants notamment un réseau structurant diamètre 1200 mm situé avenue Frédéric et Irène Joliot Curie à Nanterre.



Clientèle

Télérelève

En 2016, nous allons finaliser l'équipement des gros consommateurs et commencer le déploiement en masse sur l'ensemble du parc compteur.

Au 5 janvier 2016, il y a 54 847 compteurs à équiper répartis comme suit :

- ✓ 27 464 compteurs non compatibles nécessitant un renouvellement
 - 26 684 Compteurs de diamètres 15 à 40 mm
 - 780 compteurs de diamètre >50 mm
- ✓ 27 383 compteurs compatibles avec l'émetteur Télérelève

Le déploiement en masse débutera en avril 2016 et sera en grande partie sous-traité.

L'ordre prévisionnel d'interventions sur les communes est le suivant :

- ✓ Asnières sur Seine
- ✓ La Garenne Colombes
- ✓ Villeneuve La Garenne
- ✓ Gennevilliers
- ✓ Bois Colombes
- ✓ Nanterre
- ✓ Courbevoie
- ✓ Colombes
- ✓ Rueil Malmaison
- ✓ Suresnes

80 récepteurs sont déjà installés sur les communes du SEPG. Le complément, notamment sur les communes de Colombes, Gennevilliers et Courbevoie, sera installé T4 2016 – 1er semestre 2017.

La finalisation du projet est prévue pour décembre 2017.

Aquabus

- ✓ Consultation des communes du territoire par le biais du SEPG afin de recenser leurs souhaits concernant l'emplacement d'accueil possible pour le véhicule, les demi-journées d'accueil privilégié (2 par mois). Un calendrier de circulation sera ensuite validé régulièrement par le SEPG et les communes, sur proposition du Délégué, et publié avec au moins 1 mois d'avance.
- ✓ Définition du profil et recrutement du chargé d'accueil.
- ✓ Réception et inauguration du véhicule.
- ✓ Campagne de communication autour du service.
- ✓ Mise en place d'une enquête de satisfaction systématique à chaque visite et présentation des résultats au SEPG.

ANNEXES



Annexe 1 : Fiches tarifs 1^{er} semestre 2015**Annexe 1****EAU ET FORCE**

300 RUE PAUL VAILLANT-COUTURIER
 92000 NANTERRE - FRANCE
 TEL +33 (0)1 46 97 52 52
 FAX +33 (0)1 46 97 52 97
 WWW.EAU-ET-FORCE.COM

Annexe 1

Monsieur Jean-Luc LECLERCQ
Président du Syndicat des Eaux de la
Presqu'île de Gennevilliers
 300 rue Paul Vaillant Couturier
 92000 NANTERRE

Nanterre, le 25 février 2015

N/Réf : CMD/MP/2015/001

Objet : Prix de l'eau pour le 1^{er} semestre 2015

Monsieur le Président,

En application de l'article 33 (modifié par l'avenant n°8 du 29 avril 2010) du contrat d'affermage qui nous lie au Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers, nous avons l'honneur de vous remettre ci-joint au titre du 1^{er} semestre 2015 :

- le prix du mètre cube d'eau au 1^{er} janvier 2015,
- le détail de calcul de l'actualisation de contrat,
- pour information, le prix total du mètre cube incluant les données connues au 1^{er} janvier 2015 des parts « collecte et traitement des eaux usées » et « organismes publics »,
- et l'évolution du prix de l'eau depuis 1992.

Nous nous tenons à votre disposition pour toute information complémentaire que vous souhaiteriez obtenir et vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Gilles BOULANGER
 Directeur

PJ : B

SYNDICAT DES EAUX DE LA PRESQU'ILE DE GENNEVILLIERS

RECAPITULATIF DU PRIX DU METRE CUBE D'EAU

1er trimestre 2015

1/02/2015

mlr à jour le :

Tarif appliqué du 01/01/2015 au 31/03/2015

	ASNIERES 92004	BOIS-COL 90009	COLOMBES 92026	COURBEVOIE 92028	LA GARENNE 92035	GENNEVILL 92038	NANTERRE 92050	RUEIL 92063	SURESNES 92073	VILLENEUVE 92078	PUTEAUX 92082	GARCHES 92033	ST-CLOUD 92064
DISTRIBUTION DE L'EAU													
Part Eau et Force	1,6292	1,6292	1,6292	1,6292	1,6292	1,6292	1,6292	1,6292	1,6292	1,6292	1,6292	1,6292	1,6292
Part Ancien de l'eau - Prélèvement de la ressource	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES													
Part Intercommunale (S.I.A.P.)	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650
Part SEVESO	0,3759	0,3759	0,3759	0,3759	0,3759	0,3759	0,3759	0,3759	0,3759	0,3759	0,3759	0,3759	0,3759
Part Départementale	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700
Part Communale	0,2915	0,1430	0,0720	0,0905	0,0490	0,1650	0,2017	0,2700	0,2700	0,0400	0,0905	0,2387	0,1712
Part Eau et Force		0,2787	0,0494	0,1113						0,1038	0,0490		0,0801
ORGANISMES PUBLICS													
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100
Lutte contre la pollution	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000
Modernisation des Réseaux de Collecta	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE													
T.V.A. à 5,5%	0,1157	0,1157	0,1157	0,1157	0,1157	0,1157	0,1157	0,1157	0,1157	0,1157	0,1157	0,1157	0,1157
T.V.A. à 10,0%	0,1811	0,1811	0,1811	0,1811	0,1811	0,1811	0,1811	0,1811	0,1811	0,1811	0,1811	0,1811	0,1811
PRIX TOTAL DU M³ TTC (eau + assainissement)	4,5018	4,3533	4,3961	4,3642	4,3856	4,3753	4,4322	4,4803	4,4003	4,4340	4,3638	3,9480	3,8802
Valeur trimestrielle au 10/14	4,4455	4,2970	4,3389	4,3079	4,3288	4,3190	4,3763	4,4240	4,3440	4,3781	4,3075	3,9922	3,8937
Valeur semestrielle au - 07/14	4,441	4,2956	4,3367	4,3065	4,3272	4,3176	4,3749	4,4226	4,3426	4,3767	4,3061	3,9897	3,8912
Valeur annuelle au - 07/14	4,4512	4,3027	4,3446	4,3130	4,3343	4,3247	4,3810	4,4287	4,4287	4,3838	4,3552	3,9987	3,9372
VARIATION PRIX TOTAL DU M³													
Trimestrielle - 07/15 - 10/14	1,27%	1,31%	1,26%	1,31%	1,34%	1,30%	1,25%	1,27%	1,27%	1,30%	1,31%	1,40%	1,45%
Semestrielle - 07/15 - 07/14	1,30%	1,34%	1,31%	1,34%	1,37%	1,34%	1,29%	1,30%	1,29%	1,32%	1,34%	1,48%	1,48%
Annuelle - 07/15 - 07/14	1,14%	1,18%	1,13%	1,19%	1,21%	1,17%	1,45%	1,44%	1,14%	1,16%	1,24%	1,28%	1,28%

	HT en €	TVA à 10%	TTC en €
SOUS PRIXES A Fourniture			
FRANCS DE NETTOIE EN EAU	33,81	3,38	37,19
FRANCS DE NETTOIE EN EAU	287,25	28,73	315,98
FRANCS DE NETTOIE EN EAU	553,14	55,31	608,45
VERIFICATION DU COMPTEUR			
Remplacement du compteur (hors main d'œuvre) (*) - 00 ans	238,63	23,87	262,50
Remplacement du compteur (hors main d'œuvre) (*) - 40 ans	414,14	41,41	455,55
DEPLACEMENT D'ARBRE			
Déplacement d'arbre (hors main d'œuvre) (*) - 00 ans	38,25	3,83	42,08
Déplacement d'arbre (hors main d'œuvre) (*) - 40 ans	26,40	2,64	29,04
Données et honoraires de l'assainissement	73,30	7,33	80,63

	HT en €	TVA à 10%	TTC en €
REPARANCE SOUTERRAINE (assainissement)			
Compteur de 25 mm ou compteur déposé	5,10	0,51	5,61
Compteur de 30 mm	6,40	0,64	7,04
Compteur de 35 mm	22,91	2,29	25,20
Compteur de 40 mm	4,34	0,43	4,77
Compteur de 50 mm	76,41	7,64	84,05
Compteur de 60 mm	85,03	8,50	93,53
Compteur de 80 mm	107,80	10,78	118,58
Compteur de 100 mm ou plus	228,11	22,81	250,92

LE RESPONSABLE FACTURATION:  DATE: 25.02.15

Fort du mont Valerain Suresnes rubi 01 71 0 0367 €

précis à jour

	TARIF DU SYNDICAT DES EAUX DE LA PRESQU'ILE DE GENNEVILLIERS	2 / 2
---	--	-------

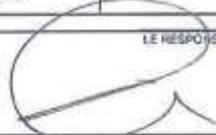
TARIF DEGRESSIF							
			prix internet	pour 60%	taux TVA	TVA	Prix TTC
Part Eau & Foros							
coefficient K			1,1688				
Pour une consommation mensuelle de 60 000m ³	prix de base (010107)	1,32411	-5%	1,2577	5,5	0,0891	1,6328
Pour une consommation mensuelle de 120 000m ³	prix de base (010107)	1,29927	-7,58%	1,2070	5,5	0,0829	1,5393
Pour une consommation mensuelle de 180 000m ³	prix de base (010107)	1,26462	-10%	1,1383	5,5	0,0806	1,5463
Pour une consommation mensuelle de 240 000m ³	prix de base (010107)	1,21958	-12,50%	1,0255	5,5	0,0784	1,5039
Pour une consommation mensuelle de 300 000m ³	prix de base (010107)	1,16873	-15%	0,9948	5,5	0,0762	1,4610

TARIF CUMULATIF							
Part Eau & Foros							
Prix de base (taux 01/05/00)		1,16473		1,3648	5,5	0,0762	1,4610
coefficient K		1,1688					

PART DU MOIS VALABLE - SUPPLEMENT							
Majoration contractuelle							
Prix de base (taux 01/05/00)		0,0048		0,0087	5,5	0,0020	0,0387
coefficient K		1,1688					

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	SARANTE GEL	LOI LCMA (application sur une facture de 120m ³ limitation 10%)	
Règlement de service de distribution d'eau potable Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers	OUI (avec droit d'accès au service cf. pts ci-dessus)	OUI	EAU	RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE 3,06%

LE RESPONSABLE FACTURATION



Facturation et encaissement



IP - Actualisation de contrat

Version du rapport : 15/03/2012

Date d'exécution : 05/01/2015 11:57

Code Rapport : INDP005

Organisation concernée : ebp

Contrat : 3000 PRESQU'ILE DE GENNEVILLIERS

Nature : Eau

Type : Concession

Période : 2015-1 Échéance du : 01/01/2015

Période de consommation : du 01/01/2015 au 30/06/2015

Calculé le : 01/01/2015

Formule : $P = P0 * K$

Coefficient : K

K = 1,16888

DGC3 = FSD3

Lecture de l'indice suivant : Date de parution de l'indice

Période de référence : Premier jour - période echue

$0.1 + 0.04 * 1.033 * 1.1936 * (351117/105) + 0.38 * 1.43 * ((ICHT - E / 134.3) + 0.2 * (DGC3/107.5) + 0.28 * (IP10A/111))$

Indice	Valeur base	Date parution	Titre	N°
351117		01/01/2007		
DGC3		01/01/2007		
ICHT-E		05/12/2006		
IP10A		01/01/2007		

Valeur	Date parution	Titre	N°
126,50000	05/12/2014	MTPB	5793
124,10000	05/12/2014	MTPB	5793
107,70000	17/10/2014	MTPB	5795
135,90000	19/12/2014	MTPB	5795

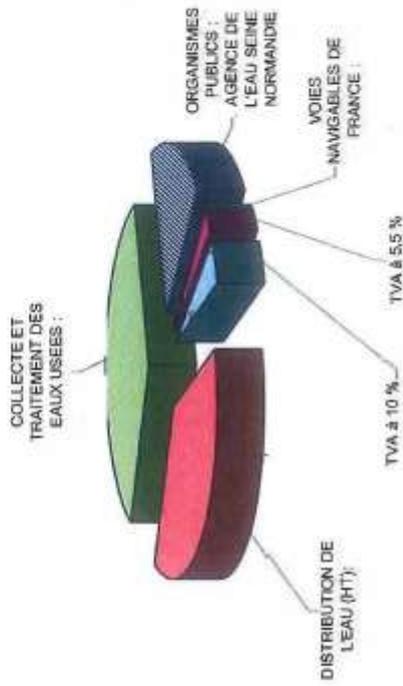
VILLE DE NANTERRE



Composition du prix de l'eau

Tarif appliqué du 01/01/2015 au 31/03/2015

en % du total	
DISTRIBUTION DE L'EAU (HT)	1,6292 / 36,76%
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES	1,7126 / 38,64%
détail:	
Part interdépartementale	0,9650
Part départementale	0,1700
Part communale	0,2017
Part SEVESO	0,3759
SAIES NAVIGABLES DE FRANCE	0,0074 / 0,17%
détail:	
Préservation des ressources en eau	0,0560
Lutte contre la pollution	0,4100
Modernisation des Réseaux de Collecte	0,3000
TVA à 5,5%	0,1167 / 2,81%
TVA à 10%	0,2013 / 4,54%
PRIX TOTAL	4,4322 / 100,00%



DISTRIBUTION DE L'EAU (HT)	1,6292
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES	1,7126
ORGANISMES PUBLICS : AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE	0,7660
TVA à 5,5%	0,0074
TVA à 10%	0,1167
	0,2013



Qualité de l'eau distribuée à ASNIERES

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTÉRIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOMOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à COLOMBES

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Éléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à COURBEVOIE

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à GENNEVILLIERS

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par de l'eau souterraine pompée à Villeneuve la Garenne et à Gennevilliers (92) et traitée à l'usine de Villeneuve la Garenne.

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 51 échantillons prélevés en production et des 75 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 1,1 mg/l Maximum : 2,2 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 26,7 °F Maximum : 29,7 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, MOYENNEMENT FLUOREE

Moyenne : 0,44 mg/l Maximum : 0,50 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à LA GARENNE-COLOMBES

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100% de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37°F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à NANTERRE

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à RUEIL-MALMAISON

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à SURESNES

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37°F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à VILLENEUVE-LA-GARENNE

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par de l'eau souterraine pompée à Villeneuve la Garenne et à Gennevilliers (92) et traitée à l'usine de Villeneuve la Garenne.

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 51 échantillons prélevés en production et des 75 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT TRES PEU DE NITRATES

Moyenne : 1,1 mg/l Maximum : 2,2mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 26,7 °F Maximum : 29,7 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, MOYENNEMENT FLUOREE

Moyenne : 0,44 mg/l Maximum : 0,50 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.

Annexe 3 : Fiches tarifs 2ème semestre 2015**Annexe 3**

Monsieur Jean-Luc LECLERCQ
Président du SEPG

304, rue Paul Vaillant Couturier
92000 NANTERRE

Le 31 juillet 2015

N/Réf : CMD/ARC/2015

Objet : Prix de l'eau pour le 2nd semestre 2015

Monsieur le Président,

En application des termes de l'article 59.6 du contrat de délégation de service public entre Eau et Force et le Syndicat des Eaux de la Presqu'Île de Gennevilliers démarrant au 01/07/2015, nous avons l'honneur de vous remettre ci-joint au titre du 2nd semestre 2015 :

- le prix du mètre cube d'eau au 1^{er} juillet 2015,
- le détail de calcul de l'actualisation annuelle contractuelle,
- pour information, le prix total du mètre cube incluant les données connues au 1^{er} juillet 2015 des parts « collecte et traitement des eaux usées » et « organismes publics »,
- la composition du prix de l'eau pour la commune de Nanterre.

Nous nous tenons à votre disposition pour toute information complémentaire que vous souhaiteriez obtenir et vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

po. **Gilles BOULANGER**
Directeur Régional

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gilles Boulanger', written over a horizontal line.

PJ : 4

Eau et Force SA

Siège social : 300 rue Paul Vaillant Couturier 92000 NANTERRE - Tél : +33(0)1 46 97 52 52 - www.lyonnaise-des-eaux.fr
SA au capital de 59 388 737 € - SIREN 542 040 530 - RCS Nanterre - APE 3600 Z

		TARIF DU SYNDICAT DES EAUX DE LA PRESQUE ÎLE DE GENEVILLIERS				mis à jour le : 24/08/2015	
Contrat Eau : SYND. DES EAUX DE LA PRESQUE ÎLE DE GENEVILLIERS Révisé 2015		SYND. DES EAUX DE LA PRESQUE ÎLE DE GENEVILLIERS <small>Pré-révisé au 1er janvier avec indices coteaux 01/12/14</small>				Affermage <small> Nouvelle coteau 01/07/2015 au 30/06/2017</small>	
EXERCICE 2015 Tarif appliqué du 01/07/2015 au 31/12/2015				Période de consommation : 15-02			

n° mois	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période	1er T.		2e T.			3e T.			de T.			

DISTRIBUTION DE L'EAU						
		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part Eau & Force						
Prix de base (valeur 01/07/14)	1,2243	1,2243		5,5	0,0678	1,2918
coefficient K	1,0010					
Agence de l'Eau						
Préservation des ressources en eau			0,0560	5,5	0,0031	0,0591
Voies Navigables de France						
Agence de l'eau			0,0074	5,5	0,0004	0,0078
Lutte contre la Pollution						
Agence de l'eau			0,4100	5,5	0,0226	0,4326
total eau		1,2243	0,4734		0,0904	1,7911

PRIX DU M³ EAU TTC 1,7911

Variation prix	trimestrielle		semestrielle		annuelle		observations
	04-15 / 07-15		01-15 / 07-15		07-14 / 07-15		
part EAU & FORCE	-24,85%		-24,85%		-25,12%		nouveau contrat

ABONNEMENT (PRIMES FIXES)

REDEVANCES ANNUELLES D'ABONNEMENT

Facturé annuellement d'avance - La redevance est facturée au prorata soit 6 mois à couvrir jusqu'au 31/12/2015

	coffre compteur (en mm)	dépense									
		15	20	30	40	50	60	80	100 et +		
Applicable pour la période du 01/07/2015 au 31/12/2015	Prix de base annuel	12,00 €	12,00 €	25,00 €	50,00 €	80,00 €	270,00 €	340,00 €	750,00 €	1 350,00 €	
	Prix révisé annuel	12,01 €	12,01 €	25,03 €	50,06 €	80,15 €	270,27 €	340,34 €	750,75 €	1 351,35 €	
Coefficient de révision 1,0010	Prix de base semestriel	6,00 €	6,00 €	12,50 €	25,00 €	40,00 €	135,00 €	170,00 €	375,00 €	675,00 €	
	Prix révisé semestriel	6,01 €	6,01 €	12,51 €	25,03 €	40,08 €	135,14 €	170,17 €	375,38 €	675,68 €	
	Prix TTC (TVA 6,5%)	6,34 €	6,34 €	13,20 €	26,53 €	42,51 €	144,27 €	181,03 €	398,03 €	724,84 €	

PRESTATIONS CLIENTÈLES

coefficient de révision	1,0010	prix de base	prix révisé	taux TVA	Prix TTC
DROIT D'ACCES AU SERVICE AVEC DEPLACEMENT					
		74,58	74,65	10,0	82,12
DROIT D'ACCES AU SERVICE SANS DEPLACEMENT					
		37,24	37,28	10,0	41,01
FERMETURE DU BRANCHEMENT (résiliation-suspension-impayé)					
		59,40	59,46	10,0	65,41
REOUVERTURE DU BRANCHEMENT					
		59,40	59,46	10,0	65,41
JAUGEAGE DU COMPTEUR < ou = 20mm					
		83,20	83,28	10,0	91,61
ETALONNAGE DU COMPTEUR = 15mm					
		522,00	522,52	10,0	574,77
ETALONNAGE DU COMPTEUR = 20mm					
		543,40	543,94	10,0	598,33
ETALONNAGE DU COMPTEUR = 30mm					
		452,70	453,15	10,0	498,07
ETALONNAGE DU COMPTEUR = 40mm					
		510,50	511,01	10,0	562,11
FORFAIT DEPLACEMENT					
		39,20	39,24	10,0	43,16
VERIFICATION INDEX					
		39,20	39,24	10,0	43,16
EDITION DUPLICATA FACTURE					
		6,70	6,71	10,0	7,38
PENALITE RETARD PAIEMENT					
		23,00	23,02	0,0	23,02
PENALITE RETARD PAIEMENT CLIENT PROFESSIONNEL					
		40,00	40,04	0,0	40,04
PENALITE POUR REJET MOYEN DE PAIEMENT					
		2,10	2,10	0,0	2,10
PENALITE POUR OCCUPANT ABSENT MALGRE CONFIRMATION RDV					
		41,60	41,64	0,0	41,64
PENALITE POUR NON ACCES AU COMPTEUR					
		121,80	121,92	0,0	121,92
PENALITE POUR INFRACTION AU REGLEMENT (par branchement, installation)					
		104,50	104,60	0,0	104,60
PENALITE POUR INFRACTION AU REGLEMENT (utilisation de l'eau à d'autres fins)					
		208,10	208,31	0,0	208,31
PENALITE POUR INFRACTION AU REGLEMENT (pétrole par jour pour non mise en conformité des installations)					
		12,70	12,71	0,0	12,71
PENALITE POUR INFRACTION AU REGLEMENT (vol d'eau manifeste sur un compteur)					
		113,30	113,41	0,0	113,41
VDL D'EAU SUR POTEAU INCENDIE (par infraction et par poteau)					
		1100,00	1101,10	0,0	1101,10
REMPLACEMENT DE COMPTEUR 15 MM GELE, DETERIORE OU DISPARU					
		105,30	105,41	0,0	105,41
REMPLACEMENT DE COMPTEUR 20 MM GELE, DETERIORE OU DISPARU					
		129,90	130,03	0,0	130,03
REMPLACEMENT DE COMPTEUR 30 MM GELE, DETERIORE OU DISPARU					
		236,40	236,64	0,0	236,64
REMPLACEMENT DE COMPTEUR 40 MM GELE, DETERIORE OU DISPARU					
		302,60	302,90	0,0	302,90
REMPLACEMENT EMETTEUR TELERELEVÉ DETERIORE					
		163,70	163,86	0,0	163,86

CONDITIONS TARIFAIRES SPECIALES - DCC

	n° eau EAU ET FORCE	PRIMES FIXES	ASSAINISSEMENT	POLLUTION
FORT DU MONT VALERIE - SURESNES référence client 05-02234-00 ID COMPTE 3529120503	CONVENTION - MAJORATION	tarif général	tarif général	tarif général

Facturation et encaissement

Version du rapport : 15/03/2012

IP - Actualisation de contrat

Date d'exécution : 29/05/2015 10:25

Code Rapport : INDP005

Organisation concernée : *

Contrat : 3000 SEPG

Nature : Eau

Type : Concession

Période : 2015-02 Échéance du : 01/06/2015

période de révision du coefficient : du 01/06/2015 au 31/12/2015

période de consommation : du 01/07/2015 au 31/12/2015

Calculé le : 29/05/2015

Formule : $P=P0 * K$

Coefficient : K

K = 1,0010

Lecture de l'indice suivant : Date de parution de l'indice

Période de référence : Premier jour - période échue

$0.15+0.3568*(ICHT-EI10.2)+0.0374*(351117/125.5)+0.2178*(FSD3/124.3)+0.2283*(TP10A/106.8)$

Indice	Valeur base	Date parution	Titre	N°
351107	125,50000	06/06/2014	MTPB	5767
FSD3	124,30000	06/06/2014	MTPB	5767
ICHT-E	110,20000	07/04/2014	INSEE INFO RAP HORS CICE	0
TP10A		01/03/2014		

Valeur	Date parution	Titre	N°
134,30000	15/05/2015	MTPB	5818
123,10000	15/05/2015	MTPB	5818
111,20000	08/04/2015	INSEE INFO RAP HORS CICE	0
105,60000	22/05/2015	MTPB	5817

SYNDICAT DES EAUX DE LA PRESQU'ILE DE GENNEVILLIERS

RECAPITULATIF DU PRIX DU METRE CUBE D'EAU

Tarif appliqué du 01/07/2015 au 30/09/2015

3E TRIMESTRE 2015

mis à jour le :

01/07/2015

	ASNIERES 92004	BOIS-COL 92009	COLOMBES 92025	COURBENOIE 92026	LA GARENNE 92036	GENNEVILL 92036	MANTEPPE 92050	RUEIL 92063	SURESNES 92073	VILLENEUVE 92078	PUTEAUX 92082	GARCHES 92093	ST-CLOUD 92094
DISTRIBUTION DE L'EAU	1,2243	1,2243	1,2243	1,2243	1,2243	1,2243	1,2243	1,2243	1,2243	1,2243	1,2243	1,2243	1,2243
Part Eau et Force	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560	0,0560
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650	0,9650
Part Interdpartementale (S.I.A.A.P.)	0,3771	0,3771	0,3771	0,3771	0,3771	0,3771	0,3771	0,3771	0,3771	0,3771	0,3771	0,3771	0,3771
Part SEVESO	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700	0,1700
Part Départementale	0,1450	0,1450	0,0900	0,0900	0,0499	0,1650	0,2017	0,2700	0,2700	0,0400	0,0900	0,2387	0,1712
Part communale	0,2915	0,2915	0,2783	0,0481	0,1113					0,1638	0,0494		0,0801
Part SEVESO pour gestion communale													
ORGANISMES PUBLICS													
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100	0,4100
Lutte contre la pollution	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000	0,3000
Modernisation des Réseaux de Collecte													
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074	0,0074
T.V.A. à 5,5%	0,0934	0,0934	0,0934	0,0934	0,0934	0,0934	0,0934	0,0934	0,0934	0,0934	0,0934	0,0934	0,0934
T.V.A. à 10,0%	0,1612	0,1612	0,1612	0,1612	0,1612	0,1612	0,1612	0,1612	0,1612	0,1612	0,1612	0,1612	0,1612
PRIX TOTAL DU M³ TTC (eau + assainissement)	4,0738	3,9273	4,1607	3,9379	3,9607	3,9493	4,0062	4,0843	4,0843	4,0665	3,9382	3,4713	3,4390
Valeur au 01/01/15	4,0618	4,2653	4,5961	4,3642	4,3856	4,3753	4,4322	4,4903	4,4803	4,4345	4,3638	3,8485	3,8882
Valeur semestrielle au 01/07/14	4,441	4,2895	4,0367	4,3065	4,3272	4,3178	4,3813	4,4226	4,4226	4,3767	4,3491	3,7922	3,8297
Valeur annuelle au 01/01/14	4,4512	4,3027	4,5446	4,3130	4,3343	4,3247	4,3680	4,4297	4,4297	4,3838	4,3532	3,7987	3,8372
VARIACTION PRIX TOTAL DU M³	ASNIERES	BOIS-COL	COLOMBES	COURBENOIE	LA GARENNE	GENNEVILL	MANTEPPE	RUEIL	SURESNES	VILLENEUVE	PUTEAUX	GARCHES	ST-CLOUD
semestrielle - 01/07/15 - 01/01/15	-9,46%	-9,78%	-9,28%	-9,77%	-9,71%	-9,74%	-9,51%	-9,61%	-9,51%	-9,61%	-9,75%	-11,10%	-10,99%
annuelle - 01/01/15 - 01/01/14	1,14%	1,16%	1,13%	1,19%	1,21%	1,17%	1,45%	1,14%	1,14%	1,16%	0,24%	1,28%	1,28%
annuelle - 01/07/15 - 01/07/14	-8,29%	-8,57%	-9,09%	-8,58%	-8,47%	-8,15%	-8,15%	-8,33%	-8,33%	-8,41%	-9,45%	-9,76%	-9,88%

LE RESPONSABLE FACTURATION: *Bobuis* DATE: 31/07/15

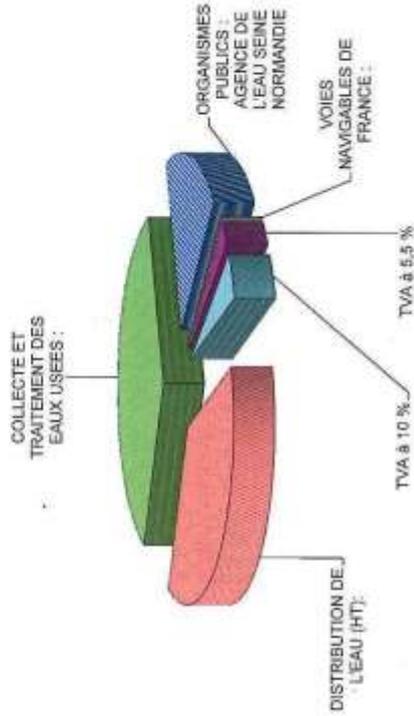
VILLE DE NANTERRE

Composition du prix de l'eau

Tarif appliqué du 01/07/2015 au 30/06/2015

en % du total

DISTRIBUTION DE L'EAU (HT)	1,2243	30,56%
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES	1,7138	42,78%
détail:		
Part interdépartementale	0,9650	
Part départementale	0,1700	
Part communale	0,2017	
Part SEVESC	0,3771	
ORGANISMES PUBLICS : AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE	0,7680	19,12%
détail:		
Préservation des ressources en eau	0,0560	
Lutte contre la pollution	0,4100	
Modernisation des Réseaux de Collecte	0,3000	
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE	0,0074	0,18%
TVA à 5,5 %	0,9934	2,33%
TVA à 10 %	0,2014	5,03%
PRIX TOTAL	4,0062	100,00%



DISTRIBUTION DE L'EAU (HT)	1,2243
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES	1,7138
ORGANISMES PUBLICS : AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE	0,7680
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE	0,0074
TVA à 5,5 %	0,9934
TVA à 10 %	0,2014



Qualité de l'eau distribuée à ASNIERES

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTÉRIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOMOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à BOIS-COLOMBES

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à COLOMBES

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à COURBEVOIE

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à GENNEVILLIERS

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par de l'eau souterraine pompée à Villeneuve la Garenne et à Gennevilliers (92) et traitée à l'usine de Villeneuve la Garenne.

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 51 échantillons prélevés en production et des 75 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 1,1 mg/l Maximum : 2,2 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 26,7 °F Maximum : 29,7 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, MOYENNEMENT FLUOREE

Moyenne : 0,44 mg/l Maximum : 0,50 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à LA GARENNE-COLOMBES

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100% de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37°F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à NANTERRE

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à RUEIL-MALMAISON

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37 °F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.



Qualité de l'eau distribuée à SURESNES

Synthèse de l'année 2014

Origine de l'eau

Votre commune est alimentée par un mélange d'eau de Seine traitée par l'usine d'eau potable du Mont Valérien (92) et d'eau souterraine traitée dans les usines d'Aubergenville (78) et de Croissy-sur-Seine (78).

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence Régionale de Santé est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats des 110 échantillons prélevés en production et des 552 échantillons prélevés en distribution.

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

100 % de conformité.

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

Exigence de qualité : 50 mg/l Nitrates

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES

Moyenne : 21,2 mg/l Maximum : 32 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 28,9 °F Maximum : 37°F

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/l Maximum : 0,28 mg/l

Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés, ...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé.

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides: C, NC0, NC1, NC2

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE (Classe C = La teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre)

Classe C

Max = 0,09 (Métaldéhyde)

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2014 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés.

Annexe 5 : Bilan Conso 2015

Annexe 5

SYNDICAT DES EAUX DE LA PRESQU'ILE DE GENNEVILLIERS

A - Nombre de clients

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Abon. domestiques et assimilés	53 963	53 649	53 315	53 328	53 419	54 473	54 433	54 864	55 047	55 047	55 032	-0,1%
Abonnements communaux	8 999	8 679	8 682	8 678	8 612	8 333	8 343	8 223	8 181	8 181	8 124	-1,4%
Total	62 962	62 328	62 000	62 006	62 031	62 806	62 776	63 087	63 228	63 228	63 156	-0,11%

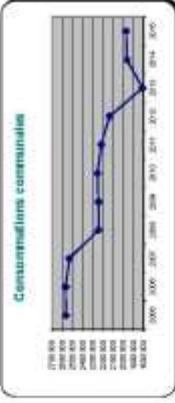
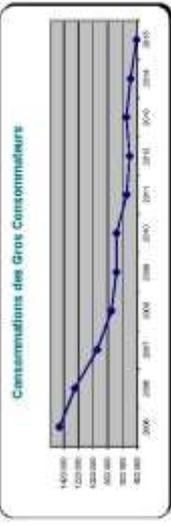
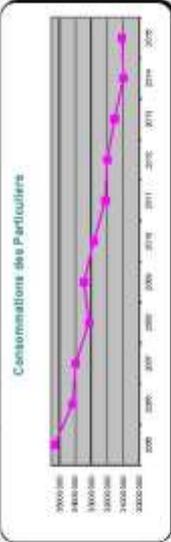
Site : Carthou, Douron, Saint-Denis



B - Consommations (en mètres cubes)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Particuliers	20 323 034	24 176 227	25 883 818	23 121 241	23 462 039	23 696 041	23 123 429	23 600 939	21 548 672	20 892 248	21 092 916	0,9%
Gros Consommateurs	1 438 749	1 209 061	968 849	772 136	703 608	707 396	683 914	626 384	507 687	511 184	491 377	-15,6%
Communes	2 352 303	2 584 754	2 528 262	2 242 226	2 242 226	2 252 829	2 228 358	2 126 813	1 811 242	1 882 748	1 971 229	0,5%
Total	24 114 086	27 970 042	29 380 929	25 135 603	26 406 873	26 656 266	26 035 701	26 358 136	23 868 601	23 286 180	23 565 462	1,1%

Site : Carthou, Douron, Saint-Denis



ASNIERES SUR SEINE

A - Nombre de clients

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Abon. domestiques et assimilés	8 238	8 104	8 129	8 238	8 224	8 140	8 238	8 289	8 372	8 394	8 372	-0,2%
Abonnements communaux	857	875	874	887	758	650	619	718	624	562	552	-3,4%
Total	9 095	8 979	9 003	9 125	8 982	8 790	8 857	9 007	9 096	8 956	8 924	-0,6%

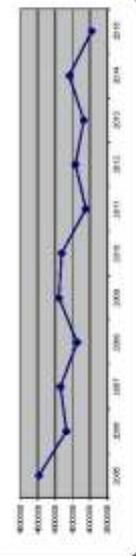
Répartition des clients en 2015



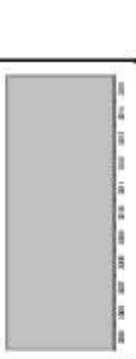
B - Consommations (en mètres cubes)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Particuliers	4 560 314	4 268 150	4 337 265	4 145 314	4 264 194	4 314 463	4 195 792	4 169 368	4 073 614	4 277 791	4 166 800	-6,00%
Seul Collectivités	404 783	393 816	410 240	293 838	221 099	332 748	319 297	268 999	277 607	222 247	206 010	38,95%
Total	4 965 097	4 661 966	4 747 505	4 439 152	4 485 293	4 647 211	4 515 089	4 438 367	4 351 221	4 500 038	4 372 810	-3,04%

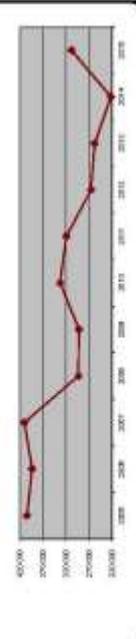
Consommations des Particuliers



Abonnements des Seul Collectivités



Consommations communales

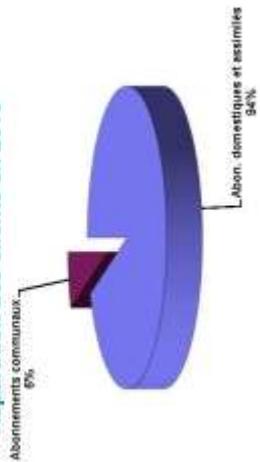


BOIS COLOMBES

A - Nombre de clients

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Abon. domestiques et assimilés	3 524	3 529	3 516	3 549	3 548	3 505	3 549	3 512	3 540	3 558	3 543	-0,4%
Abonnements communaux	250	252	217	220	211	201	200	218	204	208	208	0,0%
Total	3 774	3 781	3 733	3 769	3 759	3 706	3 749	3 730	3 744	3 766	3 751	-0,4%

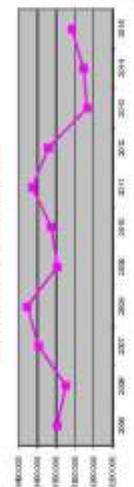
Répartition des clients en 2015



B - Consommations (en mètres cubes)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Particuliers	1 347 585	1 314 315	1 305 688	1 427 160	1 446 788	1 363 279	1 413 233	1 371 644	1 387 496	1 277 468	1 300 138	2,4%
Grands consommateurs	116 647	114 735	104 712	100 256	115 708	103 141	106 470	112 322	104 229	104 407	104 678	10,4%
Communaux	1 420 868	1 464 222	1 420 071	1 526 564	1 462 496	1 471 420	1 519 703	1 483 967	1 371 725	1 381 875	1 420 204	2,7%

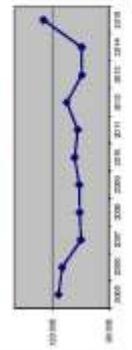
Consommations des Particuliers



Consommations des Grands consommateurs



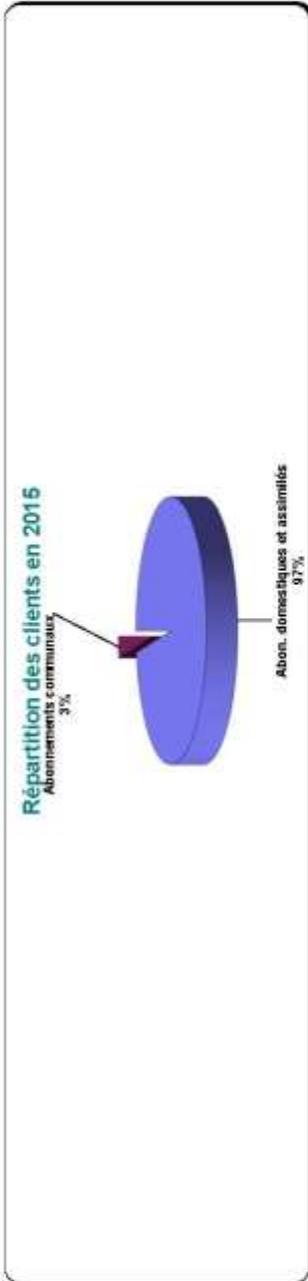
Consommations communales



COLOMBES

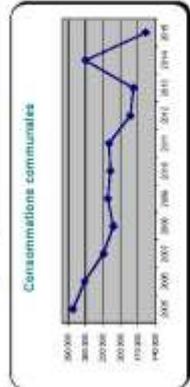
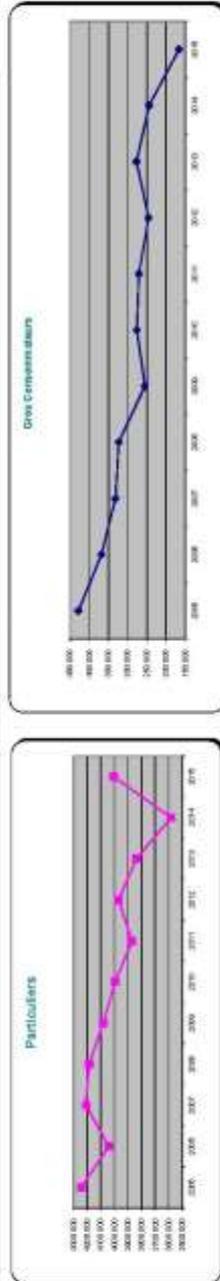
A - Nombre de clients

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Abon. domestiques et assimilés	11 147	11 182	11 203	11 250	11 294	11 436	11 445	11 407	11 561	11 512	-0,1%
Abonnements communiaux	540	506	509	451	362	348	355	353	309	307	-0,6%
Total	11 687	11 688	11 712	11 701	11 656	11 784	11 750	11 760	11 870	11 819	-0,1%



B - Consommations (en mètres cubes)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Particuliers	4 244 206	4 040 758	4 152 807	4 182 214	3 970 862	3 970 862	3 968 432	3 827 823	3 262 259	4 006 134	11,3%
Des Communes	407 894	368 125	352 800	324 741	275 999	270 628	245 233	278 303	244 026	165 826	20,7%
Communes	361 716	361 940	329 187	312 300	251 934	219 244	182 732	177 276	200 123	156 583	-20,6%
Total	4 993 624	4 670 623	4 758 622	4 758 622	4 498 802	4 460 734	4 296 437	4 233 403	3 706 404	4 228 657	5,1%

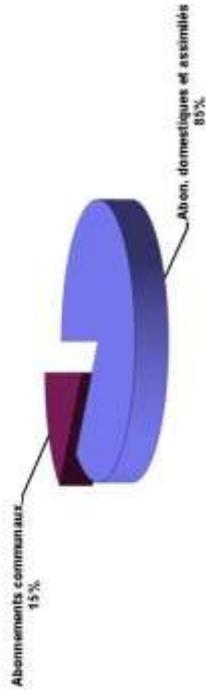


COURBEVOIE

A - Nombre de clients

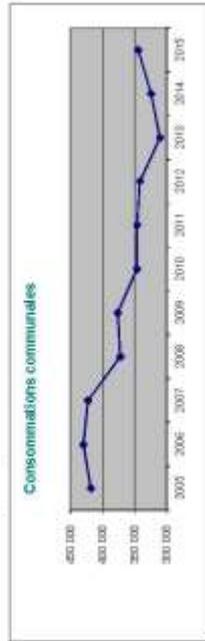
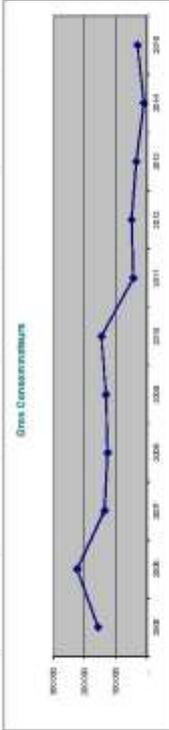
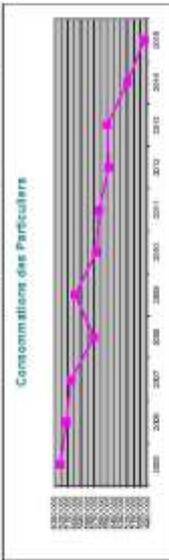
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Abon. domestiques et assimilés	3 011	3 016	3 007	3 008	3 007	3 022	3 078	3 058	3 125	3 113	3 102	-0,3%
Abonnements communaux	396	397	604	618	615	621	617	615	620	634	638	0,8%
Total	4 207	4 213	4 202	4 226	4 222	4 243	4 295	4 291	4 345	4 347	4 341	-0,1%

Répartition des clients en 2015



B - Consommations (en mètres cubes)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Particuliers	8 211 020	8 122 051	8 049 801	8 701 249	8 990 371	8 609 813	8 623 477	8 479 624	8 409 929	8 299 778	8 485 422	-4,9%
Grds Consommateurs	248 039	284 409	348 768	428 154	431 688	440 291	481 163	481 116	34 700	9 033	30 060	200,0%
Communes	417 946	419 446	402 408	372 268	336 278	346 266	345 088	341 678	310 467	324 124	344 714	6,2%
Total	8 827 270	8 705 873	8 779 308	9 399 605	9 696 222	9 151 245	9 112 625	9 070 625	8 844 656	8 523 733	8 817 714	-2,9%

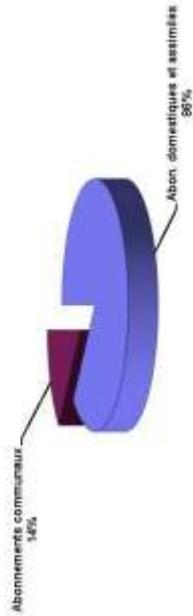


GENNEVILLIERS

A - Nombre de clients

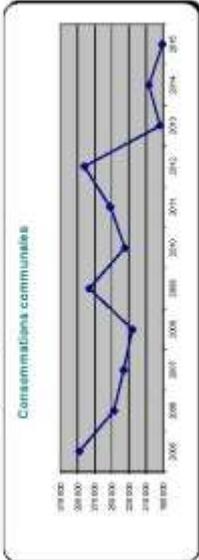
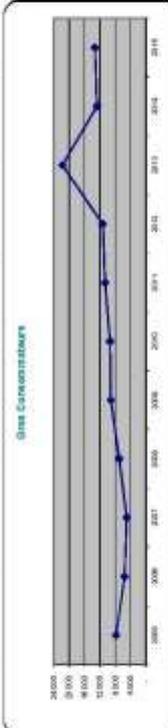
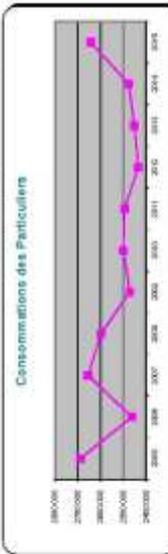
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Abon. domestiques et assimilés	4 381	3 294	3 294	3 275	3 425	3 366	3 586	3 586	3 625	3 611	3 602	-0,2%
Abonnements communales	614	621	645	644	620	621	625	629	576	594	568	3,0%
Total	3 996	4 001	3 944	4 014	4 025	3 997	4 211	4 215	4 201	4 205	4 170	-0,3%

Répartition des clients en 2015



B - Consommations (en mètres cubes)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Particuliers	2 667 667	2 461 952	2 695 018	2 567 219	2 470 376	2 498 018	2 493 366	2 488 014	2 460 488	2 475 794	2 442 694	6,7%
Sans Communaux	7 740	8 021	4 922	6 642	8 142	8 262	10 667	11 398	21 782	10 744	13 218	4,3%
Communaux	389 101	247 407	236 078	225 915	376 363	214 056	313 679	382 182	192 275	266 072	390 689	-7,7%
Total	3 029 478	2 903 798	2 714 933	2 620 234	2 725 076	2 714 440	2 725 512	2 726 610	2 665 217	2 695 217	2 696 643	3,6%

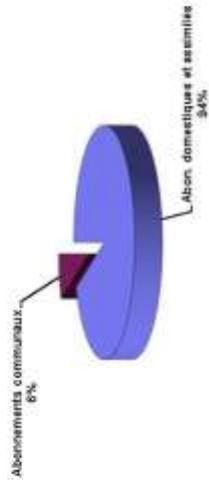


LA GARENNE COLOMBES

A - Nombre de clients

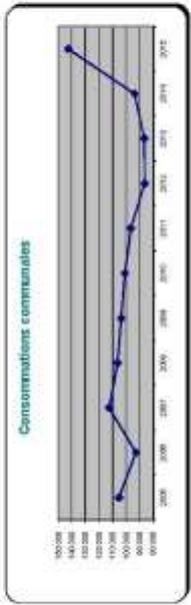
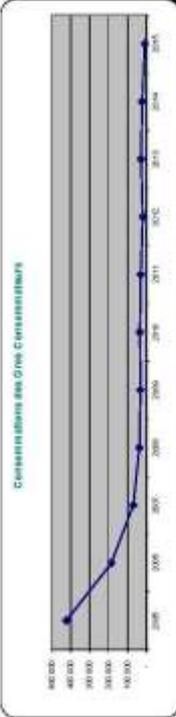
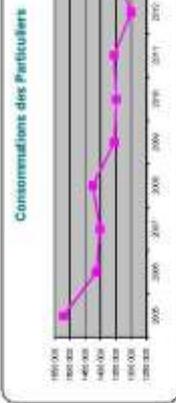
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Abonnements communaux	2 616	2 627	2 633	2 627	2 612	2 594	2 575	2 563	2 587	2 588	2 580	-0,8%
Abonnements particuliers	321	321	321	316	314	320	311	310	307	314	312	-15,0%
Total	2 937	2 948	2 954	2 943	2 926	2 914	2 786	2 773	2 794	2 902	2 742	-22%

Répartition des clients en 2015



B - Consommations (en mètres cubes)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Particuliers	1 520 236	1 413 390	1 401 205	1 425 111	1 394 827	1 367 294	1 350 648	1 290 791	1 290 500	1 406 773	1 495 026	2,7%
Grav. Communaux	422 140	384 793	492 242	37 028	31 256	34 577	25 933	19 726	20 210	22 422	8 447	-42,3%
Communaux	105 241	92 645	112 497	306 371	303 546	303 892	96 495	60 300	60 587	93 508	242 093	32,1%
Total	2 047 725	1 890 348	2 006 192	1 849 430	1 790 729	1 765 663	1 483 176	1 370 817	1 361 311	1 522 691	1 646 566	4,7%

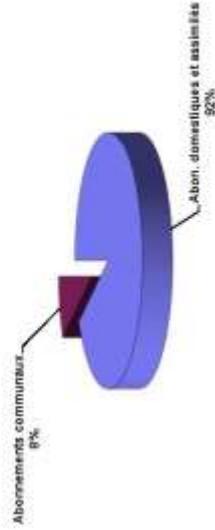


NANTERRE

A - Nombre de clients

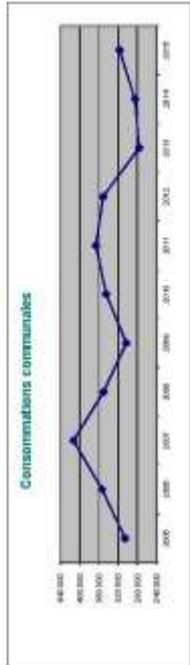
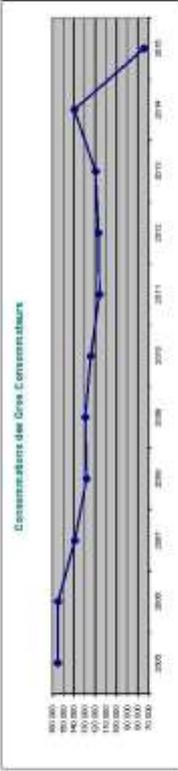
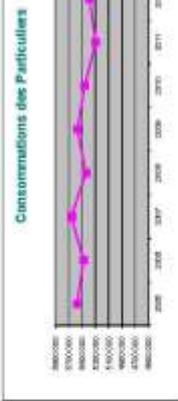
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Abon. domestiques et assimilés	7 331	7 344	7 418	7 447	7 444	7 462	7 422	7 338	7 836	7 852	7 807	1,1%
Abonnements communaux	703	699	702	704	695	698	692	697	650	679	663	0,5%
Total	8 034	8 043	8 120	8 150	8 139	8 160	8 120	8 035	8 486	8 531	8 470	0,5%

Répartition des clients en 2015



B - Consommations (en mètres cubes)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Particuliers	5 074 979	5 479 462	5 652 979	5 444 024	5 571 402	5 462 579	5 297 350	5 242 002	5 252 760	5 041 044	5 149 710	0,2%
SECTEUR COMMUNAL	108 000	104 800	116 000	108 000	109 400	108 000	119 991	118 024	119 746	120 606	124 118	-40,8%
COMMUNAL	303 918	302 412	412 200	360 391	303 100	344 990	309 852	311 308	278 418	289 866	317 200	11,2%
Total	5 486 897	5 886 674	6 181 179	5 912 415	6 000 000	5 922 000	5 727 194	5 671 334	5 650 884	5 450 916	5 591 028	1,4%

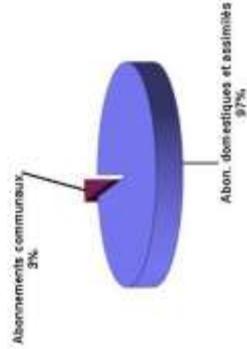


RUEIL MALMAISON

A - Nombre de clients

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Abon. domestiques et assimilés	9 241	9 262	9 010	9 015	9 015	9 043	10 257	10 261	10 254	10 262	10 221	-0,2%
Abonnements communaux	378	381	373	368	364	328	322	314	326	301	293	0,6%
Total	9 619	9 643	9 383	9 383	9 379	9 371	10 579	10 575	10 580	10 563	10 514	-0,2%

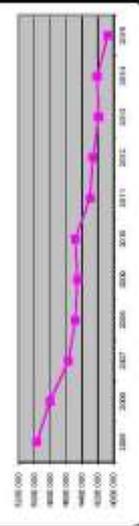
Répartition des clients en 2015



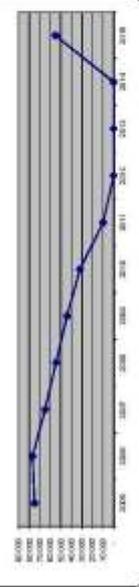
B - Consommations (en mètres cubes)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Particuliers	4 185 825	4 304 512	4 259 524	4 482 567	4 454 138	4 468 738	4 258 119	4 263 465	4 330 105	4 288 016	4 075 329	-3,2%
Des Communaux	24 362	26 825	24 805	24 500	24 115	31 026	3 244	-	-	-	55 502	-
Communaux	308 884	344 934	347 947	327 759	328 004	281 798	241 180	262 226	344 225	328 872	325 859	-18,5%
Total	4 522 071	4 676 271	4 632 276	4 834 826	4 782 261	4 781 571	4 502 543	4 525 691	4 674 330	4 616 888	4 456 690	-2,3%

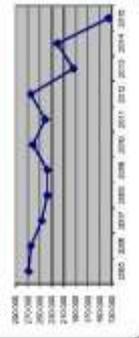
Consommations des Particuliers



Consommations des Des Communaux



Consommations communales

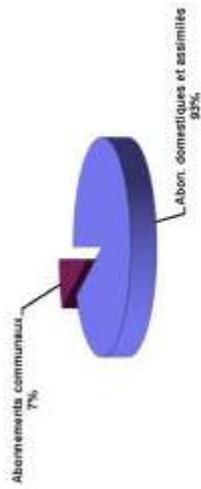


SURESNES

A - Nombre de clients

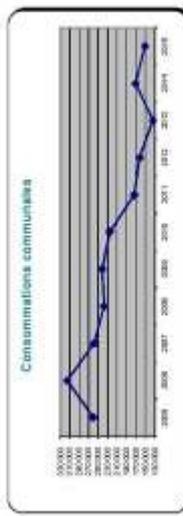
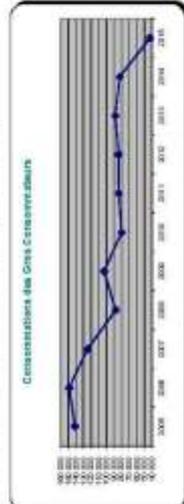
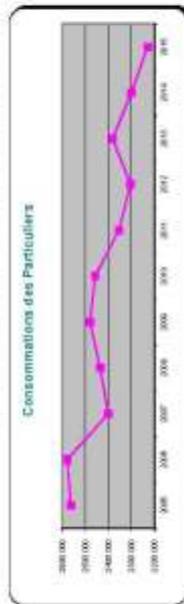
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Abon. domestiques et assimilés	4 003	4 085	4 025	4 009	4 079	4 114	4 214	4 102	4 212	4 219	4 220	0,0%
Abonnements communaux	349	325	348	345	345	328	340	346	341	326	322	-0,6%
Total	4 352	4 410	4 373	4 354	4 424	4 442	4 554	4 448	4 553	4 545	4 542	0,0%

Répartition des clients en 2015



B - Consommations (en mètres cubes)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation
Particuliers	2 262 014	2 277 313	2 269 951	2 404 705	2 479 782	2 456 303	2 257 796	2 203 042	2 161 280	2 200 113	2 229 740	-3,1%
Gaz Communaux	341 330	348 039	324 360	317 706	322 832	293 832	307 590	303 590	303 714	302 286	302 511	-0,4%
Consommation	2 603 347	2 625 352	2 594 311	2 722 411	2 802 614	2 750 135	2 565 386	2 506 632	2 465 000	2 502 399	2 532 251	-11,4%
Total	2 944 677	2 973 391	2 918 671	3 040 117	3 125 426	3 043 968	2 872 982	2 809 632	2 814 994	2 902 402	2 931 751	-5,3%

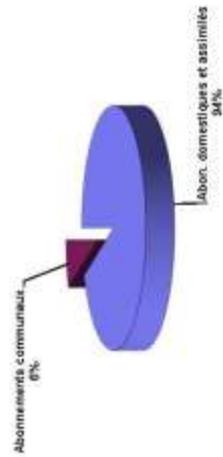


VILLENEUVE LA GARENNE

A - Nombre de clients

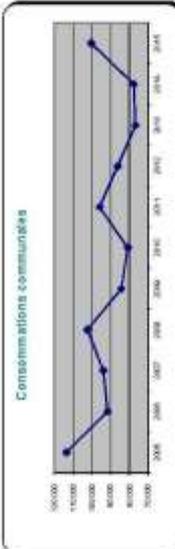
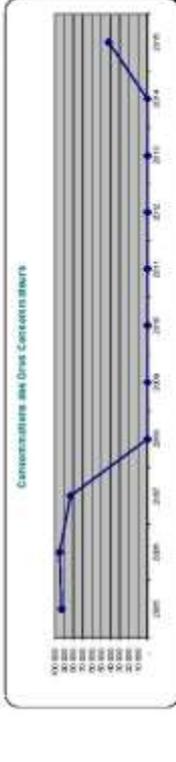
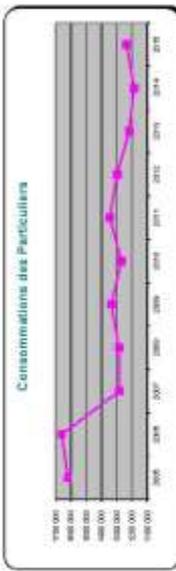
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Evolution
Etat, structures et activités	1 251	1 276	1 273	1 262	1 263	1 264	1 260	1 265	1 261	1 259	1 248	-0,7%
Abonnés particuliers	171	174	170	180	186	183	179	185	180	181	181	0,0%
Total	1 422	1 450	1 443	1 442	1 449	1 447	1 439	1 450	1 441	1 440	1 429	-0,6%

Répartition des clients en 2015



B - Consommations (en mètres cubes)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Evolution
Particuliers	1 621 179	1 662 779	1 283 207	1 286 200	1 257 738	1 276 202	1 247 224	1 256 014	1 219 824	1 207 246	1 217 222	-4,2%
Sans Consommation	60 364	64 974	63 294	-	-	-	-	-	-	-	41 909	26,6%
Communes	113 662	91 080	83 868	102 456	94 783	80 932	81 924	88 124	10 664	37 110	120 483	9,1%
Total	1 795 205	1 818 833	1 430 369	1 388 656	1 352 521	1 357 134	1 329 148	1 344 138	1 230 488	1 244 356	1 337 631	



Annexe 6 : Factures 120m3 2015 par commune

Annexe 6

ASNIERES SUR SEINE
Facture d'un client ayant consommé 120 m3
Etablie sur la base des tarifs aux 1^{er} janvier 2015 et 1^{er} janvier 2016

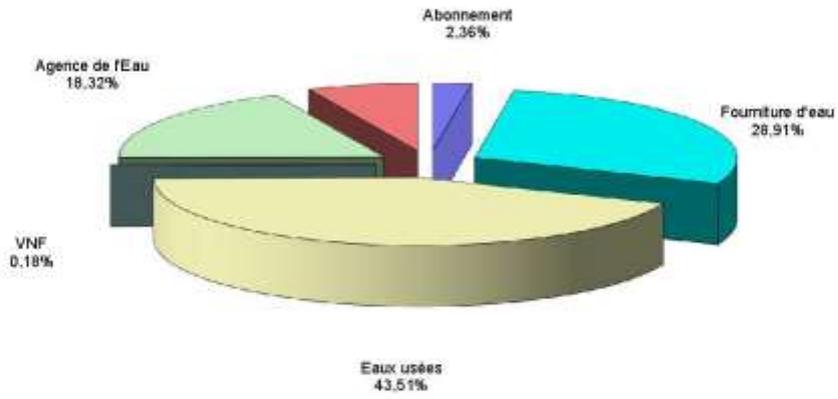
	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,75%
Consommation	1,6292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale (SIAAP)	0,9650	115,00	1,0040	120,48	4,04%
Part départementale	0,1700	20,40	0,1700	20,40	0,00%
Part SEVESC	0,3759	45,11	0,3775	45,30	0,42%
Part communale (non soumise à TVA)	0,2915	34,98	0,2915	34,98	0,00%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource	0,0560	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE					
	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		21,73		22,22	
Montant de la facture		553,25		508,30	-8,12%

Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

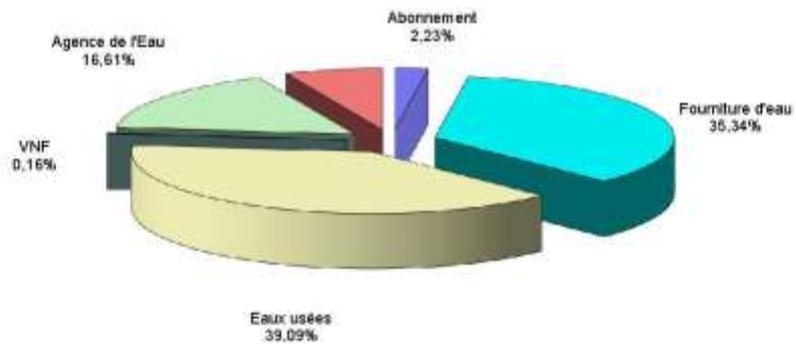
4,5017 E	4,1302 E	-8,25%
----------	----------	--------

ASS	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,36	12,02	2,23%	2,37%
Fourniture d'eau	195,50	146,96	35,34%	28,91%
Eaux usées	216,29	221,16	39,09%	43,51%
VNF	0,89	0,89	0,16%	0,18%
Agence de l'Eau	91,92	93,12	16,61%	18,32%
TVA	36,29	34,15	6,56%	6,72%
total	553,25	508,30	99,99%	100,00%

ASNIERES SUR SEINE au 1er janvier 2016



au 1er janvier 2015



BOIS COLOMBES

Facture d'un client ayant consommé 120 m³
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,76%
Consommation	1,6292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale	0,9650	115,80	1,0040	120,48	4,04%
Part départementale	0,1700	20,40	0,1700	20,40	0,00%
Part SEVESC	0,3759	45,11	0,3775	45,30	0,42%
Part communale (non soumise à TVA)	0,1430	17,16	0,1430	17,16	0,00%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource	0,0660	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE					
	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		21,73		22,22	
Montant de la facture		535,43		490,48	-8,40%

Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

4,3532 E

3,9817 E

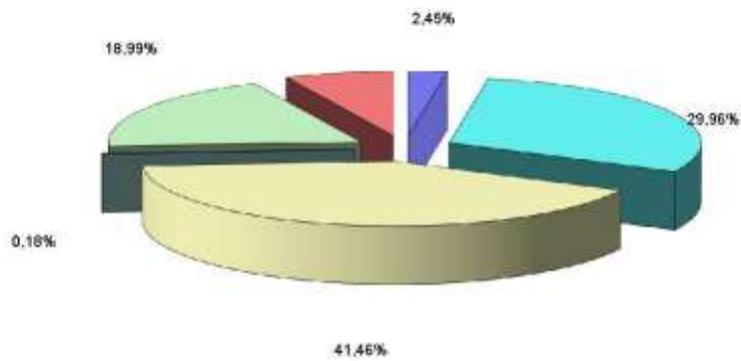
-8,53%

BC	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,36	12,02	2,31%	2,45%
Fourniture d'eau	195,50	146,96	36,51%	29,96%
Eaux usées	198,47	203,34	37,07%	41,46%
VNF	0,89	0,89	0,17%	0,18%
Agence de l'Eau	91,92	93,12	17,17%	18,99%
TVA	36,29	34,15	6,78%	6,96%
total	535,43	490,48	100,01%	100,00%

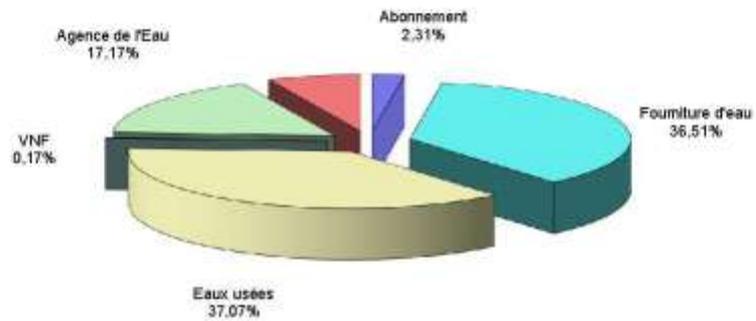
4

BOIS COLOMBES

DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2016



DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2015



COLOMBES

Facture d'un client ayant consommé 120 m3
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,75%
Consommation	1,6292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale	0,9650	115,80	1,0040	120,48	4,04%
Part départementale	0,1700	20,40	0,1700	20,40	0,00%
Part communale	0,0720	8,64	0,0720	8,64	0,00%
Part SEVESC	0,3759	45,11	0,3775	45,30	0,42%
Part Eau et Force	0,2787	33,44	0,2778	33,34	-0,30%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource	0,0560	6,72	0,0610	7,32	8,93%
La lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE					
	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		25,94		26,42	
Montant de la facture		564,56		519,50	-7,98%

Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

4,5960 E

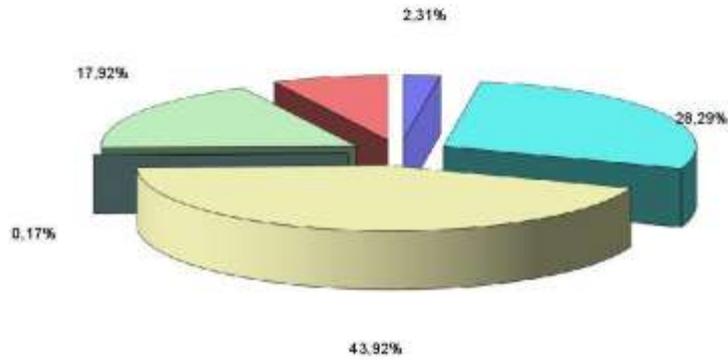
4,2234 E

-8,11%

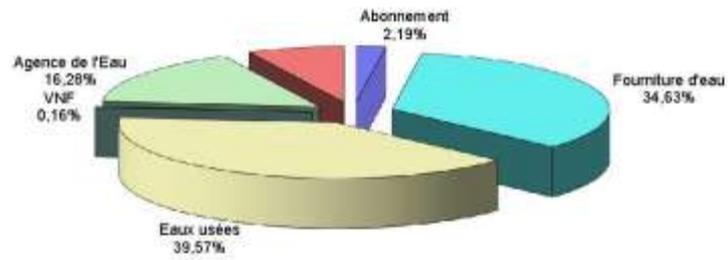
C	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,36	12,02	2,19%	2,31%
Fourniture d'eau	195,50	146,96	34,63%	28,29%
Eaux usées	223,39	228,16	39,57%	43,92%
VNF	0,89	0,89	0,16%	0,17%
Agence de l'Eau	91,92	93,12	16,28%	17,93%
TVA	40,50	38,35	7,17%	7,38%
total	564,56	519,50	100,00%	100,00%

COLOMBES

DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2016



DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2015



COURBEVOIE

Facture d'un client ayant consommé 120 m3
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,75%
Consommation	1,6292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale	0,9650	115,80	1,0040	120,48	4,04%
Part départementale	0,1700	20,40	0,1700	20,40	0,00%
Part SEVESC	0,3759	45,11	0,3775	45,30	0,42%
Part communale	0,0906	10,86	0,0906	10,86	0,00%
Part Eau et Force	0,0494	5,93	0,0491	5,89	0,00%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Preservation de la ressource	0,0560	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE					
	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		23,41		23,89	
Montant de la facture		536,74		491,74	-8,38%

Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

4,3641 E

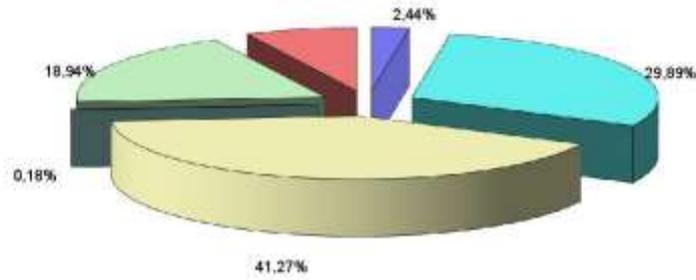
3,9922 E

-8,52%

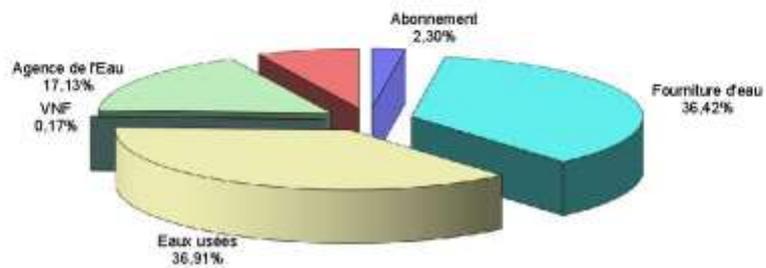
	Cour	2015	2016	2015	2016
	Abonnement	12,36	12,02	2,30%	2,44%
	Fourniture d'eau	195,50	146,96	36,42%	29,89%
	Eaux usées	198,10	202,93	36,91%	41,27%
	VNF	0,89	0,89	0,17%	0,18%
	Agence de l'Eau	91,92	93,12	17,13%	18,94%
	TVA	37,97	35,82	7,07%	7,28%
total		536,74	491,74	100,00%	100,00%

COURBEVOIE

DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2016



DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2015



LA GARENNE COLOMBES

Facture d'un client ayant consommé 120 m³
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,75%
Consommation	1,6292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale	0,9050	115,80	1,0040	120,48	4,04%
Part départementale	0,1700	20,40	0,1700	20,40	0,00%
Part communale	0,0490	5,88	0,0600	7,20	22,45%
Part SEVESC	0,3759	45,11	0,3775	45,30	0,42%
Part Eau et Force	0,1113	13,36	0,0869	8,03	-39,90%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource	0,0560	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE					
	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		23,66		23,74	
Montant de la facture		539,44		490,07	-9,15%

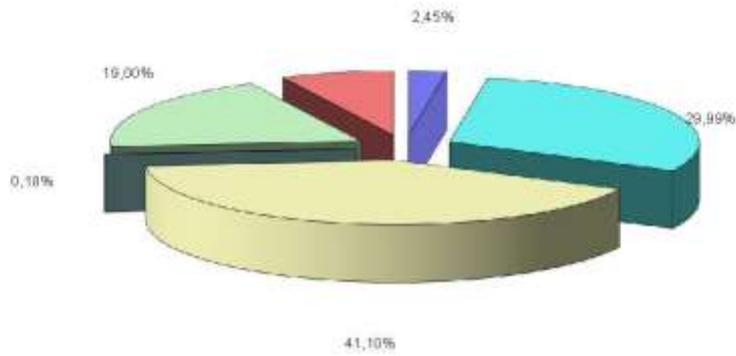
Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

4,3865 E	3,9782 E	-9,31%
-----------------	-----------------	---------------

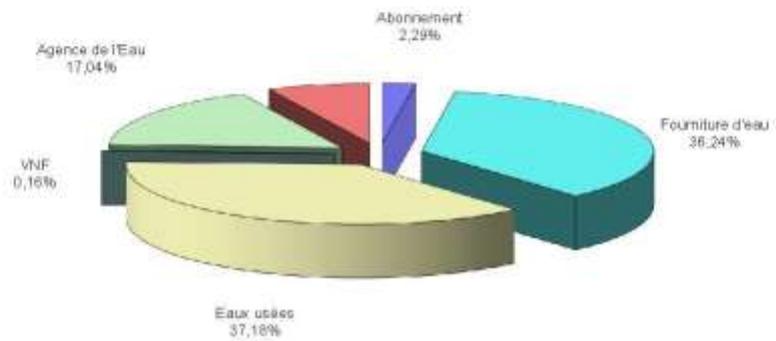
LGC	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,36	12,02	2,29%	2,45%
Fourniture d'eau	195,50	146,96	36,24%	29,99%
Eaux usées	200,55	201,41	37,18%	41,10%
VNF	0,89	0,89	0,16%	0,18%
Agence de l'Eau	81,92	93,12	17,04%	19,00%
TVA	39,22	35,67	7,09%	7,20%
total	539,44	490,07	100,00%	100,00%

LA GARENNE COLOMBES

DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2016



DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2015



GENNEVILLIERS

Facture d'un client ayant consommé 120 m3
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
Abonnement	12,38	12,38	12,02	12,02	-2,75%
Consommation	1,8292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part Interdépartementale	0,9650	115,80	1,0040	120,48	4,04%
Part départementale	0,1700	20,40	0,1700	20,40	0,00%
Part SEVESC	0,3759	45,11	0,3775	45,30	0,42%
Part communale (non soumise à TVA)	0,1650	19,80	0,1650	19,80	0,00%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource	0,0560	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		21,73		22,22	
Montant de la facture		538,07		493,12	-8,35%

Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

4,3752 E

4,0037 E

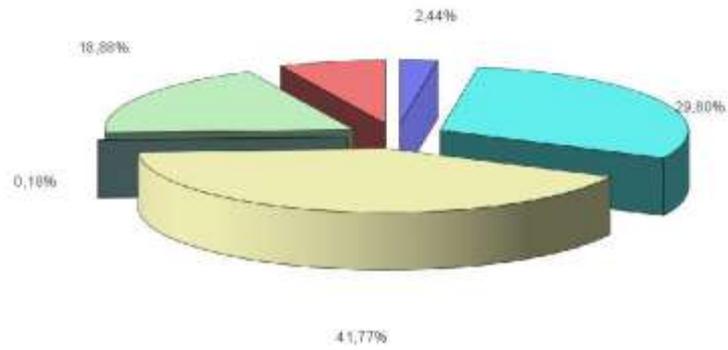
-8,49%

G	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,38	12,02	2,30%	2,44%
Fourniture d'eau	195,50	146,96	36,33%	29,80%
Eaux usées	201,11	205,98	37,38%	41,77%
VNF	0,89	0,89	0,17%	0,18%
Agence de l'Eau	91,92	93,12	17,08%	18,88%
TVA	38,29	34,15	6,74%	6,93%
total	538,07	493,12	100,00%	100,00%

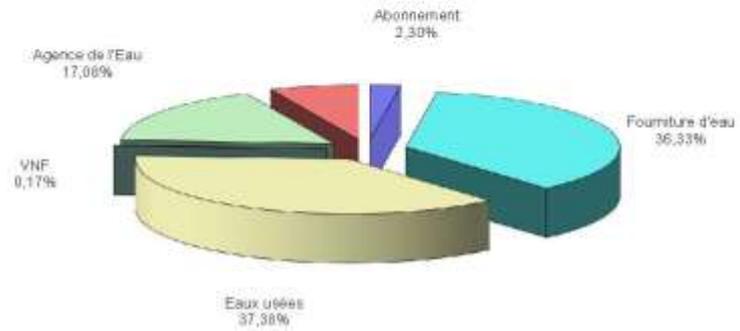
4

GENNEVILLIERS

DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2016



DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2015



NANTERRE
Facture d'un client ayant consommé 120 m³
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,75%
Consommation	1,6292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale	0,9650	115,80	1,0040	120,48	4,04%
Part départementale	0,1700	20,40	0,1700	20,40	0,00%
Part SEVESC	0,3759	45,11	0,3775	45,30	0,42%
Part communale	0,2017	24,20	0,2138	25,66	6,03%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource ressource	0,0560	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE					
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 7% en 2013 et 10% en 2014		24,15		24,78	
Montant de la facture		544,89		501,54	-7,96%

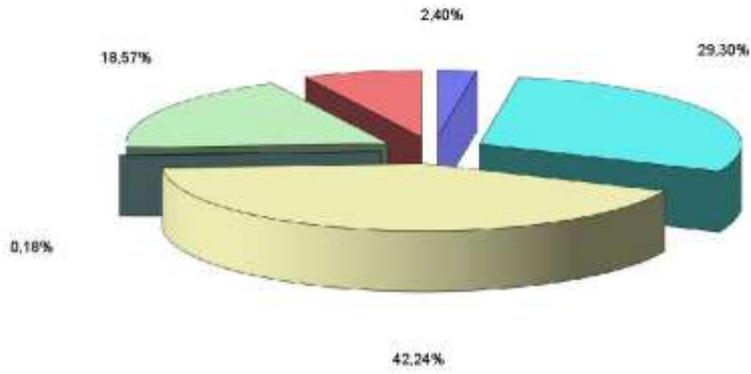
Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

4,4321	4,0738	-8,08%
--------	--------	--------

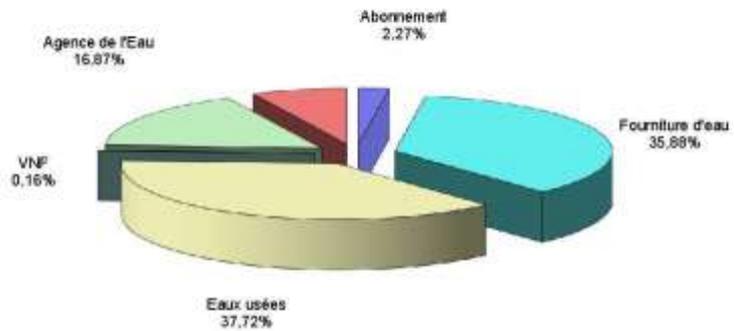
N	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,36	12,02	2,27%	2,40%
Fourniture d'eau	195,50	146,96	35,86%	29,30%
Eaux usées	205,51	211,84	37,72%	42,24%
VNF	0,89	0,89	0,16%	0,18%
Agence de l'Eau	91,92	93,12	16,87%	18,57%
TVA	38,71	36,71	7,10%	7,32%
total	544,89	501,54	100,00%	100,00%

NANTERRE

DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2016



DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2015



RUEIL-MALMAISON

Facture en Euros d'un client ayant consommé 120 m3
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
- Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,75%
- Consommation	1,6292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale	0,9650	115,80	1,0040	120,48	4,04%
Part départementale	0,1700	20,40	0,1700	20,40	0,00%
Part SEVESC	0,3759	45,11	0,3775	45,30	0,42%
Part communale (non soumise à TVA)	0,2700	32,40	0,2700	32,40	0,00%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource	0,0560	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE					
	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		21,73		22,22	
Montant de la facture		550,67		505,72	-8,16%

Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

4,4802

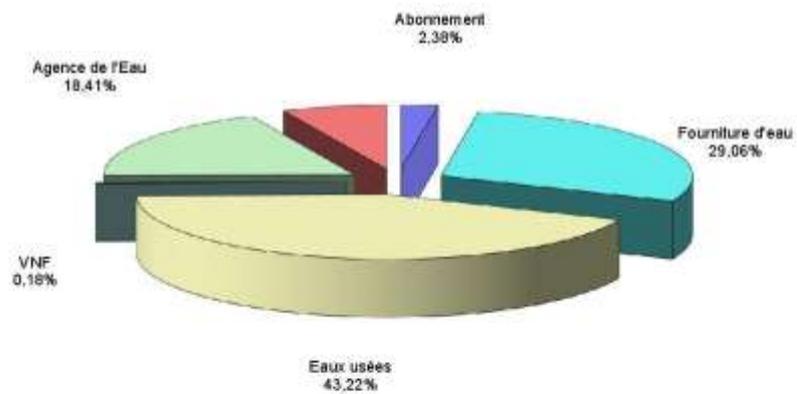
4,1087

-8,29%

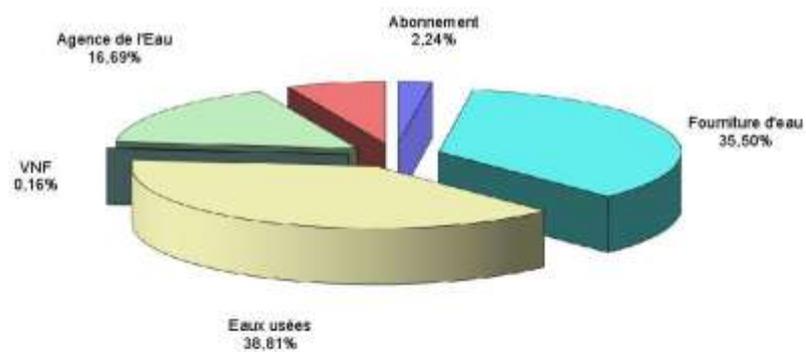
RM	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,36	12,02	2,24%	2,38%
Fourniture d'eau	195,50	146,96	35,50%	29,06%
Eaux usées	213,71	218,58	38,81%	43,22%
VNF	0,8900	0,89	0,16%	0,18%
Agence de l'Eau	91,92	93,12	16,69%	18,41%
TVA	36,29	34,15	6,59%	6,75%
total	550,67	505,72	100,00%	100,00%

RUEIL-MALMAISON

DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2015



DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2014



SURESNES

Facture d'un client ayant consommé 120 m3
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,75%
Consommation	1,6292	196,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale	0,9650	116,80	1,0040	120,48	4,04%
Part départementale	0,1700	20,40	0,1700	20,40	0,00%
Part SEVESC	0,3759	45,11	0,3775	45,30	0,42%
Part communale (non soumise à TVA)	0,2700	32,40	0,2700	32,40	0,00%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource	0,0660	6,72	0,0610	7,32	8,93%
La lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		21,73		22,22	
Montant de la facture		550,67		505,72	-8,16%

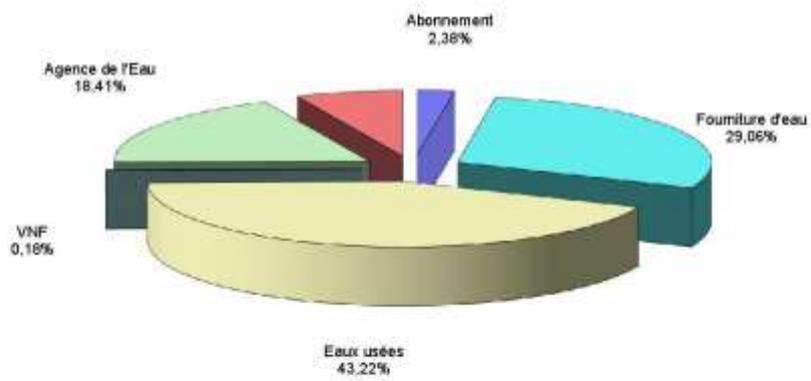
Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

4,4802	4,1087	-8,29%
--------	--------	--------

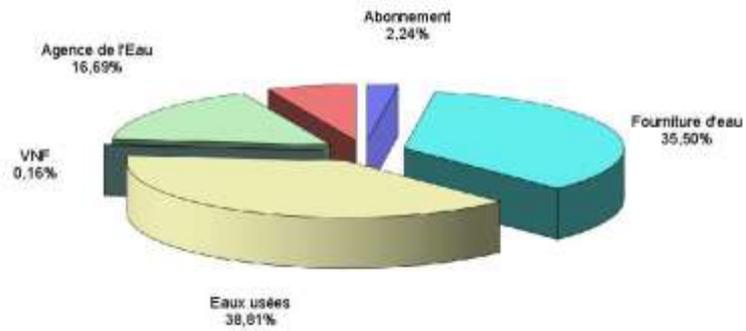
S	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,36	12,02	2,24%	2,38%
Fourniture d'eau	196,50	146,96	35,50%	29,06%
Eaux usées	213,71	218,58	38,81%	43,22%
VNF	0,89	0,89	0,16%	0,18%
Agence de l'Eau	91,92	93,12	16,69%	18,41%
TVA	36,29	34,15	6,59%	6,75%
total	550,67	505,72	99,99%	100,00%

SURESNES

DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2016



DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU au 1er janvier 2015



VILLENEUVE LA GARENNE

Facture d'un client ayant consommé 120 m3
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,75%
Consommation	1,6292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale	0,0850	115,80	1,0040	120,48	4,04%
Part départementale	0,1700	20,40	0,1700	20,40	0,00%
Part communale	0,0400	4,80	0,0400	4,80	0,00%
Part SEVESC	0,3759	45,11	0,3775	45,30	0,42%
Part Eau et Force	0,1638	19,86	0,1621	19,45	-1,07%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource	0,0580	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4300	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE					
	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		24,18		24,64	
Montant de la facture		545,18		499,99	-8,20%

Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

4,4344

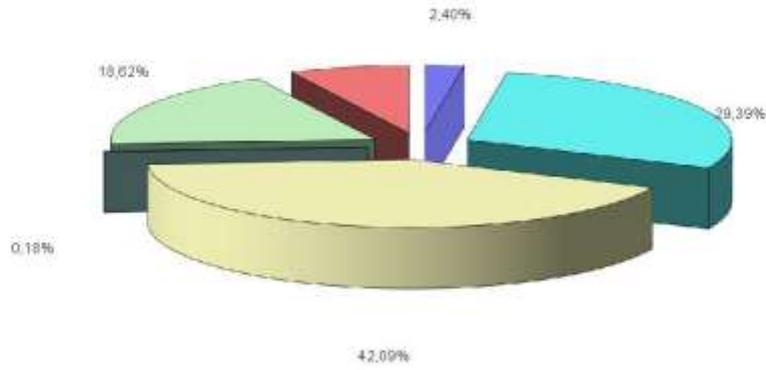
4,0610

-8,42%

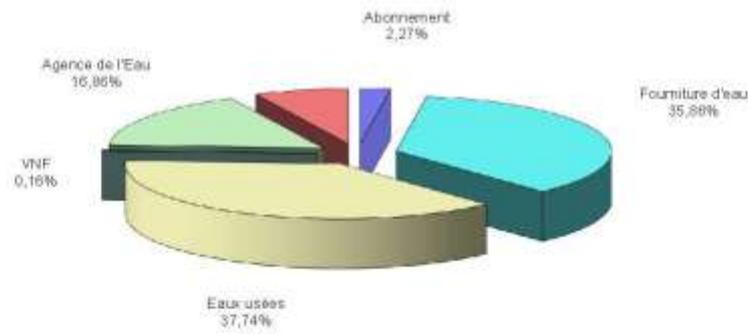
V	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,36	12,02	2,27%	2,40%
Fourniture d'eau	195,50	146,96	35,86%	29,39%
Eaux usées	205,77	210,43	37,74%	42,00%
VNF	0,89	0,89	0,16%	0,18%
Agence de l'Eau	91,92	93,12	16,86%	18,62%
TVA	36,74	36,57	7,11%	7,31%
total	545,18	499,99	100,00%	100,00%

VILLENEUVE LA GARENNE

**DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU
au 1er janvier 2016**



**DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU
au 1er janvier 2016**



PUTEAUX

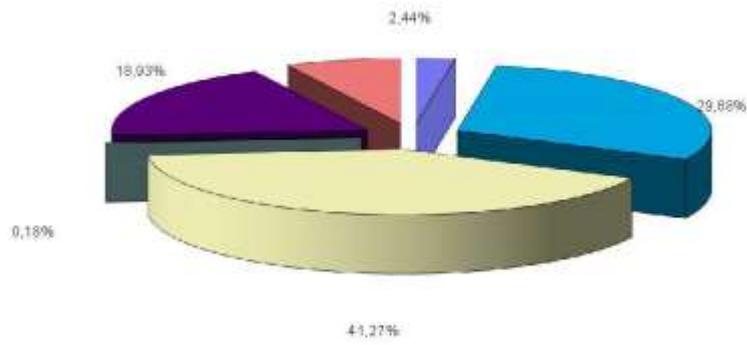
Facture d'un client ayant consommé 120 m3
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,75%
Consommation	1,8292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale	0,9650	115,80	1,0040	120,48	4,04%
Part départementale	0,1700	20,48	0,1700	20,40	0,00%
Part communale	0,0905	10,88	0,0905	10,88	0,00%
Part SEVESC	0,3759	45,11	0,3775	45,30	0,42%
Part Eau et Force	0,0490	5,88	0,0494	5,93	0,85%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource	0,0560	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	38,00	0,3000	38,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE					
	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		23,41		23,90	
Montant de la facture		536,69		491,79	-8,37%
Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :		4,3636		3,9925	-8,50%

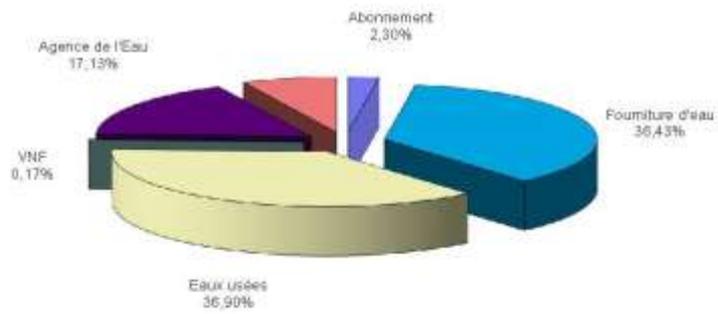
P	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,36	12,02	2,30%	2,44%
Fourniture d'eau	195,50	146,96	36,43%	29,88%
Eaux usées	198,05	202,97	36,90%	41,27%
VNF	0,89	0,89	0,17%	0,18%
Agence de l'Eau	91,92	85,12	17,13%	18,93%
TVA	37,97	35,83	7,07%	7,29%
total	536,69	491,79	100,00%	100,00%

PUTEAUX

**DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU
au 1er janvier 2016**



**DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU
au 1er janvier 2015**



GARCHES

Facture en Euros d'un client ayant consommé 120 m3
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
- Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,75%
- Consommation	1,6292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale	0,9650	115,80	1,0040	120,48	4,04%
Part communale (non soumise à TVA)	0,2387	28,64	0,2387	28,64	0,00%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource	0,0560	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE					
	0,0074	0,89	0,0074	0,89	0,00%
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		15,18		15,65	
Montant de la facture		474,85		429,69	-9,51%

Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

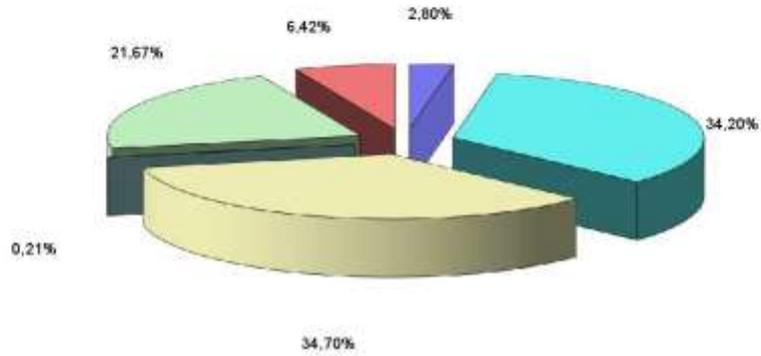
3,8484

3,4751

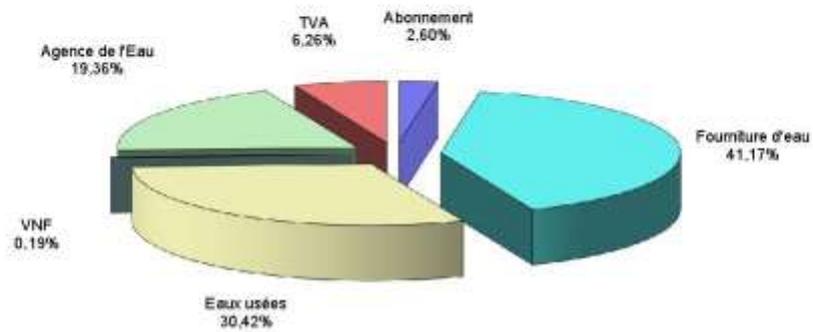
-9,70%

GAR	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,36	12,02	2,60%	2,80%
Fourniture d'eau	195,50	146,96	41,17%	34,20%
Eaux usées	144,44	149,12	30,42%	34,70%
VNF	0,89	0,89	0,19%	0,21%
Agence de l'Eau	91,92	93,12	19,36%	21,67%
TVA	29,74	27,58	6,26%	6,42%
total	474,85	429,69	100,00%	100,00%

**GARCHES
DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU
au 1er janvier 2016**



**DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU
au 1er janvier 2015**



SAINT-CLOUD

Facture en Euros d'un client ayant consommé 120 m3
Etablie sur la base des tarifs aux 1er janvier 2015 et 1er janvier 2016

	Tarifs au 1.1.2015	Valeur au 1.1.2015	Tarifs au 1.1.2016	Valeur au 1.1.2016	Variation
Distribution de l'eau (1)					
- Abonnement	12,36	12,36	12,02	12,02	-2,75%
- Consommation	1,6292	195,50	1,2247	146,96	-24,83%
Collecte et traitement des eaux usées					
Part interdépartementale	0,9650	115,80	1,0040	120,48	4,04%
Part communale	0,1712	20,54	0,1712	20,54	0,00%
Part SEVESC	0,0801	9,61	0,0797	9,56	-0,52%
Organismes publics					
Agence de l'Eau Seine Normandie					
Préservation de la ressource	0,0560	6,72	0,0610	7,32	8,93%
Lutte contre la pollution	0,4100	49,20	0,4150	49,80	1,22%
Modernisation des réseaux de collecte	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
VOIES NAVIGABLES DE FRANCE					
TVA à 5,5%		14,56		11,93	
TVA à 10%		18,20		18,66	
Montant de la facture		479,38		434,16	-9,43%

Le prix du mètre cube d'eau TTC , hors redevance d'abonnement, est de :

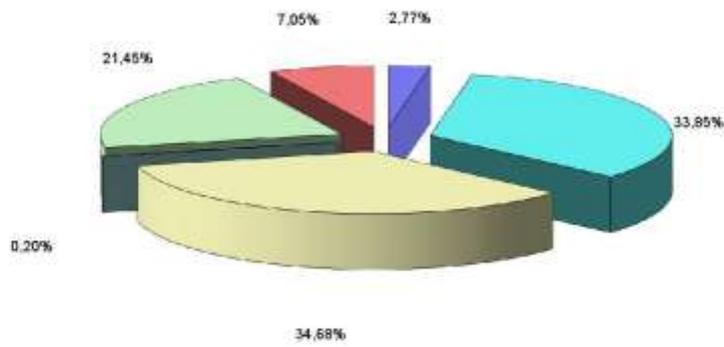
3,8861

3,5124

-9,62%

SC	2015	2016	2015	2016
Abonnement	12,36	12,02	2,58%	2,77%
Fourniture d'eau	195,50	146,96	40,78%	33,85%
Eaux usées	145,95	150,58	30,45%	34,68%
VNF	0,89	0,89	0,19%	0,20%
Agence de l'Eau	91,92	93,12	19,17%	21,45%
TVA	32,76	30,59	6,83%	7,05%
total	479,38	434,16	100,00%	100,00%

**SAINT-CLOUD
DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU
au 1er janvier 2016**



**DECOMPOSITION D'UNE FACTURE D'EAU
au 1er janvier 2015**

