

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2017

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

SIVU DES EAUX
DE GEVIGNEY



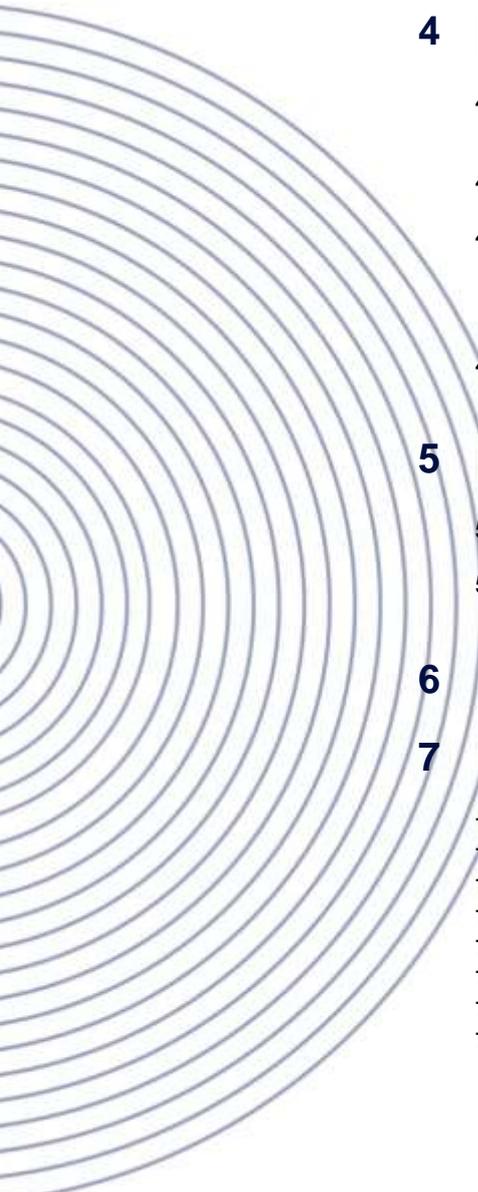
SOCIETE DE DISTRIBUTION



Par respect de l'eau

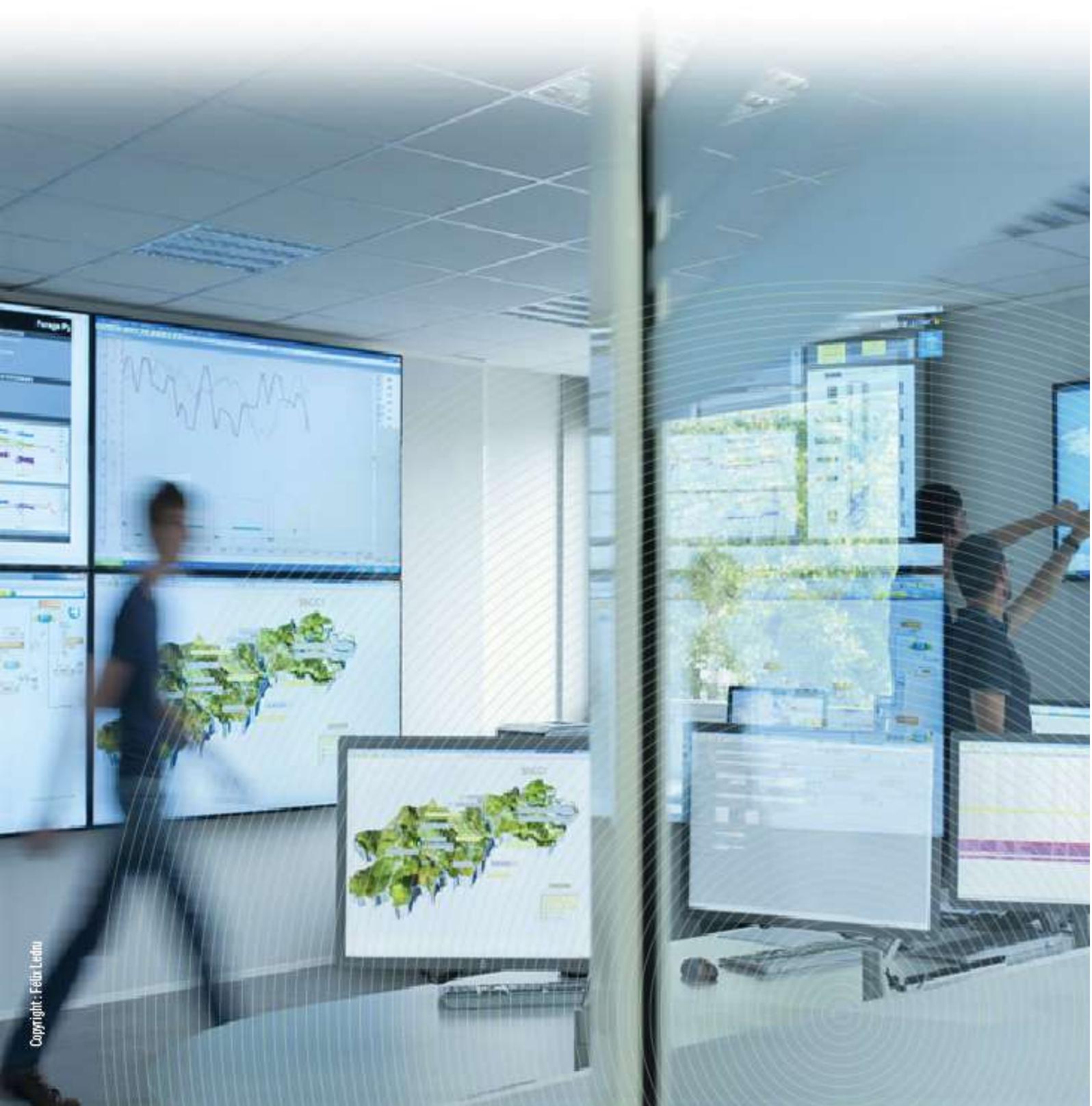
Sommaire

1 Synthèse de l'année	5
1.1 L'essentiel de l'année	7
1.2 Les chiffres clés.....	8
1.3 Les indicateurs de performance.....	9
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	10
1.4 Les évolutions réglementaires	11
1.5 Les perspectives	12
2 Présentation du service	13
2.1 Le contrat	15
2.2 L'inventaire du patrimoine	16
2.2.1 Les biens de retour.....	16
3 Qualité du service.....	23
3.1 Le bilan hydraulique	25
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable	25
3.1.2 Les volumes prélevés	25
3.1.3 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	26
3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	26
3.1.5 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)....	27
3.1.6 L'ILC et rendement grenelle 2.....	29
3.2 La qualité de l'eau	31
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau.....	31
3.2.2 Le plan Vigipirate.....	31
3.2.3 La ressource.....	32
3.2.4 La production.....	32
3.2.5 La distribution	32
3.2.6 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	34
3.3 Le bilan d'exploitation.....	35
3.3.1 La consommation électrique	35
3.3.2 La consommation de produits de traitement.....	36
3.3.3 Les contrôles réglementaires.....	36
3.3.4 Le nettoyage des réservoirs.....	36
3.3.5 Les autres interventions sur les installations	37
3.3.6 Les interventions sur le réseau de distribution	37
3.3.7 Les interventions en astreinte	38
3.4 Le bilan clientèle.....	39
3.4.1 Le nombre de clients	39
3.4.2 Le nombre d'abonnements	39
3.4.3 Les volumes vendus.....	39
3.4.4 La typologie des contacts clients	40
3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients	40
3.4.6 L'activité de gestion clients	41
3.4.7 La relation clients.....	41
3.4.8 L'encaissement et le recouvrement.....	44
3.4.9 Les dégrèvements	45
3.4.10 Le prix du service de l'eau potable.....	45



4	 Comptes de la délégation	47
4.1	Le CARE.....	49
4.1.1	Le CARE	49
4.1.2	Le détail des produits.....	50
4.2	Les reversements.....	51
4.2.1	Les reversements à la collectivité	51
4.3	La situation des biens et des immobilisations	52
4.3.1	La situation sur les installations	52
4.3.2	La situation sur les canalisations	52
4.3.3	La situation sur les branchements.....	53
4.3.4	La situation sur les compteurs	53
4.4	Les investissements contractuels	54
4.4.1	Le renouvellement	54
5	 Votre délégataire	57
5.1	Notre organisation	59
5.1.1	La Région	59
5.2	Nos actions de communication	66
5.2.1	Les actions de communications pour votre Région	66
6	 Glossaire	67
7	 Annexes	77
7.1	Synthèse réglementaire	79
7.2	Notre démarche qualité	87
7.3	Fiche identité station	88
7.4	Schéma du réseau	89
7.5	Bilan ARS	90
7.6	Détail mensuel des volumes produits	91
7.7	Suivi qualité de l'eau	92
7.8	Détail des interventions 2017	93

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

PRODUCTION

- Le puits n°4 a été nettoyé par l'entreprise HERLI. Lors de la remise en route de la canalisation, d'importants dépôts se sont décollés de celle-ci, il a fallu plusieurs jours de rinçage avant de pouvoir remettre la production du puits en fonctionnement.
- Nous avons renouvelé le chloromètre à la station de traitement et 1 pompe du puits n°4.
- Les 3 télégestions (puits n°3, puits n°4 et station) ont été approvisionnés fin 2017 pour être mis en place courant 2018.
- Suite à un problème récurrent de contamination bactériologique sur la commune de Lambrey située sur un bout de réseau du Syndicat et donc fragile sur le résiduel de chlore, la collectivité a validé la mise en œuvre d'une rechloration au réservoir. Le dispositif sera installé courant 2018.
Pendant ces travaux, en raison d'apport d'eau par camion-citerne, l'eau a été déclarée impropre à la consommation par l'ARS.

RESEAU

- Malgré 42 recherches de fuites et la réparation record de 9 fuites sur branchements et 15 fuites sur canalisation, le rendement de réseau baisse de 17% points par rapport à 2016 pour s'établir à une valeur de 73,56%.
- Un branchement a été créé.
- 5 branchements et 51 compteurs ont été renouvelés.
- 10 compteurs neufs ont été posés.
- 2 accessoires hydrauliques ont été renouvelés.
- La collectivité a procédé au renouvellement des canalisations :
 - entre Mercey et Lambrey avec reprise des branchements (Chemin Rural de Mercey à Lambrey). La canalisation neuve est en PEHD de DN90,
 - rue de la Grande Côte (fonte DN150) et rue du Mont (fonte DN125) à Mercey avec reprise des branchements.

CLIENTELE

- Les volumes facturés baissent de 3,9%.

1.2 Les chiffres clés

	3,54475 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m ³
5 branchements renouvelés	
	90,9 % de conformité sur les analyses bactériologiques
2,26 m³/km/j de pertes en réseau	
	25,5 km de réseau de distribution d'eau potable
73,6 % de rendement du réseau de distribution	
	79 533 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
 - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
 - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 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'Agence Française pour la Biodiversité, entité gérant le SISPEA un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

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

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

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

Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté en annexe.

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007								
Thème	Indicateur	2013	2014	2015	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	-	941	930	929	923	Nombre	B
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	-	-	436	434	436	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	-	27,1	25,5	25,4	25,5	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	3,21	3,46	3,5085	3,523	3,54475	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	100	100	90,9	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	100	100	66,7	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	84,1	78,46	73,2	88,71	73,56	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	-	-	91	92	102	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0	-	-	-	-	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	80	80	80	80	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	-	1,86	-	0,98	2,43	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	1,2	1,71	2,34	0,83	2,26	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	-	-	1	0	0	Nombre	C
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0	0	-	0	0	Euros par m ³ facturés	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

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

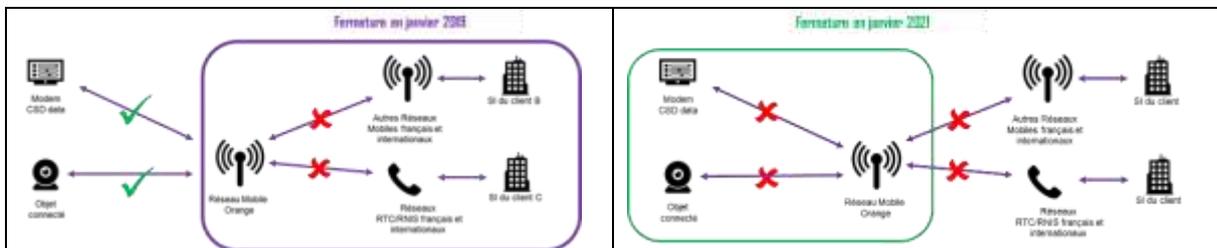
La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable...) est jointe en annexe.

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

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

L'arrêt de ce service interviendra en deux étapes :

- 1/1/2019 : Arrêt des services permettant la communication entre sites connectés au réseau mobile 2G d'Orange et sites utilisant des lignes de téléphonie fixe RTC ou connectés aux réseaux mobiles des autres opérateurs.
- 1/1/2021 : Arrêt de tous les services utilisant la technologie de transfert CSD.



L'opérateur SFR a fait une annonce similaire. Et si Bouygues Telecom, troisième opérateur détenteur d'une licence GSM n'a pas encore fait d'annonce équivalente, il est inéluctable que les équipements de télécommunication des sites concernés vont devoir évoluer pour pouvoir utiliser des standards plus récents de communication (IP mobile ou fixe type ADSL).

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

L'impact de ces évolutions sur les installations du service vous sera présenté par GAZ et EAUX au cours des prochains mois.

1.5 Les perspectives

- Le nettoyage de la canalisation du puits n°4 à la station est à réaliser courant 2018.
- De nombreuses fuites ont encore été réparées sur la conduite DN125 de la montée du réservoir, son renouvellement devrait être envisagé à moyen terme.
- La mise en place d'un compteur de sectorisation permettrait un suivi encore plus rapproché des consommations. Un devis a été établi par GAZ et EAUX début 2018 pour la pose d'un débitmètre DN80 entre Mercey et Gevigney.
- Pour éviter le manque de désinfectant sur la commune de Lambrey, un système de rechloration sera posé courant 2018 au réservoir de Lambrey.
- Au vu du grand nombre de fuites réparées encore cette année (6 unités), le renouvellement de la canalisation AEP Grande Rue à Aboncourt devra être envisagé à court terme.
- Une étude est en cours par le bureau d'études BC2I afin de trouver de nouvelles ressources sur le territoire du Syndicat. Plusieurs solutions sont à l'études : création d'un nouveau puits, interconnexion avec le Syndicat de la Fontenotte au niveau de la fromagerie.

2 | Présentation du service



2.1 Le contrat

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat qui a été signé :

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/2003	31/12/2020	Affermage
Avenant n°01	01/01/2010	31/12/2020	
Avenant n°02	01/09/2013	31/12/2020	DSP eau - SIE DE GEVIGNEY Revalo + CSD + War

2.2 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

2.2.1 Les biens de retour

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

• LES RESSOURCES

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

Ressources						
Nom de la ressource	Localisation	Type de ressource	Capacité de pompage (m ³ /j)	Autorisation préfectorale	Principales caractéristiques	Problématiques éventuelles
Puits n°3	GEVIGNEY	Eau souterraine influencée (plaine alluviale..)	500	02/06/1994	Fer, manganèse	Turbidité en cas de fortes pluies
Puits n°4	GEVIGNEY	Eau souterraine influencée (plaine alluviale..)		02/06/1994	Fer, manganèse	

• LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT

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

Inventaire des installations de production/traitement				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
GEVIGNEY-ET-MERCEY	USINE GEVIGNEY		500	m ³ /j

• LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
ABONCOURT-GESINCOURT	RESERVOIR ABONCOURT-GESINCOURT		150	m ³
GEVIGNEY-ET-MERCEY	RESERVOIR GEVIGNEY		250	m ³

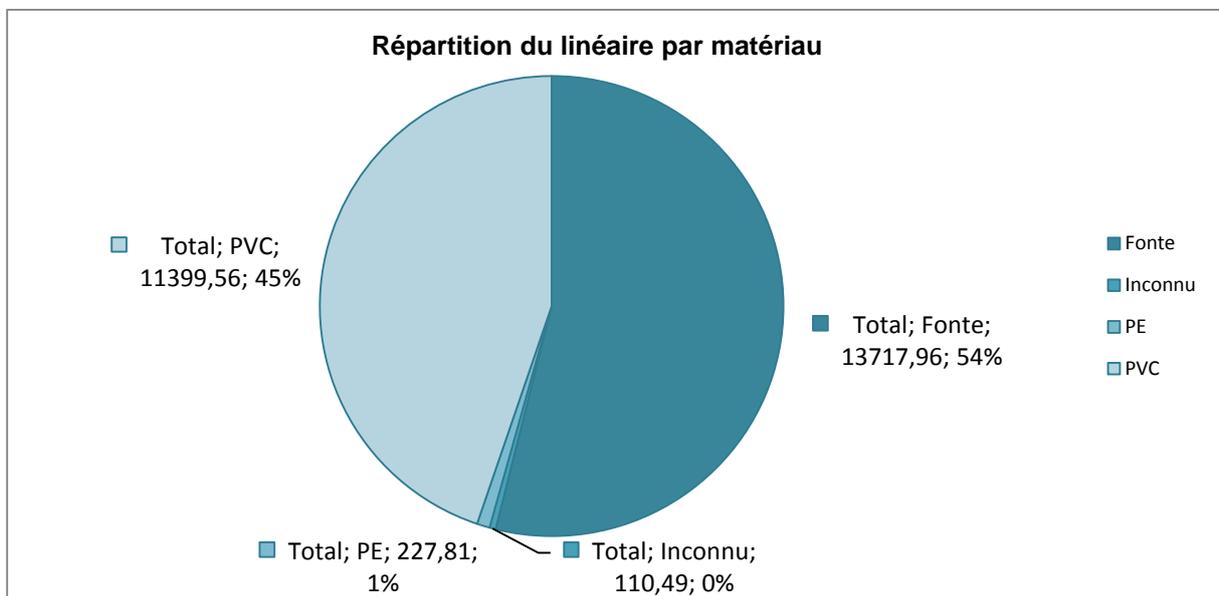
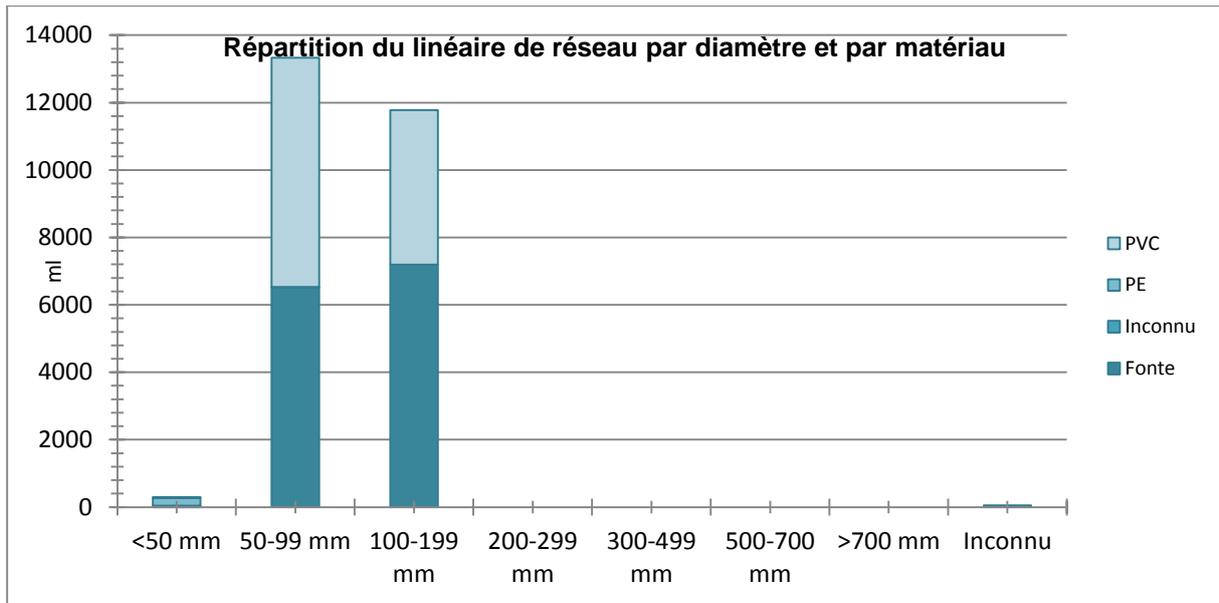
Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
LAMBREY	RESERVOIR LAMBREY		150	m ³

• **LES CANALISATIONS**

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

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	1	228	-	21	-	-	-	45	295
50-99 mm	6 514	-	-	6 794	-	-	-	20	13 328
100-199 mm	7 197	-	-	4 584	-	-	-	-	11 781
Inconnu	7	-	-	-	-	-	-	45	52
Total	13 718	228	-	11 400	-	-	-	110	25 456

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	0	251	150	-	-	-	-	-	401
Fonte grise	0	6 144	6 493	-	-	-	-	7	12 644
Fonte indéterminée	-	119	554	-	-	-	-	-	673
PE bandes bleues	228	-	-	-	-	-	-	-	228
PVC mono-orienté	21	3 163	3 820	-	-	-	-	-	7 004
PVC bi-orienté	-	-	272	-	-	-	-	-	272
PVC indéterminé	-	3 631	493	-	-	-	-	-	4 124
Inconnu	45	20	-	-	-	-	-	45	110
Total	295	13 328	11 781	-	-	-	-	52	25 456



Commentaires :

Toute modification sur le réseau AEP doit faire l'objet de plan de récolement de classe A.

• **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	25 411
Remises gratuites par le délégant (commune, syndicat, etc.)	11
Régularisations de plans	34
Situation actuelle	25 456

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

Inventaire des principaux accessoires du réseau						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	3	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	20	20	20	20	20	0,0%
Vannes	111	111	112	113	115	1,8%
Vidanges, purges, ventouses	40	40	40	40	41	2,5%

Commentaires :

Au total, ce sont 179 accessoires hydrauliques qui ont été répertoriés sur les communes du Syndicat.

- **LES BRANCHEMENTS**

Les branchements						
Matériau branchement avant compteur	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Acier fer noir galvanisé	-	-	2	2	2	0,0%
Amiante ciment	-	-	0	0	0	0,0%
Cuivre	-	-	0	0	0	0,0%
Fonte	-	-	1	1	1	0,0%
Inconnu	-	-	7	12	11	-8,3%
PE bandes bleues	-	-	248	249	278	11,6%
PE noir ou autres	-	-	150	146	124	-15,1%
Plomb réhabilité	-	-	0	0	0	0,0%
PVC	-	-	36	38	44	15,8%
Visités mais indétectables	-	-	1	1	1	0,0%

Commentaires :

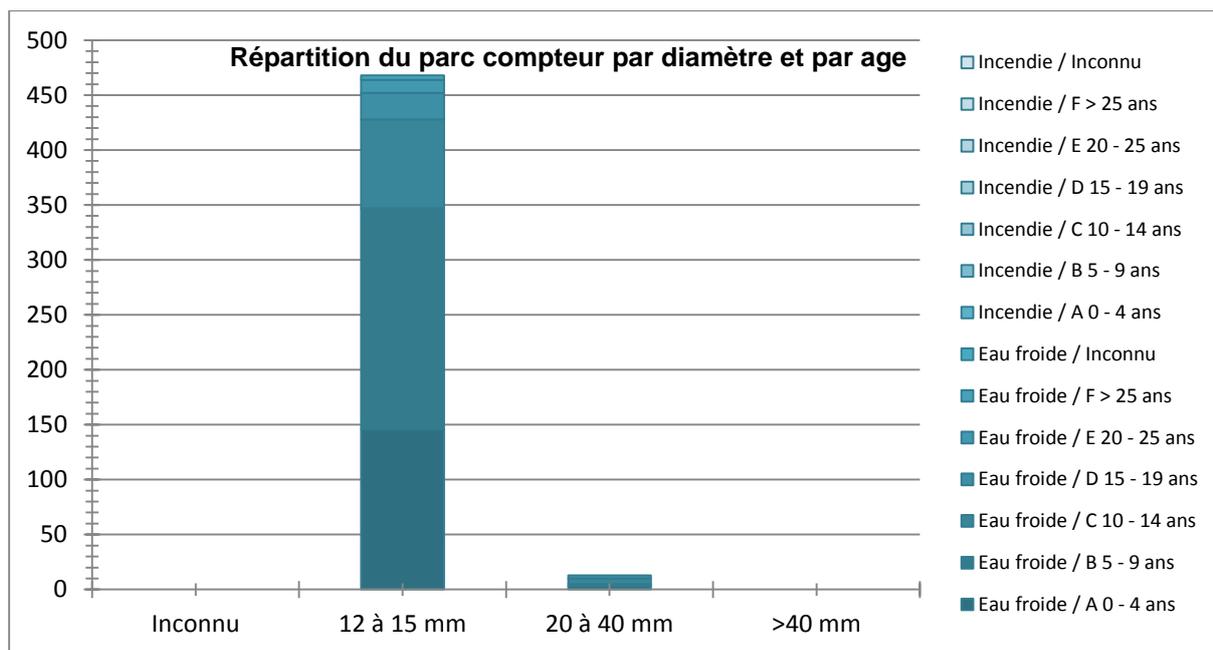
Au total, ce sont 488 branchements eau potable qui ont été recensés sur le Syndicat des Eaux de Gevigny. La majorité d'entre eux sont PE bandes bleues ou en PE noir.

- **LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranches de diamètres et tranches d'âge. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	0	146	3	0	149
Eau froide	B 5 - 9 ans	0	201	2	0	203
Eau froide	C 10 - 14 ans	0	81	5	0	86

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	D 15 - 19 ans	0	24	3	0	27
Eau froide	E 20 - 25 ans	0	12	0	0	12
Eau froide	F > 25 ans	0	4	0	0	4
Eau froide	Inconnu	0	0	0	0	0
Incendie	A 0 - 4 ans	0	0	0	0	0
Incendie	B 5 - 9 ans	0	0	0	0	0
Incendie	C 10 - 14 ans	0	0	0	0	0
Incendie	D 15 - 19 ans	0	0	0	0	0
Incendie	E 20 - 25 ans	0	0	0	0	0
Incendie	F > 25 ans	0	0	0	0	0
Incendie	Inconnu	0	0	0	0	0
Total		0	468	13	0	481

**Commentaires :**

Grâce au programme de renouvellement progressif des compteurs, la majorité de ceux-ci ont moins de 9 ans. En 2017, ce sont encore 51 compteurs qui ont été remplacés.

- LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2016	2017	N/N-1 (%)
Inconnu	0	0	0,0%

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2016	2017	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	466	468	0,4%
20 à 40 mm	11	13	18,2%
>40 mm	0	0	0,0%
Total	477	481	0,8%

- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2017
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	12
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	27
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2017
et de gestion des réseaux		
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	60
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	102

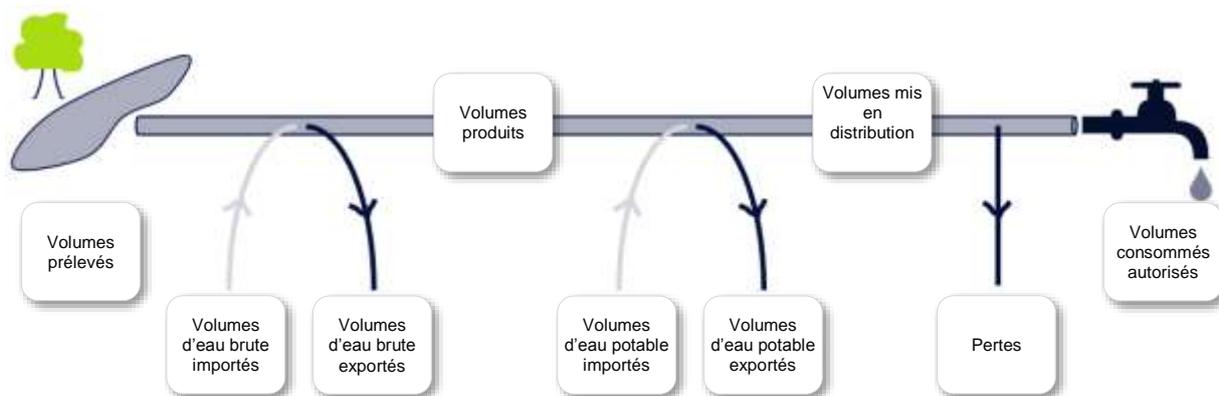
3 | Qualité du service



3.1 Le bilan hydraulique

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

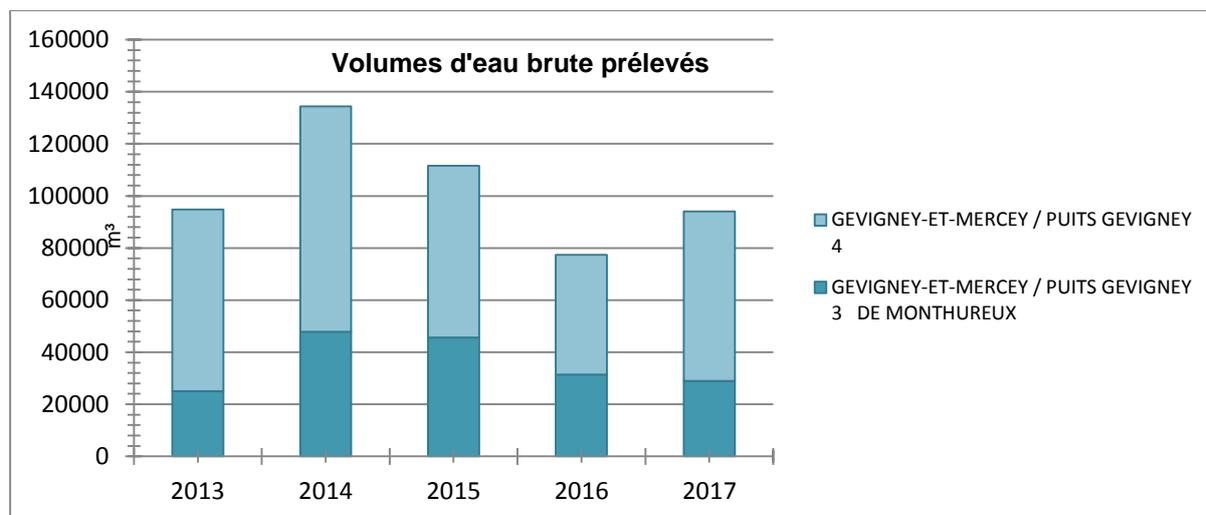
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes prélevés

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

Volumes d'eau brute prélevés (m ³)							
Commune	Site	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
GEVIGNEY-ET-MERCEY	PUITS GEVIGNEY 3 DE MONTHUREUX	25 060	47 837	45 608	31 448	28 999	- 7,8%
GEVIGNEY-ET-MERCEY	PUITS GEVIGNEY 4	69 782	86 606	65 932	45 927	65 024	41,6%
Total des volumes prélevés		94 842	134 443	111 540	77 375	94 023	21,5%

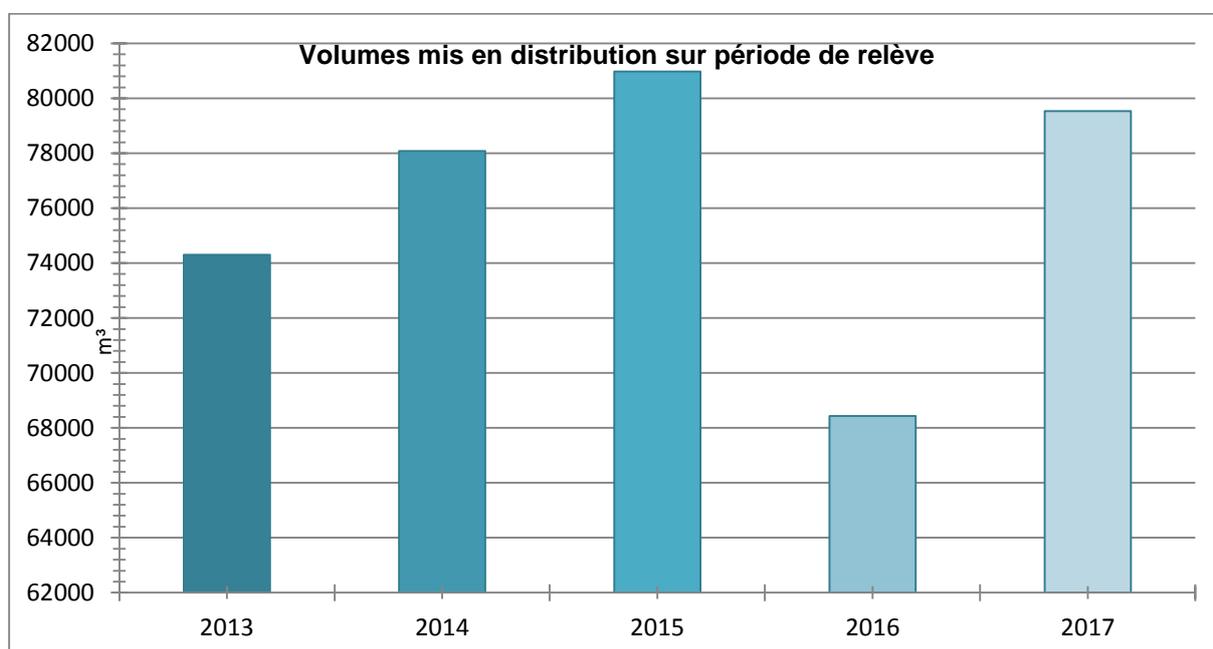


Commentaires :

Malgré l'échange des compteurs aux puits n°3 et 4, les volumes enregistrés sont sur-comptés, ceci est dû à la présence de fer et de manganèse.

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

Volumes mis en distribution sur période de relève (m ³)						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	74 308	78 084	80 972	68 438	79 533	16,2%
dont volumes eau brute prélevés (A')	94 842	134 443	111 540	77 375	81 741	5,6%
dont volumes de service production (A'')	20 534	56 359	30 568	8 937	2 208	- 75,3%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	74 308	78 084	80 972	68 438	79 533	16,2%



3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

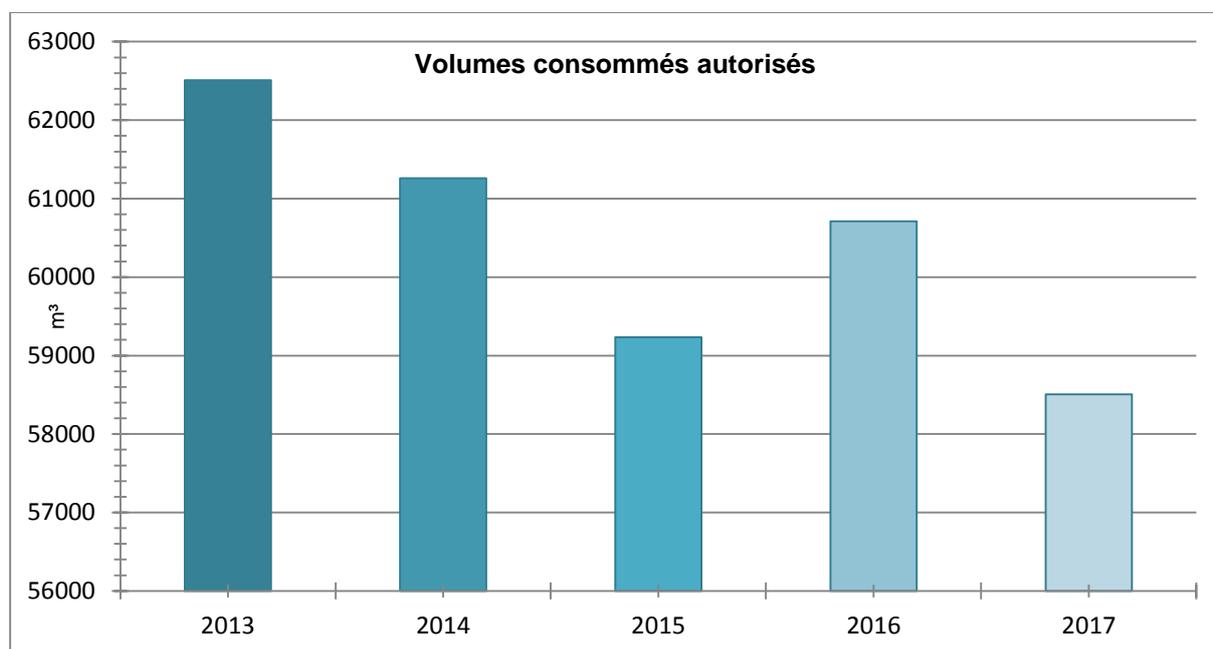
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Volumés consommés autorisés (m ³)						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumés comptabilisés (E = E' + E'')	61 022	59 699	57 613	59 342	56 917	- 4,1%
- dont Volumés facturés (E')	57 698	57 454	57 613	59 199	56 869	- 3,9%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumés dégrévés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E'')	3 324	2 245	0	143	48	- 66,4%
Volumés consommés sans comptage (F)	-	-	-	-	0	0,0%
Volumés de service du réseau (G)	1 486	1 562	1 619	1 369	1 591	16,2%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	62 508	61 261	59 232	60 711	58 507	- 3,6%



Commentaires :

Les volumés de service réseau correspondent aux pertes dues aux lavages des réservoirs et aux purges effectuées sur le réseau.

Les volumés facturés eux baissent légèrement de 3,9% pour atteindre 56 869 m³. La relève des compteurs abonnés a lieu en mars. Tous les volumés ci-dessus correspondent donc à la période mars 2016 – mars 2017. Les volumés de l'été 2017 ne sont donc pas intégrés dans ces chiffres.

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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumés mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumés non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, intègre les volumés de service du réseau de distribution ainsi que les volumés estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumés journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

3 | Qualité du service

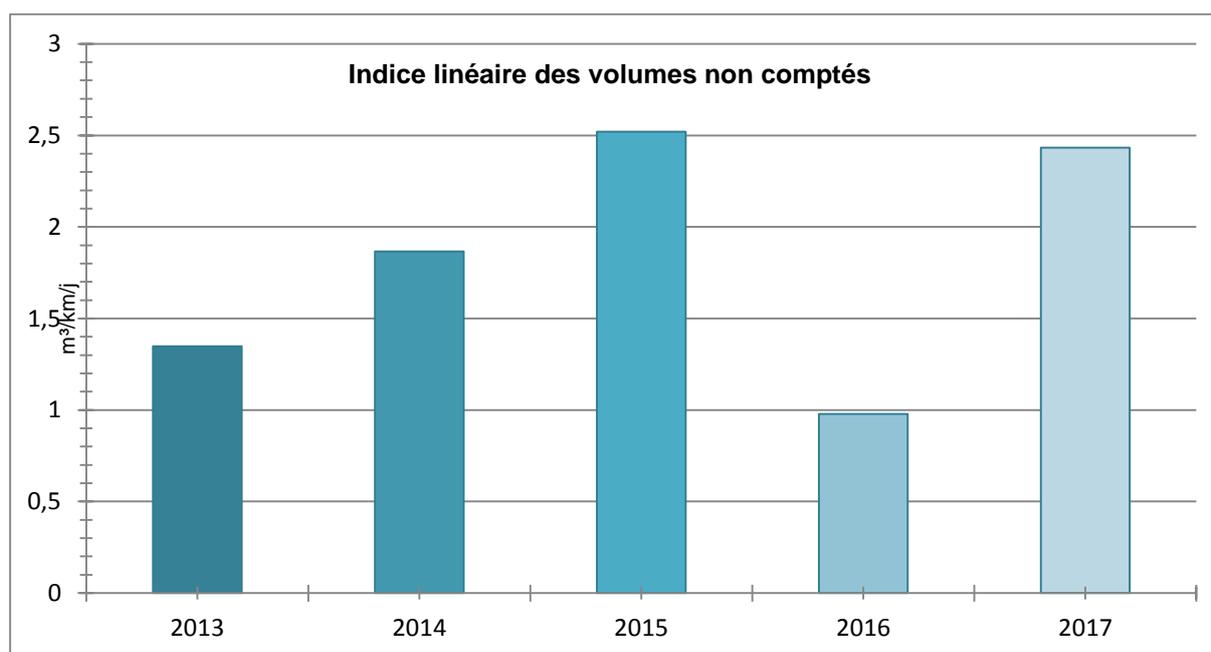
Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

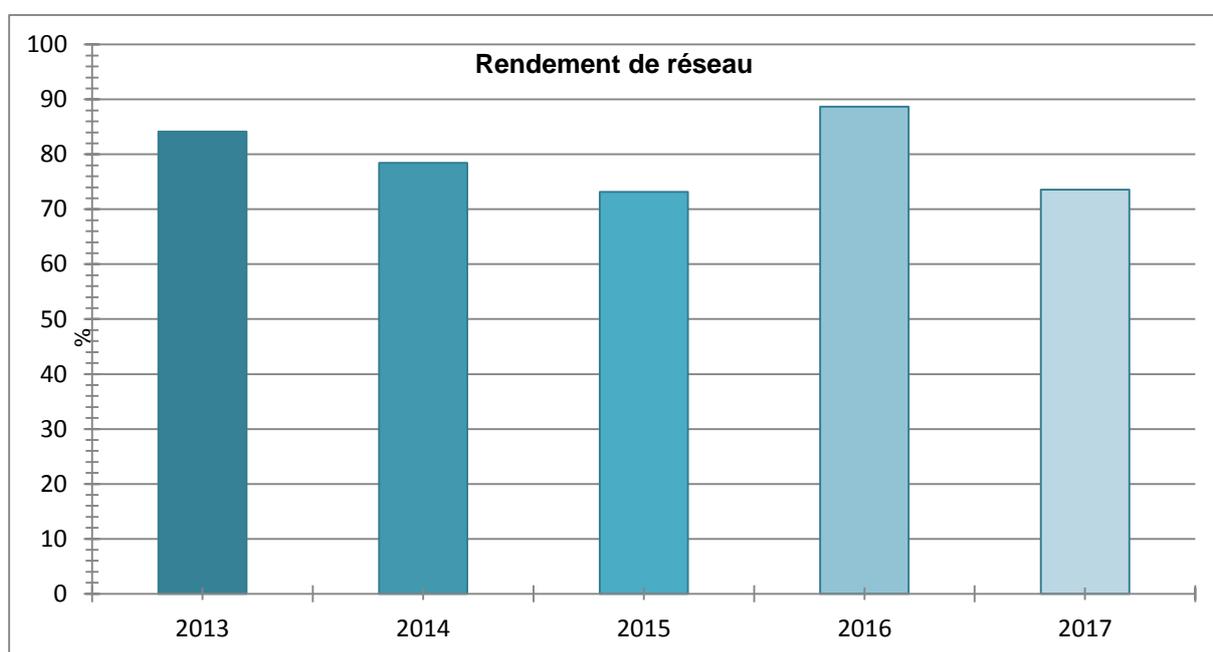
Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation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

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

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	74 308	78 084	80 972	68 438	79 533	16,2%
Volumes comptabilisés (E)	61 022	59 699	57 613	59 342	56 917	- 4,1%
Volumes consommés autorisés (H)	62 508	61 261	59 232	60 711	58 507	- 3,6%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	11 800	16 823	21 740	7 727	21 026	172,1%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	13 286	18 385	23 359	9 096	22 616	148,6%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	27	27	25,4	25,411	25,468	0,2%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	366	365	- 0,3%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	1,2	1,71	2,34	0,83	2,26	172,2%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	1,35	1,87	2,52	0,98	2,43	148,8%



Rendement de réseau (%)						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	62 508	61 261	59 232	60 711	58 507	- 3,6%
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	74 308	78 084	80 972	68 438	79 533	16,2%
dont volumes eau brute prélevés (A')	94 842	134 443	111 540	77 375	81 741	5,6%
dont volumes de service production (A'')	20 534	56 359	30 568	8 937	2 208	- 75,3%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	0,0%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	84,12	78,46	73,15	88,71	73,56	- 17,1%



Commentaires :

Malgré une recherche de fuite accrue et à la réparation de 24 fuites, le rendement de réseau baisse de 17 % pour s'établir à fin 2017 à 73,56%.

3.1.6 L'ILC et rendement grenelle 2

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

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

Performance rendement de réseau						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	62 508	61 261	59 232	60 711	58 507	- 3,6%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	27	27	25,4	25,4	25,5	0,2%

Performance rendement de réseau						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	6,3	6,2	6,4	6,5	6,3	- 3,8%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	0	0	0	0	0	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	66,27	66,24	66,28	66,31	66,26	- 0,1%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	84,12	78,46	73,15	88,71	73,56	- 17,1%

Commentaires :

Malgré cette baisse, l'obligation de performance Grenelle 2 est dépassée.

3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire** : pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
Les références de qualité, correspondent à des **indicateurs 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 maîtrise de la qualité de l'eau est assurée par un double contrôle :

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

3.2.2 Le plan Vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par la dernière version du plan VIGIPIRATE 2016 ; parmi les plus significatives :

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

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

3.2.3 La ressource

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	1	0	100,0%	2	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	1	0	100,0%	644	0	100,0%

Commentaires :

En 2017, l'ARS a réalisé un prélèvement pour analyse de la qualité de l'eau brute sur le mélange des puits de Gevigny.

3.2.4 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production						
Type	Analyses	Contrôle sanitaire				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	2	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	2	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	10	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	674	0	100,0%	0	100,0%

Commentaires :

Les deux analyses réalisées dans le cadre du contrôle sanitaire au niveau de la station de traitement étaient conformes et satisfaisantes à la réglementation pour l'ensemble des paramètres bactériologiques et physico-chimiques.

3.2.5 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution						
Type	Analyses	Contrôle sanitaire				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	9	1	88,9%	1	88,9%
Bulletin	Physico-chimique	9	2	77,8%	1	88,9%
Paramètre	Microbiologique	46	1	97,8%	1	97,8%
Paramètre	Physico-chimique	126	4	96,8%	1	99,2%

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
GEVIGNY - EY-ET-MERCEY	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/02/2017	GEVIGNY - CENTRE BOURG	FER	1.316	mg/litre	<=,2	
GEVIGNY - EY-ET-MERCEY	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/02/2017	GEVIGNY - CENTRE BOURG	MANGANESE	0.268	mg/litre	<=,05	
GEVIGNY - EY-ET-MERCEY	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/02/2017	GEVIGNY - CENTRE BOURG	TURBIDITE	12	NTU	<=2	
LAMBREY	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/04/2017	LAMBREY - CENTRE BOURG	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	6	nombre/100 ml	=0	
LAMBREY	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/04/2017	LAMBREY - CENTRE BOURG	TURBIDITE	2.2	NTU	<=2	
LAMBREY	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/04/2017	LAMBREY - CENTRE BOURG	ESCHERICHIA COLI	1	nombre/100 ml	=0	
LAMBREY	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/04/2017	LAMBREY - CENTRE BOURG	PLOMB	41	µg/litre	<=10	

Commentaires :

Au cours de l'année, parmi les 9 prélèvements réalisés par l'ARS sur le réseau de distribution du SIE de Gevigney-Mercey, 2 se sont montrés non conformes ou non satisfaisants :

- le prélèvement du 27 février 2017, rue du Faubourg à Gevigney, a été réalisé le même jour que la réparation d'une casse sur le réseau de distribution dans la rue. La présence de fer, de manganèse et donc de turbidité a donc été mise en évidence,
- un prélèvement du 19 avril 2017 à Lambrey a mis en évidence une contamination bactériologique. Située en bout de réseau, cette commune est connue comme fragile pour ce paramètre (temps de séjour important de l'eau et donc faible rémanence du chlore). La collectivité a validé la mise en place d'une rechloration au réservoir pour résoudre ce problème. Par ailleurs, le prélèvement mettant en évidence un dépassement plomb, le branchement a été renouvelé.

En complément du contrôle sanitaire, nos autocontrôles hebdomadaires suivent la qualité de l'eau produite et distribuée (taux de chlore, fer, manganèse...).

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	11	1	90,9%
Physico-chimique	3	1	66,7%

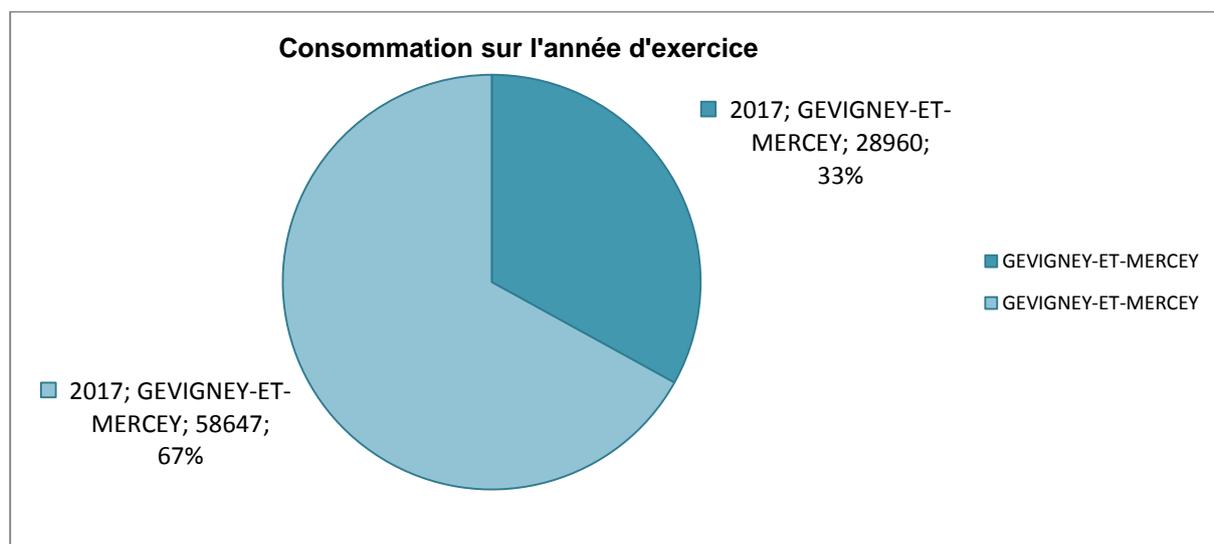
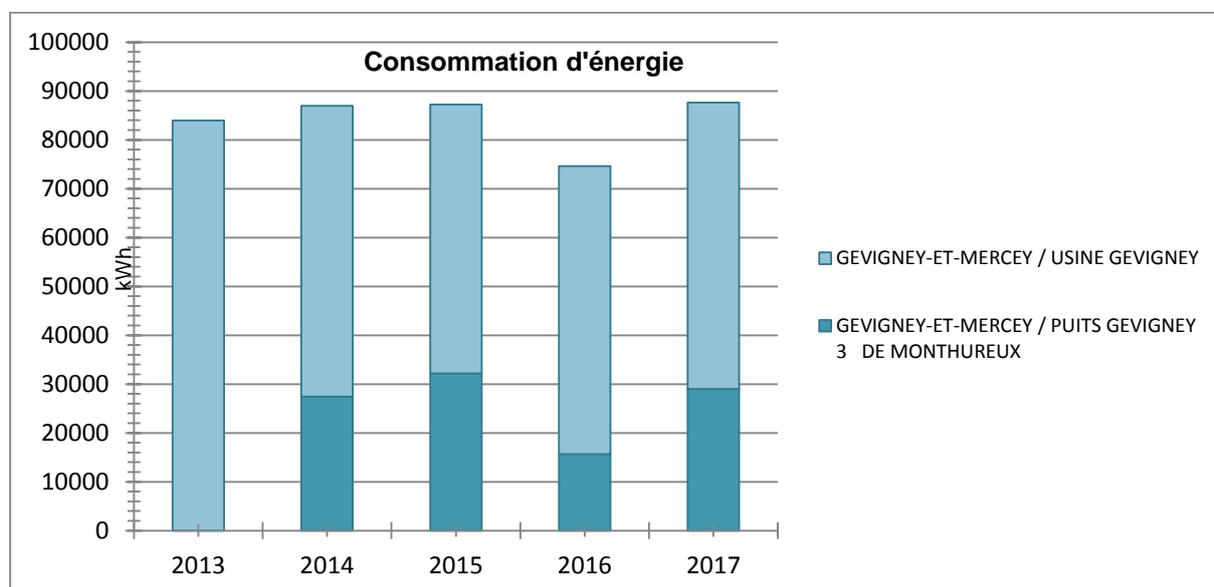
3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)							
Commune	Site	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
GEVIGNEY-ET-MERCEY	PUITS GEVIGNEY 3 DE MONTHUREUX	-	27 405	32 191	15 675	28 960	84,8%
GEVIGNEY-ET-MERCEY	USINE GEVIGNEY	83 963	59 572	55 023	58 917	58 647	- 0,5%
Total		83 963	86 977	87 214	74 592	87 607	17,4%



Commentaires :

La consommation d'énergie évolue en même temps que les volumes prélevés.

3.3.2 La consommation de produits de traitement

Les consommations en produits de traitement des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation de produits de traitement								
Commune	Site	Réactifs	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
GEVIGNEY-ET-MERCEY	USINE GEVIGNEY	Chlore gazeux (kg)	49	98	49	49	49	0,0%
GEVIGNEY-ET-MERCEY	USINE GEVIGNEY	Permanganate (kg)	13	26	22,65	33,6	39	16,1%
GEVIGNEY-ET-MERCEY	USINE GEVIGNEY	Polychlorure d'aluminium (WAC, Aqualenc,...) (L)	20	160	0	0	-	0,0%
GEVIGNEY-ET-MERCEY	USINE GEVIGNEY	Soude (L)	1 040	780	1 180	1 440	1 800	25,0%

Commentaires :

Ponctuellement, lors des fortes pluies, on observe des pics de turbidité sur l'eau brute.

En 2011, la collectivité a mis en place un système de traitement par coagulation sur filtre. Ce type de traitement est réalisé avec du WAC. Le permanganate permet le traitement du manganèse et du fer par oxydation puis filtration.

La soude permet un ajustement du pH de l'eau.

L'eau est désinfectée au chlore avant mise en distribution.

3.3.3 Les contrôles réglementaires

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

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
GEVIGNEY-ET-MERCEY	PUITS GEVIGNEY 3 DE MONTHUREUX	Equipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	14/03/2017
GEVIGNEY-ET-MERCEY	PUITS GEVIGNEY 4	Equipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	14/03/2017
GEVIGNEY-ET-MERCEY	USINE GEVIGNEY	Equipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	14/03/2017

Les contrôles réglementaires ont été réalisés sur toutes les installations selon la réglementation en vigueur :

- contrôles de levage (une fois par an),
- Contrôles électriques (une fois par an),
- Contrôles des appareils sous pression (contrôle tous les 40 mois et épreuve tous les 10 ans).

3.3.4 Le nettoyage des réservoirs

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

- lavage du réservoir d'Aboncourt : 12/06/2017,
- lavage du réservoir de Lambrey : 22/11/2017,
- lavage du réservoir de Gevigney réservoir de tête : 20/04/2017,
- lavage de la bâche eau brute Gevigney : 07/12/2017,
- lavage de la bâche eau traitée Gevigney : 07/12/2017.

3.3.5 Les autres interventions sur les installations

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
ABONCOURT-GESINCOURT	REGARD COMPTEUR SECTO ABONCOURT MERCEY	1	-	-	1
ABONCOURT-GESINCOURT	REGARD COMPTEUR (GC) GAEC RUTSCHMANN	2	-	-	2
ABONCOURT-GESINCOURT	RESERVOIR ABONCOURT-GESINCOURT	2	-	1	3
GEVIGNEY-ET-MERCEY	PUITS GEVIGNEY 3 DE MONTHUREUX	125	2	-	127
GEVIGNEY-ET-MERCEY	PUITS GEVIGNEY 4	92	1	12	105
GEVIGNEY-ET-MERCEY	REGARD COMPTEUR (GC) SAHGEV	5	-	-	5
GEVIGNEY-ET-MERCEY	RESERVOIR GEVIGNEY	53	-	1	54
GEVIGNEY-ET-MERCEY	USINE GEVIGNEY	453	1	43	497
LAMBREY	RESERVOIR LAMBREY	52	-	2	54
MERCEY-SUR-SAÔNE	REGARD COMPTEUR SECTO MERCEY LAMBREY	12	-	-	12

3.3.6 Les interventions sur le réseau de distribution

- LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2016	2017	N/N-1 (%)
Accessoires	renouvelés	1	2	100,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	20	17	-15,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	4	9	125,0%
Branchements	créés	2	1	-50,0%
Branchements	renouvelés	-	5	0,0%
Compteurs	déposés	-	1	0,0%
Compteurs	posés	4	9	125,0%
Compteurs	remplacés	12	51	325,0%
Devis métrés	réalisés	1	4	300,0%
Enquêtes	Clientèle	11	24	118,2%
Fermetures d'eau	à la demande du client	2	1	-50,0%
Éléments de réseau	mis à niveau	1	4	300,0%
Remise en eau	sur le réseau	1	2	100,0%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2016	2017	N/N-1 (%)
Réparations	fuite sur accessoire réseau	-	1	0,0%
Réparations	fuite sur branchement	1	9	800,0%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	6	15	150,0%
Autres		181	247	36,5%
Total actes		247	402	62,8%

Commentaires :

Le détail des principales interventions figure en annexe.

Les actes réalisés sur le réseau, qui sont au nombre de 402, représentent l'activité au quotidien de surveillance qualitative et des suivis des volumes distribués. Ces interventions ont presque doublé par rapport à 2016.

Un branchement a été créé :

- 2 Rue de la Fromagerie à Aboncourt.

51 compteurs ont été remplacés.

15 fuites sur canalisations ont été réparées :

- 8 sur Aboncourt,
- 6 sur Gevigney,
- 1 sur Lambrey.

9 fuites sur branchement ont également été réparées :

- 1 rue des Gravieres à Gevigney,
- 5 Rue de la Leut à Aboncourt,
- 1 Rue du Puits à Aboncourt,
- Rue du Mont à Gevigney (2 unités),
- 6 Rue du Poiset à Gevigney,
- 2 Rue du Breuil à Aboncourt,
- 7 Rue de la Leut Aboncourt,
- 5 Rue du Puits Aboncourt.

5 fuites au niveau des compteurs ont également été réparées.

2 vannes ont été renouvelées route de Jussey à Gevigney et Grande Rue à Aboncourt.

3.3.7 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2016	2017	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	3	6	100,0%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Astreinte	6	4	-33,3%

Commentaires :

Nous sommes intervenus 4 fois en astreinte usines pour l'année 2017.

Aussi, 6 sorties sur le réseau ont été nécessaires sur la commune de Gevigney et Aboncourt pour des fuites sur chaussée ou des manques d'eau.

3.4 Le bilan clientèle

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

3.4.1 Le nombre de clients

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients	
Désignation	2017
Particuliers	389
Collectivités	18
Professionnels	29
Autres	-
Total	436

Commentaires :

436 clients ont été recensés en 2017. Parmi eux, 29 sont des professionnels.

3.4.2 Le nombre d'abonnements

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

Nombre d'abonnements						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	469	440	433	431	433	0,5%
Autres abonnements	0	-	3	3	3	0,0%
Total	469	440	436	434	436	0,5%

Commentaires :

La valeur 2013 correspond au nombre total de clients actifs et inactifs, 2014, 2015, 2016 et 2017 au nombre de clients actifs.

3.4.3 Les volumes vendus

Volumes vendus (m ³)	
Désignation	2017
Volumes vendus aux particuliers	35 195
Volumes vendus aux collectivités	1 002
Volumes vendus aux professionnels	20 360
Volumes vendus aux autres clients	0

Volumes vendus (m ³)	
Désignation	2017
Total des volumes facturés	56 557

3.4.4 La typologie des contacts clients

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

Typologie des contacts		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Téléphone	171	-
Courrier	61	-
Internet	6	-
Visite en agence	4	-
Total	242	-

Commentaires :

En 2017, ce sont plus de 240 contacts que nous avons eu avec les abonnés du Syndicat. La majorité d'entre eux se faisant par téléphone.

3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	184	0
Facturation	11	10
Règlement/Encaissement	26	2
Prestation et travaux	8	0
Information	109	-
Dépose d'index	7	0
Technique eau	8	8
Total	353	20

Commentaires :

La plupart de ces contacts concernent la gestion du contrat client ou des simples demandes d'informations.

3.4.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	446	462	562	403	436	8,2%
Nombre d'abonnés mensualisés	168	168	175	183	188	2,7%
Nombre d'abonnés prélevés	193	25	24	30	31	3,3%
Nombre d'échéanciers	14	14	14	5	3	-40,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	-	-	-	846	826	-2,4%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	-	-	-	52	70	34,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	-	-	-	39	37	-5,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres	-	-	-	0	0	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	0	0	0	937	933	-0,4%

Commentaires :

188 abonnés ont choisi la mensualisation de leur facture d'eau.

3.4.7 La relation clients

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

• RELEVÉ DES COMPTEURS

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

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

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

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



relevé de votre compteur d'eau

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

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

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

soit par internet sur www.factures-montreuil.fr
soit par téléphone en appelant le **0 977 408 408***
*appel non gratuit

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



Relevez les chiffres sur le cadran du compteur d'eau et indiquez-les sur la fiche ci-dessous.

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

Nous n'avons constaté aucune anomalie

Nous avons constaté une anomalie

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

Nous allons intervenir.



compte rendu d'intervention

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

Poser votre compteur

Ouvrir votre branchement

Relever votre compteur

Poser ou maintenir le système de filtration de votre compteur

Fermer votre branchement suite à votre demande

Retirer votre compteur

Remplacer votre compteur

NOUVEAU COMPTEUR

.....

ANCIEN COMPTEUR

.....

Autre : _____

.....

Nous n'avons pas constaté d'anomalie

Nous avons constaté une anomalie

- Vous n'êtes pas abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation
- Il y a une fuite d'eau. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier

Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 9 h à 13 h au **0 977 408 408***
*appel non gratuit



• **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

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

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

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

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

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



> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

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

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

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

> Magazines Eau Services

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

Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par des newsletters digitales.

Septembre 2017

Eau Services n°6

Sujet principal : qualité de l'eau

Eau Services numéro spécial : assurer une eau de qualité et assurer la santé des citoyens

Janvier 2018

Eau Services n°7

Sujets principaux : le potentiel de l'eau circulaire dans les villes, les centres Visio, la réglementation sur l'open source

Newsletters Eau Services

Février 2017 – Qualité de l'eau

Mars 2017 – Journée mondiale de l'eau

Juillet 2017 – Préservation du littoral et des eaux de baignades

Novembre 2017 – Actualités

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



La relation clients						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	-	-	-	2	1	- 50,0%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	-	-	-	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	-	-	-	79,7	77,5	- 2,8%

La relation clients						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Satisfaction Post Contact	-	-	-	6,5	6,9	7,0%
Pourcentage de clients satisfaits	-	-	-	-	66	0,0%
Nombre de réclamations écrites FP2E	-	5	-	8	3	- 62,5%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	-	-	-	21	11	- 47,6%
Nombre d'arrivées clients dans la période	-	-	-	21	11	- 47,6%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	0	0	0	100	100	0,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	0	0	0	18,4	6,9	- 62,7%

3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

Pour le calcul de l'indicateur RAD, il s'agit de rapporter les créances émises en 2016 qui sont encore impayées au 31 décembre 2017.

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	1 403,41	535,8	- 61,8%
Délai Paiement client (j)	23,19	37,15	60,2%
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	2 241,92	987,4	- 56,0%
Taux de créances irrécouvrables (%)	-	0,28	0,0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	-	0,15	0,0%

Commentaires :

En 2017, les créances irrécouvrables ont baissé de 62% pour atteindre 535€.

3.4.9 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	1	1	0,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	1	1	0,0%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0	0	0,0%
Volumes dégrévés (m ³)	143	48	- 66,4%

3.4.10 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- Gaz et Eaux 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.

• LE TARIF

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	82,5	83,04	0,7%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	2,27692	2,293	0,7%
Taux de la partie fixe du service (%)	23,19%	23,18%	0,0%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	3,523	3,54475	0,6%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	3,33942	3,36	0,6%

Commentaires :

Le détail des tarifs 2017 et 2018 est fourni dans les paragraphes qui suivent.

Le prix moyen du m³ calculé sur la base d'une facture de 120 m³ et intégrant les taxes et redevances est de 3,54 € T.T.C./m³ au 01/01/2018.

• LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU

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

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	58,2	58,74	0,9%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,7369	1,753	0,9%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	24,3	24,3	0,0%

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,54	0,54	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,29	0,29	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,085	0,085	0,0%
Redevances Tiers	Autres Contrat	0	0	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1836	0,1848	0,6%
Redevances Tiers	Voies Navigables de France Contrat	0	0	0,0%

- L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

Le coefficient k est le coefficient d'actualisation des tarifs du fermier calculés selon les règles fixées dans le contrat en cours.

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
K en vigueur au	1,29333	1,30532	0,9%

- LA FACTURE TYPE 120 M3**

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			368.40		388.66
ABONNEMENT					
Part Gaz et Eaux du 01/01/2018 au 01/01/2019	2	29,37	58,74	5,5	
Part Syndicat des Eaux de GEVIGNEY MERCEY du 01/01/2018 au 01/01/2019	2	12,15	24,30	5,5	
CONSOMMATION					
Part Gaz et Eaux T1 de 0 M3 à 120 M3 du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m ³	1,7530	210,36	5,5	
Part Syndicat des Eaux de GEVIGNEY MERCEY du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m ³	0,54	64,80	5,5	
Part Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m ³	0,0850	10,20	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			34.80		36.71
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m ³	0,29	34,80	5,5	
TOTAL HT			403,20		
MONTANT TVA (5.5 %)			22,17		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					425,37
Net à payer					425,37 €

4 | Comptes de la délégation



4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

4.1.1 Le CARE

SYNDT DE GEVIGNEY & MERCEY EAU

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

en milliers d'euros	2016	2017	Ecart en %
PRODUITS	187,94	185,21	-1,5%
Exploitation du service	121,91	118,32	
Collectivités et autres organismes publics	63,26	61,55	
Travaux attribués à titre exclusif	1,82	2,47	
Produits accessoires	0,95	2,87	
CHARGES	176,32	194,07	10,1%
Personnel	33,70	40,98	
Energie électrique	4,16	3,25	
Achats d'eau	0,00	0,01	
Produits de traitement	1,19	0,43	
Analyses	1,84	1,99	
Sous-traitance, matières et fournitures	14,87	19,18	
Impôts locaux et taxes	0,13	1,19	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	12,06	13,85	
• télécommunication, postes et télégestion	0,66	1,37	
• engins et véhicules	5,01	5,41	
• informatique	3,27	5,46	
• assurance	0,39	0,31	
• locaux	1,69	1,36	
Contribution des services centraux et recherche	3,77	4,63	
Collectivités et autres organismes publics	63,26	61,55	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	0,14	2,10	
• programme contractuel	27,21	27,31	
• fonds contractuel	9,17	12,26	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	2,06	2,61	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	1,96	2,12	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	0,78	0,59	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,01	0,00	
Résultat avant impôt	11,62	-8,86	-176,3%
Apurement des déficits antérieurs	11,62	0,00	
RESULTAT	0,00	-8,86	-

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

SYNDT DE GEVIGNEY & MERCEY EAU

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

Détail des produits

en milliers d'euros	2016	2017	Ecart en %
TOTAL	187,94	185,21	-1,5%
Exploitation du service	121,91	118,32	-2,9%
• Partie fixe	25,19	25,40	
• Partie proportionnelle	96,72	92,92	
Collectivités et autres organismes publics	63,26	61,55	-2,7%
• Part Collectivité	42,20	41,03	
• Redevance prélèvement	0,00	4,73	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	21,07	15,79	
Travaux attribués à titre exclusif	1,82	2,47	35,8%
• Branchements	1,82	2,47	
Produits accessoires	0,95	2,87	202,7%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	0,00	0,18	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	0,00	0,01	
• Autres produits accessoires	0,95	2,67	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.2 Les reversements

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité et des administrations, y compris ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

4.2.1 Les reversements à la collectivité

Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
Surtaxe Eau 1er semestre N	31/07/2017	19 426,98
Surtaxe Eau 2ème Semestre N-1	31/01/2017	22 347,05
		41 774,03

4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine".

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégué et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
GEVIGNEY ET MERCEY-PUITS GEVIGNEY 4-RVT-Pompe Puits N°4	204,24
GEVIGNEY ET MERCEY-PUITS GEVIGNEY 4-RVT-renouvellement télégestion	1 906,7
GEVIGNEY ET MERCEY-PUITS GEVIGNEY 3 DE MONTHUREUX-RVT-renouvellement télégestion	2 087,83
GEVIGNEY ET MERCEY-USINE GEVIGNEY-RVT-renouvellement télégestion	3 674,83
GEVIGNEY ET MERCEY-USINE GEVIGNEY-RVT-CHLOROMETRE	2 564,42
-	10 438,02

Commentaires :

Nous avons renouvelé le chloromètre à la station de traitement et 1 pompe du puits n°4, ainsi que 3 postes de télésurveillance.

• LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE

Le puits N°4 a été nettoyé par l'entreprise Herli.

4.3.2 La situation sur les canalisations

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Deux vannes ont été renouvelées route de Jussey à Gevigney et Grande rue à Aboncourt.

• LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE

La collectivité a procédé au renouvellement des canalisations :

- entre Mercey et Lambrey avec reprise des branchements (Chemin Rural de Mercey à Lambrey). La canalisation neuve est en PEHD de DN90,
- rue de la Grande Côte (fonte DN150) et rue du Mont (fonte DN125) à Mercey avec reprise des branchements.

4.3.3 La situation sur les branchements

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

5 branchements ont été renouvelés :

- 2 rue du Faubourg à Gevigney,
- 11 route de Jussey à Gevigney,
- 39 Grande rue à Aboncourt,
- 2 rue du Charmois à Lambrey,
- 4 rue du Puits à Aboncourt.

• LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

1 branchement neuf a été créé :

- 2 rue de la Fromagerie à Aboncourt.

4.3.4 La situation sur les compteurs

• LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

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

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

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)	
Diamètre	2017
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	10,9%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	51
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	468
20 à 40 mm remplacés (%)	0,0%
- 20 à 40 mm remplacés	0
- 20 à 40 mm Total	13
> 40 mm remplacés (%)	0,0%
- > 40 mm remplacés	0
- > 40 mm Total	0
Age moyen du parc compteur	7,3

Commentaires :

En 2017, 51 compteurs ont été renouvelés :

- 29 sur Gevigney,
- 14 sur Aboncourt,
- 2 sur Lambrey,
- 6 sur Mercey.

4.4 Les investissements contractuels

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

- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué,
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

La présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation figure ci-avant.

Le présent chapitre distingue les investissements de renouvellement, les travaux neufs du domaine concédé et les investissements du domaine privé :

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),
- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de GAZ et Eaux, tel que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc...

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

Les opérations de renouvellement réalisées sur l'année d'exercice ont été décrites au chapitre "La situation des biens et des immobilisations". Le tableau suivant récapitule ces opérations.

SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

PLAN DE RENOUVELLEMENT

COMPTEURS	NOMBRES PREVUS (unités)	NOMBRES REALISES (unités)	ECART (unités)
2003	26	12	14
2004	26	29	-3
2005	26	41	-15
2006	26	14	12
2007	26	23	3
2008	26	12	14
2009	26	14	12
2010	26	55	-29
2011	26	46	-20
2012	26	59	-33
2013	26	21	5
2014	26	44	-18
2015	26	19	7
2016	26	12	14
2017	26	51	-25
TOTAL	390	452	-62

- **LA SITUATION DU FONDS DE RENOUVELLEMENT**

FONDS DE RENOUVELLEMENT

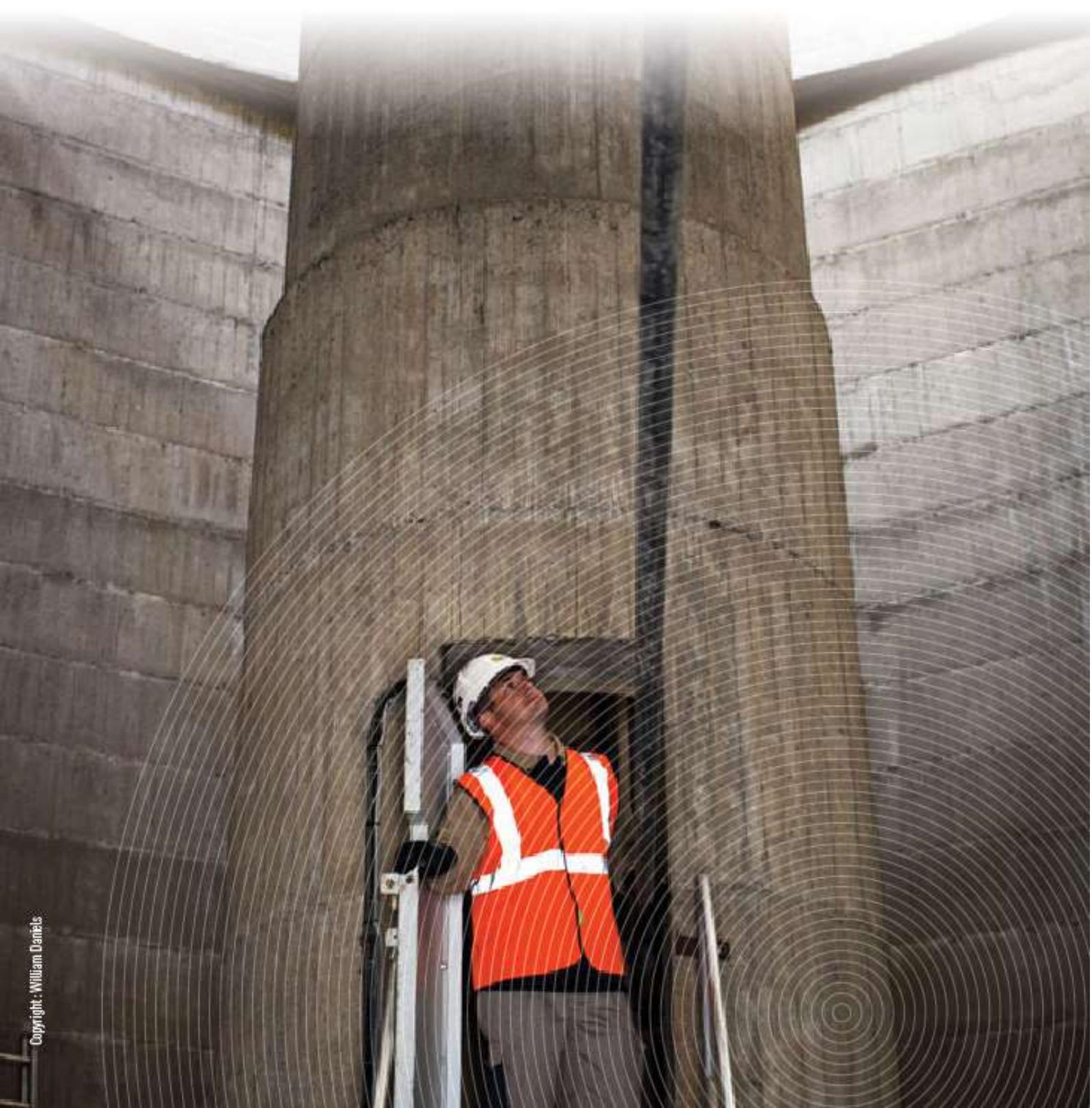
FONDS DE RENOUVELLEMENT	HORS RESEAU			
	DOTATIONS PREVUES (base contrat) €	DOTATIONS PREVUES (actualisés) €	MONTANTS REALISES €	ECART €
2003	5 029	5 029	0	5 029
2004	5 029	5 115	905	4 210
2005	5 029	5 249	14 503	-9 254
2006	5 029	5 369	13 363	-7 994
2007	5 029	5 509	5 619	-110
2008	5 029	5 631	2 765	2 866
2009	5 029	5 841	5 614	227
2010	5 029	5 838	22 220	-16 382
2011	5 029	5 927	975	4 952
2012	5 029	6 141	3 040	3 101
2013	5 029	6 275	3 036	3 239
2014	5 029	6 379	3 274	3 105
2015	5 029	6 470	7 192	-722
2016	5 029	6 478	2 162	4 316
2017	5 029	6 504	10 438	-3 934
TOTAL	75 435	87 756	95 106	-7 350

FONDS DE RENOUVELLEMENT	BRANCHEMENTS			
	DOTATIONS PREVUES (base contrat) €	DOTATIONS PREVUES (actualisés) €	MONTANTS REALISES €	ECART €
2003	1 525	1 525	459	1 066
2004	1 525	1 551	0	1 551
2005	1 525	1 592	458	1 134
2006	1 525	1 628	1 655	-27
2007	1 525	1 671	2 177	-506
2008	1 525	1 708	2 358	-651
2009	1 525	1 771	5 800	-4 029
2010	1 525	1 770	1 793	-23
2011	1 525	1 797	3 169	-1 372
2012	1 525	1 862	4 498	-2 636
2013	1 525	1 903	1 041	862
2014	1 525	1 934	194	1 740
2015	1 525	1 962	1 509	453
2016	1 525	1 964	0	1 964
2017	1 525	1 972	5 066	-3 093
TOTAL	22 875	26 611	30 176	-3 565

4 | Comptes de la délégation

FONDS DE RENOUVELLEMENT	TOTAL					
	DOTATIONS PREVUES (base contrat) €	Abondement additionnel (avenant n°2)	Rééquilibrage du fonds (avenant n°2)	DOTATIONS PREVUES (actualisés) €	MONTANTS REALISES €	ECART €
2003	6 554			6 554	459	6 095
2004	6 554			6 667	905	5 762
2005	6 554			6 841	14 961	-8 120
2006	6 554			6 997	15 018	-8 021
2007	6 554			7 180	7 796	-616
2008	6 554			7 338	5 123	2 215
2009	6 554			7 612	11 414	-3 802
2010	6 554			7 608	24 013	-16 405
2011	6 554			7 724	4 144	3 580
2012	6 554			8 004	7 538	465
2013	6 554			8 178	4 077	4 102
2014	6 554	768	2 158	12 025	3 468	8 557
2015	6 554	768	2 158	12 196	8 701	3 495
2016	6 554	768	2 158	12 212	2 162	10 050
2017	6 554	768	2 158	12 261	15 504	-3 243
TOTAL	98 310	3 072	8 632	129 396	125 282	4 114

5 | Votre délégataire



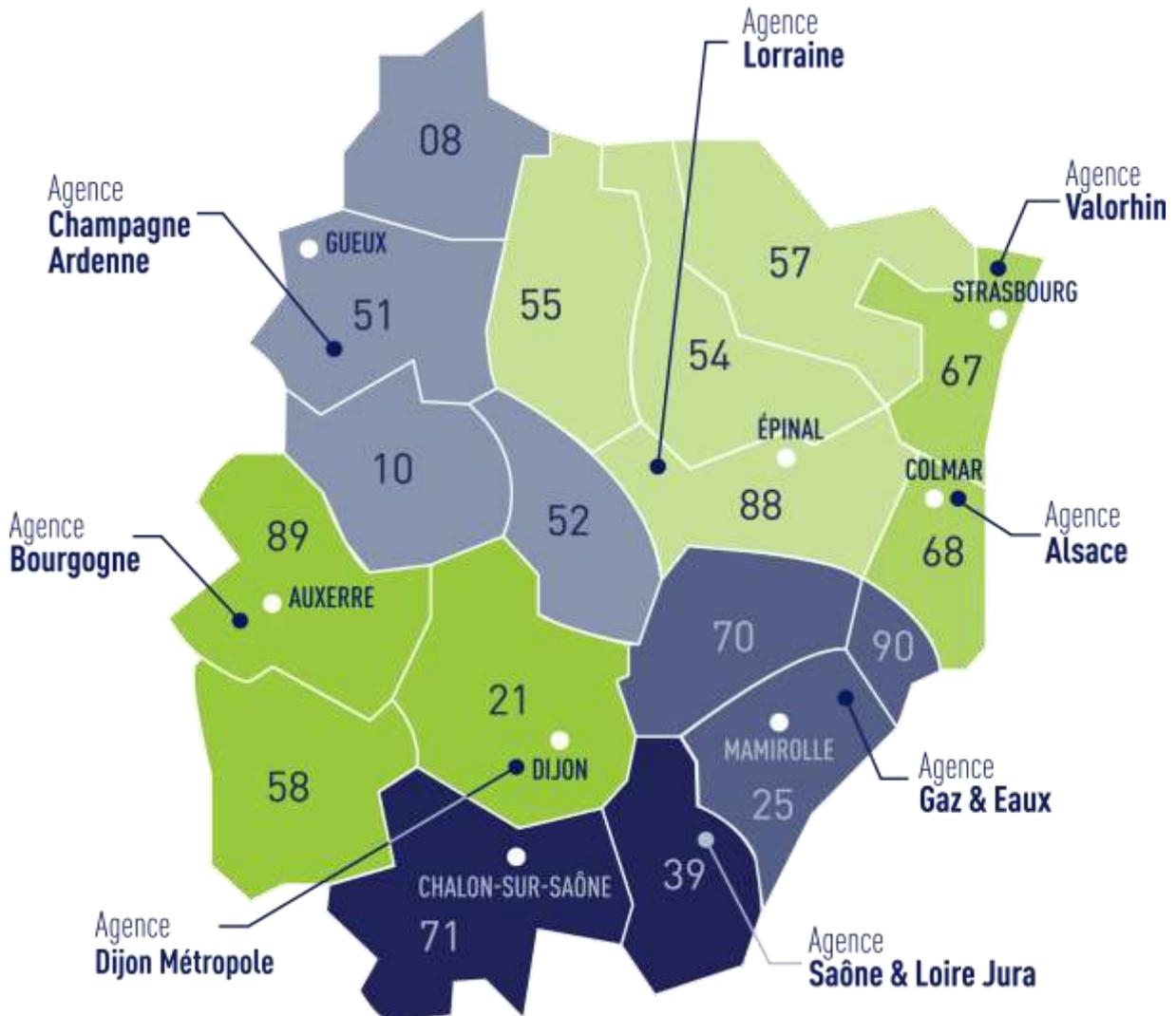
5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

La Région Est pour l'activité eau de SUEZ regroupe les régions administratives Grand Est et Bourgogne - Franche-Comté. 1200 collaborateurs travaillent chaque jour à la préservation des ressources en eau. Le siège est basé à Dijon.

Son organisation assure une grande proximité vis-à-vis des clients :

8 Agences territoriales sont ainsi en charge de la gestion des contrats : Lorraine, Valorhin, Alsace, Gaz & Eaux, Saône & Loire Jura, Dijon Métropole, Bourgogne et Champagne Ardenne.





<i>Directeur Région Est</i>	MARC BONNIEUX
<i>Périmètre géographique</i>	Grand Est Bourgogne - Franche-Comté
<i>Population couverte (Eau et Assainissement)</i>	4 200 000 habitants
<i>Implantation</i>	Le siège est basé à Dijon. Le territoire compte plus de 30 sites d'embauche, sur 18 départements
<i>Clients Eau potable</i>	1 200 000
<i>Clients Assainissement</i>	818 000
<i>Contrats DSP</i>	446
<i>Contrats PS</i>	686
<i>Installations :</i>	
<i>Usines Eau</i>	403 usines
<i>STEP</i>	423 STEP
<i>Postes de relevage</i>	860
<i>Linéaires réseaux Eau + Assainissement</i>	20 000 km
<i>Collaborateurs</i>	1 200

LA SOCIÉTÉ DE DISTRIBUTION GAZ ET EAUX : UNE ENTREPRISE FRANC-COMTOISE AU SERVICE DE TOUS

Un service de proximité



Implantée à Mamirolle (25), à proximité de voies rapides et au centre de gravité de son périmètre d'intervention, la Société de Distribution Gaz et Eaux, avec votre chargé de contrat dédié, vous offrent une grande disponibilité et réactivité face à vos exigences et celles de vos administrés, ainsi qu'à ses 250 Communes clientes de Franche-Comté.

La Société de Distribution Gaz et Eaux est spécialisée dans la gestion des services publics de l'eau et de l'assainissement sur les départements du Doubs, de la Haute-Saône et du Territoire de Belfort, ainsi que dans la construction de petites stations de traitement.

Son développement s'est d'abord fait en milieu rural où elle a acquis une expertise dans la gestion par délégation ou prestation de service des grands syndicats intercommunaux.

Bénéficiant d'une autonomie de fonctionnement, la Société de Distribution Gaz et Eaux a su se doter efficacement de tous les moyens en personnel et en matériel apportant ainsi une réponse de proximité aux besoins des collectivités.

Elle a été l'une des premières sociétés en France à s'équiper d'une unité de recherche de fuites par corrélation acoustique en 1984 (localisation des fuites) et la première société dans le Doubs à se doter en 1980 d'une unité d'inspection télévisée.

Plus récemment, dans les années 1990, elle a développé le traitement d'eau par membranes d'ultrafiltration dans l'Est de la France. Elle est aujourd'hui leader national sur ce marché.

Depuis 2008, elle est distributeur en France des membranes de la société Aquasource.



Elle gère 50 contrats de DSP Eau et 42 contrats de DSP ou prestations Assainissement, ce qui représente :

- 23 stations de traitement complet d'eau potable et 46 stations de désinfection, 44 stations d'épuration et 174 postes de relèvement,
- 2 700 km de réseau eau et 935 km de réseau assainissement,
- 56 500 clients eau et 22 400 clients assainissement.



Les moyens humains

La Société de Distribution Gaz et Eaux regroupe aujourd'hui 127 collaborateurs organisés en 3 agences techniques Métiers et s'appuie sur une agence Clientèle mutualisée sur le Grand-Est.

- **L'AGENCE CONSTRUCTION** assure la conception, la réalisation clé en main et la mise en service des stations de traitement. Elle est composée :
 - d'un bureau d'ingénierie,
 - d'un service travaux neufs composé de monteurs-soudeurs, mécaniciens, électriciens et metteurs en route,
 - d'agences commerciales basées à Lyon, Bordeaux, Le Pecq et Béziers,
 - d'un service S.I.G. (système d'information géographique).



- **L'AGENCE RESEAUX D'EAU ET TRAVAUX CANALISATION**, organisée par secteurs géographiques, a en charge :



- le suivi au quotidien du fonctionnement des réseaux d'eau,
- la recherche de fuites par corrélation acoustique,
- l'entretien et le renouvellement des branchements et des canalisations,
- la désinfection des réservoirs,
- les travaux neufs sur réseaux,
- la gestion des stocks de pièces,
- la gestion des poteaux incendie.

- **L'AGENCE USINE EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT**, organisée en secteurs géographiques, a en charge :

- le suivi du fonctionnement des installations de production et des stations d'épuration,
- l'activité curage, inspection télévisée et entretien des réseaux d'assainissement,
- les contrôles de conformité de branchements,
- le suivi et la maintenance des installations de pompage et de traitement,
- les réglages, les mesures et les contrôles des équipements,
- l'entretien et le renouvellement électro-mécanique,
- l'autosurveillance réglementaire
- le suivi de l'ANC.



Les moyens techniques

- **VEHICULES :**

La Société de Distribution Gaz et Eaux dispose de 80 véhicules et engins dont notamment :



- 5 camions et 5 engins de terrassement,
- 2 hydrocureuses,
- 2 unités d'inspection télévisée des réseaux assainissement,
- 40 unités de pré-localisation de fuites,
- 3 unités de recherches de fuites par corrélation acoustique,
- 1 unité de lavage des réservoirs,
- 2 unités de contrôle des poteaux d'incendie,
- 2 unités de recherche de fuites au gaz traceur,
- 1 système de relevé des réseaux par GPS.

- **STOCK DE SECURITE (PARC MATERIEL) :**

Pour faire face aux incidents sur le réseau et sur les ouvrages de production, un stock de sécurité est implanté à Mamirole. Il comprend notamment : des pièces de réparation pour canalisations de 60 mm à 500 mm, des pompes de secours pour les stations de pompage et le matériel électrique associé.

■ TELESURVEILLANCE :

La plupart des ouvrages sont équipés de télésurveillance avec transmission dans les bureaux de Mamirolle.
Les contrôles assurés :

- permettent le report des alarmes en cas de détection de défaut (niveaux, pannes électromécaniques...),
- apportent une meilleure sécurité du fonctionnement par l'information en temps réel, 24h/24h, du fonctionnement des installations, (secours automatique sur défaut pompes, temps de marche, nombre de démarrage ...),
- permettent d'anticiper les aléas par traitement sur consignes (débit maximum, consommation moyenne, trop plein...).



Les optimisations du fonctionnement sont obtenues par l'analyse :

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

Le dispositif d'astreinte pour assurer la continuité des missions

■ ASTREINTE D'ENCADREMENT

Le cadre d'astreinte remplace le Chef d'Agence en dehors des heures ouvrées, et il est contacté par l'agent de maîtrise d'astreinte en cas de problème important.

■ ASTREINTE D'INTERVENTION

Il s'agit d'une astreinte de première intervention. L'agent d'astreinte immédiate réceptionne les appels du télécontrôleur ou de la télésurveillance et analyse les dysfonctionnements. Les appels de la télésurveillance sont gérés directement par un agent d'astreinte électromécanique.

Les alarmes sont transmises sur téléphone portable GSM à l'agent d'astreinte pour acquittement et intervention.

En ce qui concerne votre service, au moins 5 personnes sont mobilisables à tout moment :

- 1 agent de réseau,
- 1 électromécanicien,
- 1 terrassier,
- 1 agent de maîtrise,
- 1 cadre.

En complément, une astreinte supplémentaire est assurée par les services d'assistance technique de Lyonnaise des Eaux France mobilisables 24h/24h pour les mises en œuvre de moyens exceptionnels ou pour des actions de communication en cas de situation de crise (ex : pollution accidentelle, inondation ...).

Numéro d'urgence à disposition des usagers 24h/24 : 0 977 429 433 (Prix appel local)

Une société à l'écoute de ses clients-consommateurs

■ ETRE AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

La relation clientèle est assurée par l'agence clientèle organisée comme suit pour permettre au consommateur de disposer de tous les moyens pour entrer en contact avec Gaz et Eaux.

- **Le centre de relation clientèle**

L'ensemble de l'organisation clientèle s'appuie sur notre Centre téléphonique régional de Relation Clientèle (CRC) basé à Dijon et composé de 25 **téléconseillers** spécialisés dans la gestion clientèle dans l'eau.

Ouvert 60 heures par semaine, à taille humaine et en relation permanente avec les différents services concourant au traitement des demandes, il est devenu le point d'entrée privilégié des clients-consommateurs.



- **Le pôle de facturation recouvrement**

Situé à Thann (68), ce pôle est chargé de gérer au quotidien l'ensemble du cycle de facturation, encaissement et recouvrement.

Il donne suite aux opérations courantes traitées avec le client par le centre de relation clientèle de Dijon.

- **Internet / www.gaz-et-eaux.info**

Avec l'agence en ligne, le consommateur peut consulter 24h/24 ses factures, son solde, sa consommation d'eau ...



■ DEVELOPPER DE NOUVEAUX SERVICES



Un service dédié à la relève assure le relevé des index des compteurs de l'ensemble des clients du périmètre de Gaz et Eaux. Depuis 4 ans, Gaz et Eaux a développé une compétence spécifique et unique en Franche-Comté en **télé-relevé**.

De l'appel du client à la fin de l'intervention : une réactivité accrue grâce à une logistique maîtrisée

■ L'AGENCE LOGISTIQUE

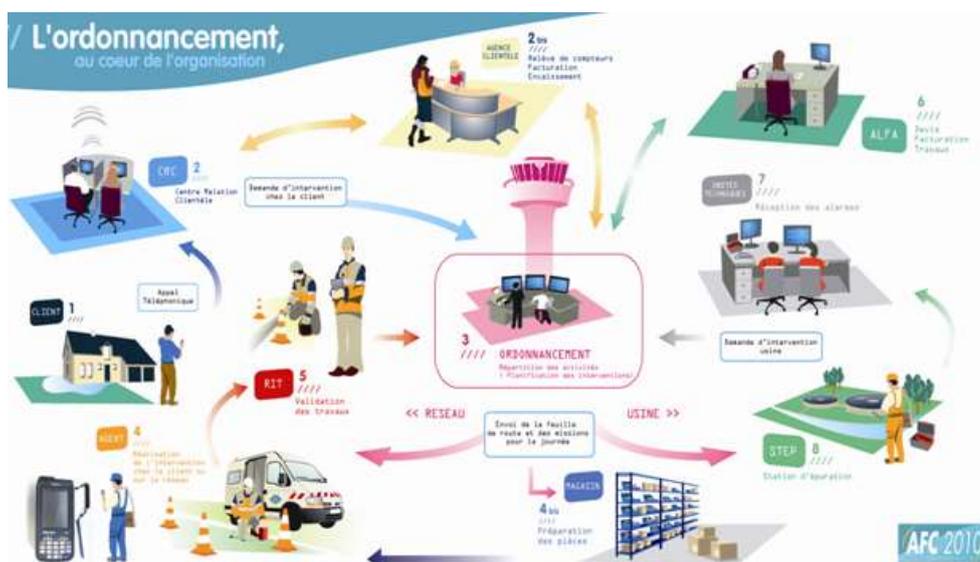
(ordonnancement et magasins), créée en 2008, assure la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générées par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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 répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients
- de suivre et de tracer en continu l'évolution des situations,

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI), 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.

Une société locale dans un encadrement régional

■ L'ENTREPRISE REGIONALE GRAND EST

- **Des professionnels proches de vous**

L'Entreprise Régionale Grand Est de Lyonnaise des Eaux couvre les régions Alsace, Lorraine et Franche-Comté. Le siège régional est basé à Colmar dans le Haut-Rhin.

Son **organisation**, a été conçue pour assurer une grande **proximité vis à vis de nos clients** : trois unités territoriales sont ainsi en charge de la gestion des contrats au plus proche des collectivités et des consommateurs. La Société de Distribution Gaz et Eaux intervient sur les départements du 25, 70 et 90.

- **L'efficacité d'une grande entreprise**

L'Entreprise Régionale Grand Est dispose de **spécialistes et de moyens matériels mobilisables à tout instant** pour faire face aux imprévus ou aux besoins particuliers. Il peut également faire appel aux experts et aux centres techniques de Lyonnaise des Eaux France pour **résoudre les situations de crise** ou **trouver des solutions techniques ou d'organisation à long terme**.

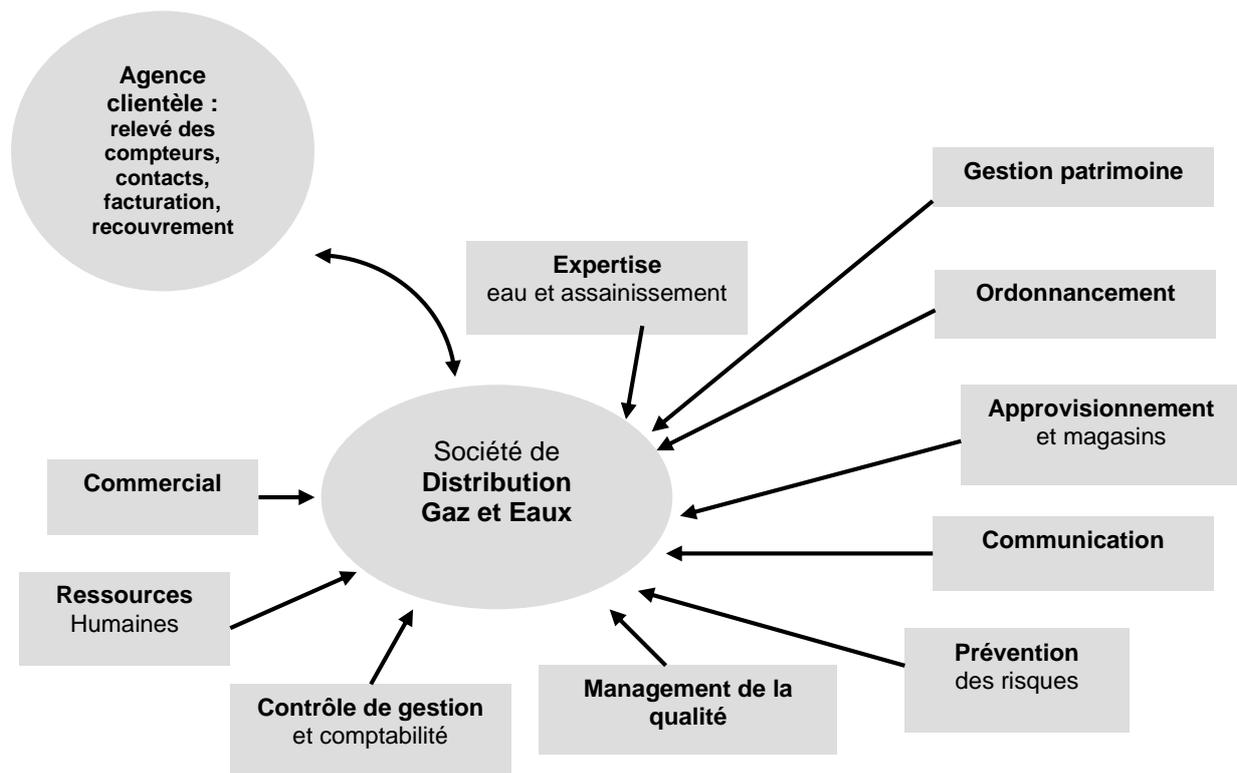
- **Une équipe à votre service**

L'Entreprise Régionale Grand Est, c'est près de **500 professionnels à votre écoute**, rassemblant l'ensemble des savoir-faire indispensables au bon fonctionnement des services publics de l'eau et de l'assainissement.

Pour toujours mieux servir nos clients, et accompagner l'évolution de leur demande, les compétences de nos agents sont mises à jour en permanence par un **programme de formation continue**.

L'Entreprise Régionale dispose des spécialistes nécessaires pour conseiller les collectivités : gestion du patrimoine, assurances, qualité de l'eau, assainissement, informatique technique, communication.

La possibilité de faire appel à de nombreux domaines d'expertise



5.2 Nos actions de communication

5.2.1 Les actions de communications pour votre Région

La Direction de la communication en Région aide le client à véhiculer une image positive des actions menées sur leur territoire : références, innovations, partenariats, travail quotidien des agents SUEZ. Pour ce faire, elle communique, en accord avec le client, dans la presse locale et sur les réseaux sociaux. L'une de ses missions principales est de dialoguer avec les parties prenantes (associations, acteurs sociaux, grand public...) afin de mieux faire connaître et comprendre les enjeux de protection de la ressource et les actions associées. La Direction de la Communication met également en place des projets pédagogiques sur les sites exploités, de participer à des évènements du territoire et d'animer des conférences techniques.

En 2016, plus de 250 retombées presse valorisant les enjeux et services de l'eau ont été générées sur la région Est en collaboration avec les collectivités partenaires.

6 | Glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.
- **Abonné (ou client)**
Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation). L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).
- **Abonné domestique ou assimilé**
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).
- **Accessoires**
Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.
- **Appareil de fontainerie**
Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.
- **Autorité organisatrice**
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

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

C

- **Certification ISO 9001**
Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- **Certification ISO 14001**
Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.
- **Clapet anti-retour**
Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.
- **Conduite d'adduction**
Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.
- **Conduite principale**
Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

- **Commission départementale Solidarité Eau**
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Compteur**
Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

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

E

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

H

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

I

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

L

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

M

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

N

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

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

P

- **Perte apparente**
Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, ...).
- **Perte réelle**
Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.
- **Poteau incendie**
Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de bouche incendie.
- **Prélèvement**
Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).
- **Prélocalisation**
Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.
- **Purge**
Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

R

- **Réclamation**
Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.
- **Regard**
Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.
- **Régulateur de débit**
Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.
- **Rendement**
$$\text{Rendement} = \frac{(\text{volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros})}{(\text{volume produit} + \text{volume acheté en gros})}$$

Ou
$$= \frac{(\text{volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)} + \text{volume consommateur sans comptage} + \text{volume de service réseau} + \text{volume vendu en gros})}{(\text{volume MED} + \text{volume vendu en gros})}$$

L'unité est en %.
Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.
- **Réseau de desserte**
Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.
- **Réseau de distribution**
Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

S

- **Stabilisateur d'écoulement**
Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.
- **Stabilisateur de pression**
Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quant à elle varier.

V

- **Vanne**
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé**
Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.
- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**
Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).
- **Volume consommé autorisé**
Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.
- **Volume exporté**
Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).
- **Volume importé**
Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume livré au réseau (VLAR)**
Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume prélevé**
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit**
Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.
- **Volume de service production**
Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.
- **Volume de service du réseau**
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).
- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**
Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.
- **Voirie**
Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**

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

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

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

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

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :

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

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

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

• Rendement du réseau de distribution (code P104.3)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7 | Annexes



7.1 Synthèse réglementaire

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

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ NOUVEAUX SEUILS DE PASSATION DES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS

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

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

Les seuils sont ainsi portés de :

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

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

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

>Arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession

L'arrêté du 29 mars 2017 fixe la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession de l'Etat et de ses établissements publics.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

❖ RECOURS DES TIERS EN RESILIATION DU CONTRAT

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

Le Conseil d'Etat continue la refonte du contentieux contractuel et autorise désormais les tiers à exercer un recours de plein contentieux tendant à la résiliation d'un contrat administratif.

Les juges assortissent ce recours de trois conditions, proches de celles que l'on retrouve dans le recours en contestation de la validité du contrat (recours « Tarn et Garonne ») :

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

Nota : les tiers ne pourront en revanche se prévaloir d'aucun autre moyen, notamment pas ceux tenant aux conditions et formes dans lesquelles la décision de refus de résilier a été prise.

- Les moyens invoqués doivent être en rapport direct avec l'intérêt lésé dont le tiers requérant se prévaut.

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

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

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

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

- une situation d'urgence doit être caractérisée ;
- un motif d'intérêt général tenant à la continuité du service doit exister ;
- la durée du contrat conclu doit être brève. Le contrat ainsi conclu est provisoire et ne peut pas excéder la durée nécessaire pour mettre en œuvre une procédure de publicité et de mise en concurrence ou d'organisation d'une reprise en régie.

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

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

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

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

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

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

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

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

>CE, 24 mai 2017, SAUR, n° 407431

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

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

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

MARCHES PUBLICS

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

>Loi n° 2017-256 du 28 février 2017, de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique

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

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

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

❖ **MODIFICATION DU DECRET « MARCHES PUBLICS »**

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

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

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

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

❖ **CIRCULAIRE SUR LA « CLAUSE MOLIERE »**

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

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

L'usage du français pourra néanmoins être requis lorsqu'il est en lien avec l'objet du marché et est nécessaire à sa bonne exécution. L'instruction cite comme exemple, l'usage de la maîtrise du français dans le cadre de « *certaines prestations de formation* ».

Enfin, le gouvernement précise qu'une clause obligeant l'usage des langues régionales est également réputée illégale.

❖ **VALIDATION DES CLAUSES D'INTERPRETARIAT DANS UN MARCHÉ PUBLIC**

>CE, 4 décembre 2017, n°413366

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

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

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

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

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

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

❖ **ILLEGALITE DES CONVENTIONS DE FOURNITURE D'EAU GRATUITE**

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

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

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

ASSAINISSEMENT**❖ OBLIGATION DE REALISER LES TRAVAUX D'EXTENSION DU RESEAU DANS UN DELAI RAISONNABLE****>CE, 24 novembre 2017, n°396046**

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

❖ CLARIFICATION DU CHAMP DE COMPETENCE « ASSAINISSEMENT » POUR LES BOUCHES D'EGOUT ET LES AVALOIRS**>Réponse du Ministère de l'intérieur publiée dans le JO du 2 mars 2017, p. 903**

Une réponse ministérielle du 2 mars 2017 indique que les avaloirs relèvent de la compétence « assainissement », dès lors que cet ouvrage est destiné à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales.

En revanche, les bouches d'égout sont destinées à la collecte, au transport, au traitement et au stockage des eaux pluviales provenant de la voirie. Ainsi l'ouvrage ressort de la compétence « voirie » de la collectivité en charge de cette compétence.

EAU POTABLE**❖ MODIFICATION DES REGLES DE SUIVI SANITAIRE****>Arrêté du 4 août 2017 modifiant plusieurs arrêtés relatifs aux eaux destinées à la consommation humaine pris en application des articles R. 1321-2, R. 1321-3, R. 1321-10, R. 1321-15, R. 1321-16, R. 1321-24, R. 1321-84, R. 1321-91 du code de la santé publique**

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

- La possibilité pour l'ARS de supprimer tout ou partie du contrôle sanitaire de certains paramètres. Il s'agit de la transcription restrictive dans le droit français de la directive européenne. En effet, seuls les paramètres chlorures, sulfates et nitrates peuvent être totalement exclus des analyses de type P1. Les principaux points sont :
 - La fréquence des prélèvements et d'analyses peut être réduite pour les analyses de type P1 et D1 si les résultats sont < 60% de la limite paramétrique pendant au moins 3 ans. La réduction de fréquence ne peut dépasser 50% de celle normalement prévue.
 - Les paramètres chlorures, nitrates ou sulfates peuvent être supprimés des analyses P1 si les résultats sont tous < 30% de leur limite paramétrique pendant au moins 3 ans
 - Le retrait doit être fondé sur les résultats de l'évaluation des risques (« aucun facteur pouvant être raisonnablement anticipé n'est susceptible d'altérer la qualité des eaux »)
 - L'auto surveillance doit être réalisée par un laboratoire agréé par le Ministère ou accrédité COFRAC. Le préleveur doit être formé. Les résultats doivent être transmis mensuellement à l'ARS.
- Baryum : la limite réglementaire à 0,70 mg/l qui était une « limite de qualité » devient une « référence de qualité »

❖ METHODE D'ANALYSE – CONTROLE SANITAIRE DES EAUX**>Arrêté du 19 octobre 2017 relatif aux méthodes d'analyse utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux**

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

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

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

❖ ORSEC EAU POTABLE

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

Un guide d'aide à l'élaboration du dispositif ORSEC Eau potable, a été introduit par l'instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC Eau potable).

Ce guide a vocation à être décliné dans chaque département afin de trouver des solutions d'alimentation de substitution adaptées en cas de ruptures qualitatives ou quantitatives de l'approvisionnement des populations et des autres usagers en eau destinée à la consommation humaine.

L'instruction et le guide qu'elle introduit visent à définir les principes d'organisation de l'approvisionnement en eau potable des populations, en pourvoyant à ses besoins prioritaires.

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

ENVIRONNEMENT

❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

> **Décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes**

Le décret modifie les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement, en application de l'ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement.

Sont concernées les décisions, autres que les décisions individuelles, « des autorités publiques » ayant une incidence sur l'environnement lorsque celles-ci ne sont pas soumises, par les dispositions législatives qui leur sont applicables, à une procédure particulière organisant la participation du public à leur élaboration.

Le décret prévoit notamment la mise en place d'un débat public pour les plans et programmes de niveau national faisant l'objet d'une évaluation environnementale.

Il détaille la procédure de conciliation en cas de conflit entre le maître d'ouvrage et un ou plusieurs associations agréées.

Est également détaillée, la mise en œuvre du droit d'initiative citoyenne afin de demander une concertation préalable au préfet.

Le décret généralise la dématérialisation de l'enquête publique.

❖ ACTION DE GROUPE EN ENVIRONNEMENT : DES PRECISIONS UTILES

Décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 relatif à l'action de groupe et à l'action en reconnaissance de droits prévues aux titres V et VI de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (JO 10 mai 2017, texte n° 110).

S'agissant de l'action de groupe en matière environnementale, ce décret fixe les conditions d'agrément des associations susceptibles d'intervenir en matière d'action de groupe. Il est entré en vigueur le 11 mai 2017.

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

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

Sont concernés les préfets des régions et des départements de Pays de la Loire, de Bourgogne-Franche-Comté et de Mayotte, les préfets de département du Lot, du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Creuse ainsi que le représentant de l'Etat à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin et, par délégation, le préfet délégué dans les collectivités de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin.

Ce décret autorise, par la voie d'une expérimentation sur quelques territoires et pendant deux ans, le représentant de l'Etat à prendre des décisions dérogeant à la réglementation dans certaines matières (dont l'environnement et l'urbanisme), dans le but d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques.

La dérogation doit toutefois répondre à certaines conditions : être justifiée par un motif d'intérêt général et l'existence de circonstances locales, être compatible avec les engagements européens et internationaux de la France et ne pas porter atteinte aux intérêts de la défense ou à la sécurité des personnes et des biens, ni une atteinte disproportionnée aux objectifs poursuivis par les dispositions auxquelles il est dérogé.

❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

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

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

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

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

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

❖ GEMAPI

>Loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017 relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations

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

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

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

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

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

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

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

A noter par ailleurs : le gouvernement devra remettre au Parlement dans un délai de deux mois à compter de l'entrée en vigueur de la loi, un rapport sur la maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement aux fins de prévention des inondations. Dans ce rapport, le Gouvernement indiquera les modifications législatives ou réglementaires afin de :

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

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

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

❖ BIODIVERSITE

>BIODIVERSITE : Modalités de désinscription des sites inscrits existants

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

La loi sur la biodiversité (article 168) a introduit un dispositif tendant à effectuer un tri sur les 4800 sites en les répartissant en trois groupes, faisant l'objet d'un régime différent.

Cette instruction indique la méthode à suivre pour effectuer cette classification, qui doit être faite par les services compétents au niveau départemental, avant le 1er janvier 2026.

Elle définit la méthode à utiliser pour l'élaboration de la liste départementale de sites à désinscrire.

❖ **INSTALLATIONS CLASSEES : FORMULAIRE CERFA**

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

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

DROIT PRIVE

❖ **MODIFICATION DU TAUX D'INTERET LEGAL**

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

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

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

❖ **EXTENSION DU REGIME DE LA GARANTIE DECENNALE**

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

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

Un élément d'équipement dissociable de l'ouvrage et qui serait installé par la suite sur un ouvrage existant suit le régime de l'ouvrage existant (à savoir qu'il pourrait être soumis à responsabilité décennale) et ceci même s'il ne s'agit pas d'un ouvrage.

7.2 Notre démarche qualité

LES ATTENTES DES COLLECTIVITES LOCALES ET DE TOUS NOS CLIENTS, EN PARTICULIER DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DOIVENT NOUS INCITER A IMAGINER SANS CESSER DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES RELATIONS CONTRACTUELLES. C'EST POUR CETTE RAISON QUE NOTRE VISION EST RESOLUMENT ORIENTEE VERS LES CLIENTS, COLLECTIVITES, PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS.

CONSTRUIRE L'AVENIR AVEC AUDACE DANS CETTE NOUVELLE EPOQUE EST LE DEFI DE TOUS. NOTRE POLITIQUE QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER. CHAQUE GESTION COMPTERA POUR QUE NOTRE ENTREPRISE DEVIENNE L'ENTREPRISE PREFEREE DE LA CITE.

Ainsi, nous ferons évoluer nos métiers et nous nous ouvrirons de nouveaux horizons en parvenant à relever quatre grands défis dans les prochaines années : accélérer **notre développement** commercial pour dynamiser notre croissance, **innover** pour enrichir nos métiers et diversifier notre offre, renforcer notre **compétitivité** pour nous imposer plus facilement et développer nos **ressources humaines** pour être une entreprise motivante et attractive pour les hommes et les femmes de talent.

Pour atteindre ses ambitions, notre société s'engage à :

- 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,
- Progresser en performance et en efficacité,
- Contribuer à la réalisation de 12 engagements Développement Durable, particulièrement sur la réduction de l'impact de nos activités sur l'environnement,
- Préserver l'intégrité physique de chaque collaborateur,
- Renforcer la qualité de service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes, par la formation permanente de nos collaborateurs, par l'utilisation de technologies nouvelles et innovantes.

Au niveau national notre société est certifiée par LRQA sur l'ensemble de ses métiers d'exploitation et sur l'ensemble de ses fonctions support.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

- 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 des services et de la relation clientèle,
- Prestations d'ingénierie en eau et assainissement,
- Formation professionnelle pour le développement des compétences,
- Activités du Centre Technique Comptage (vérification et étalonnage de compteurs).

L'ensemble des exigences de la norme ISO 9001 version 2008 est applicable, y compris les exigences du chapitre 7.3 « Conception et développement ».

LES ACTEURS DU SMQ ET SON PILOTAGE

Le responsable du Système de management de la qualité (SMQ)

Pilote la mise en œuvre du SMQ conformément à la norme ISO 9001 version 2008 dans un but d'amélioration de la satisfaction du client et d'optimisation de nos modes de fonctionnement.

L'équipe d'auditeurs internes

Responsables de la vérification périodique de la cohérence, de la conformité et de l'efficacité du SMQ mis en œuvre. Ils peuvent également conduire des audits fournisseurs.

Les pilotes de macro processus

En charge de la surveillance, de la mesure, de l'analyse et de l'amélioration continue de leur processus.

LA MAITRISE DES DOCUMENTS

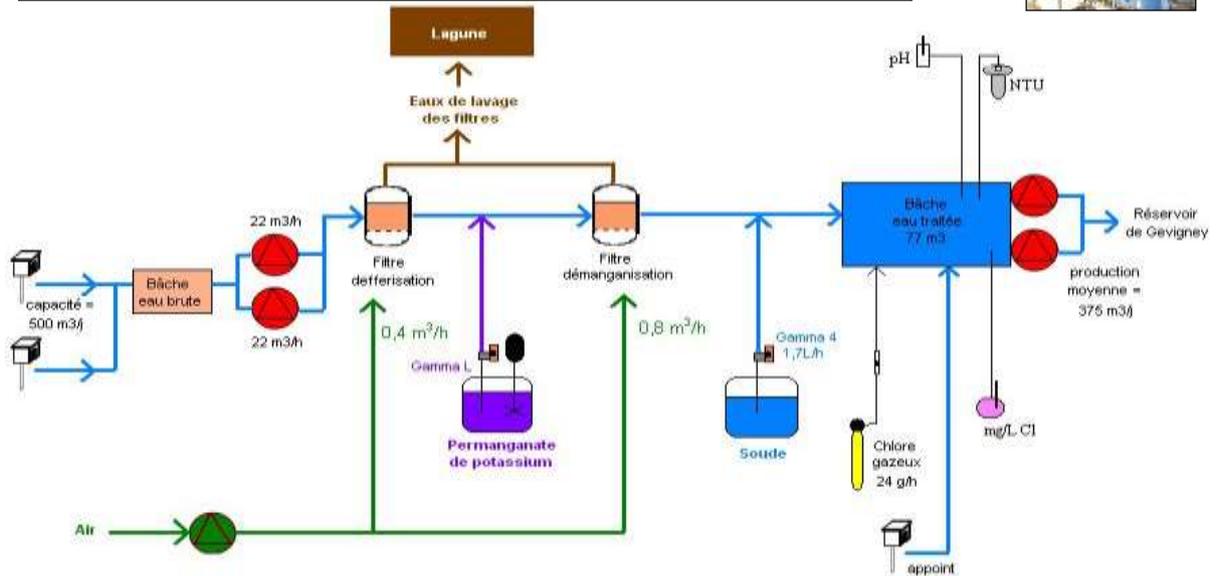
La maîtrise des documents est assurée grâce à un système de bases documentaires appelées Rendez Vous Qualité.

7.3 Fiche identité station

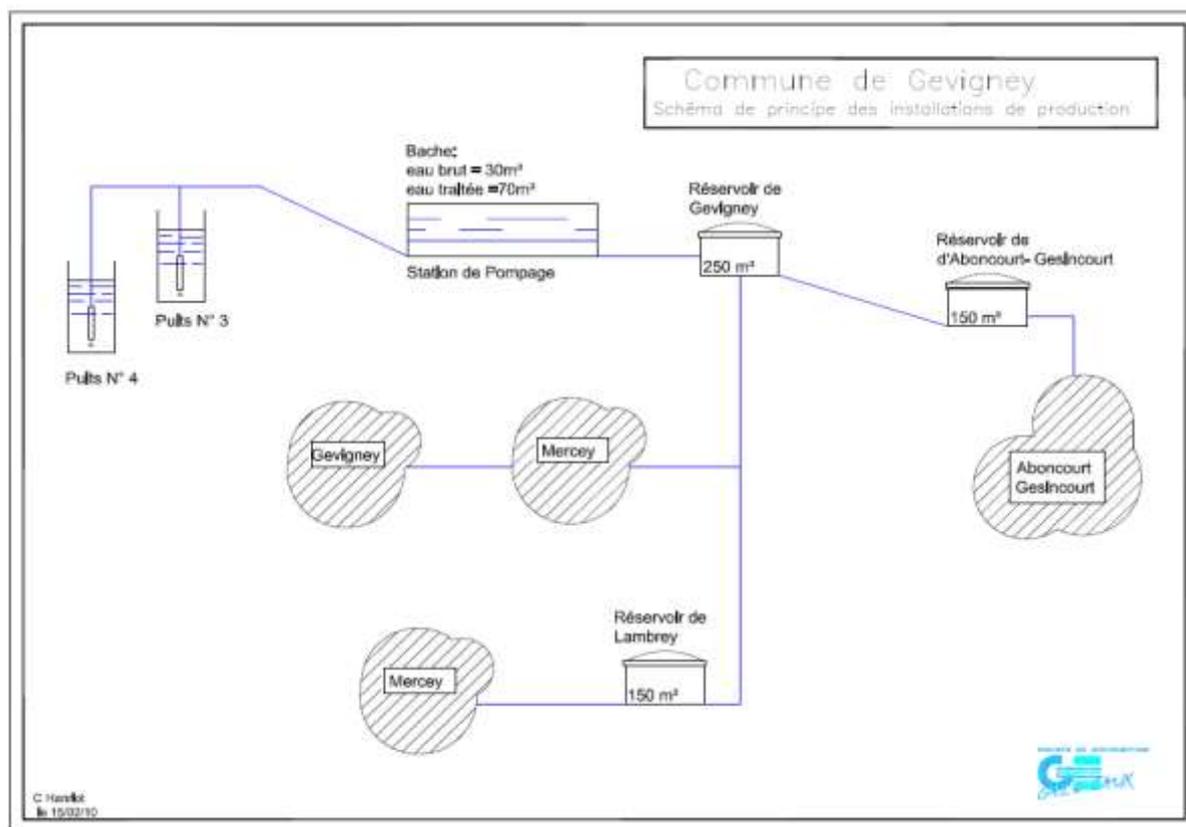
Station GEVIGNEY



Deferri-sation, déman-ganisation, neutralisation, désinfection au chlore gazeux



7.4 Schéma du réseau



7.5 Bilan ARS

Le bilan ARS sera communiqué ultérieurement.

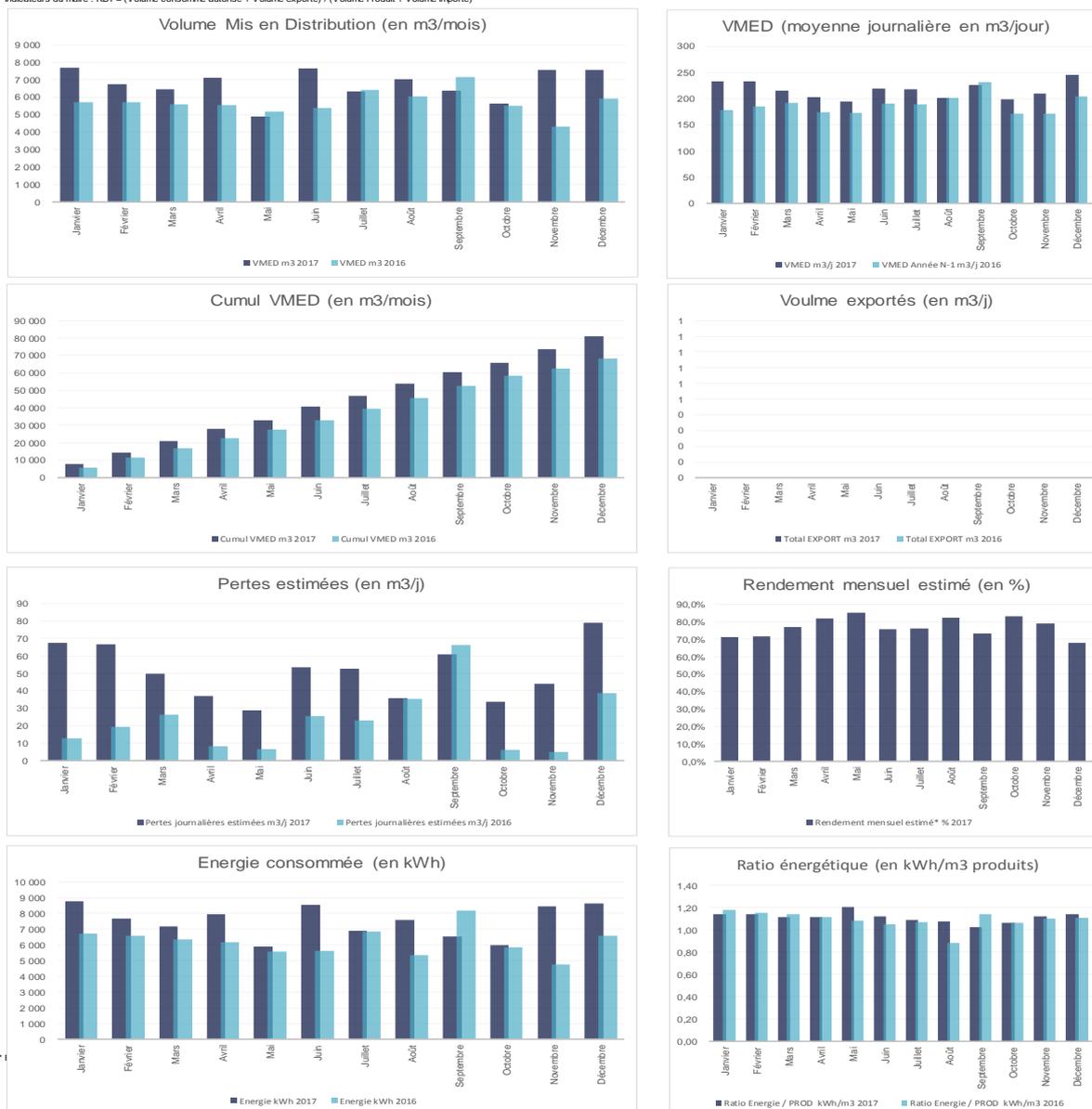
7.6 Détail mensuel des volumes produits

Volumes mensuels EAU

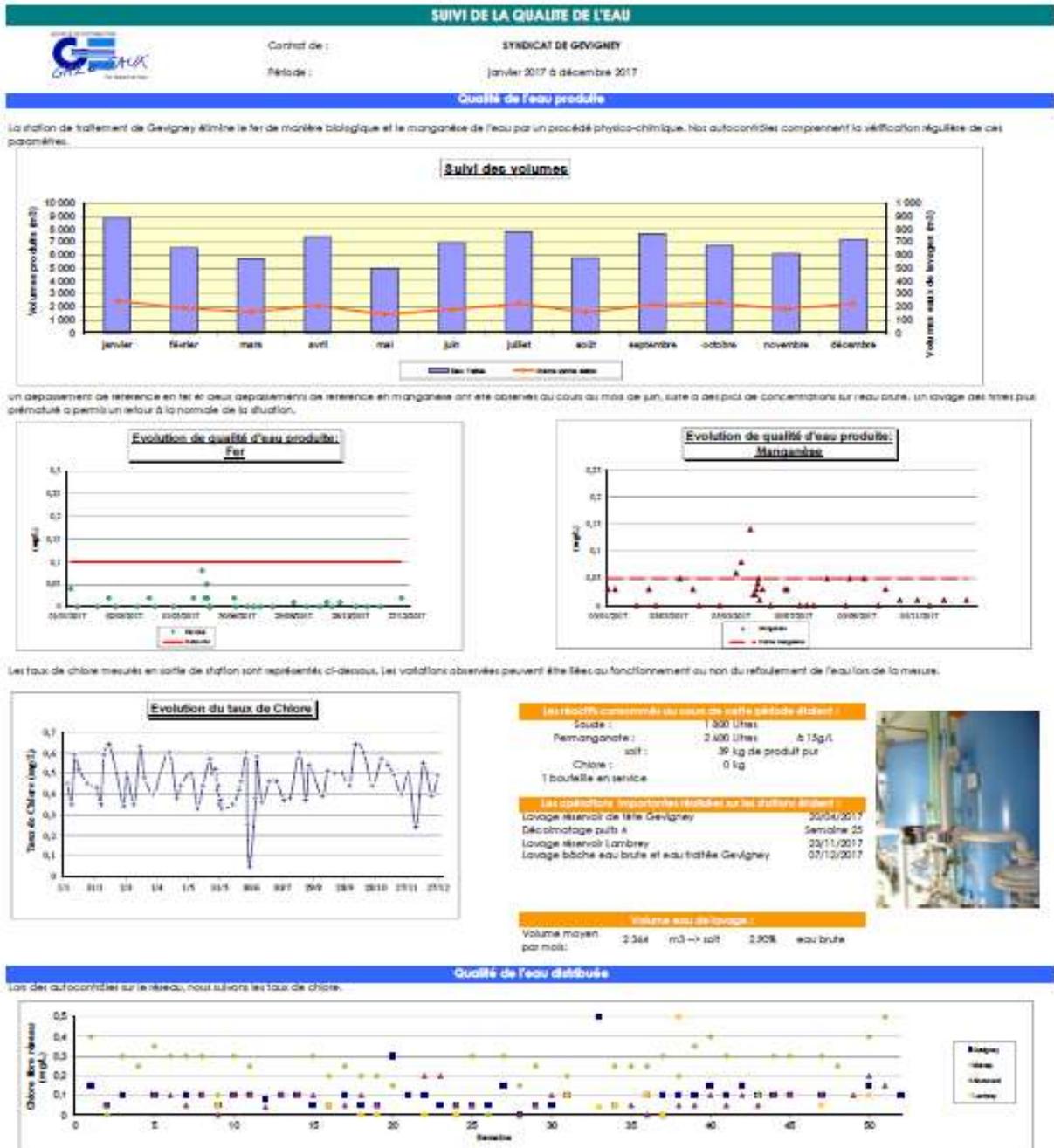
SIVU DES EAUX DE GEVIGNÉY

Données	Unités	Année	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
PRELEVE	m ³	2017													0
Volumes de service production-estimé	m ³	2017													0
PRODUIT AEP	m ³	2017	7 704	6 732	6 441	7 118	4 904	7 631	6 318	7 047	6 364	5 618	7 554	7 588	81 019
Ratio Produit AEP / prélevé	m ³	2017													
IMPORTS externes (AEG)	m ³	2017													0
IMPORTS internes (Reçu)	m ³	2017													0
Total IMPORT	m ³	2017													0
VLAR	m ³	2017	7 704	6 732	6 441	7 118	4 904	7 631	6 318	7 047	6 364	5 618	7 554	7 588	81 019
EXPORTS externes (VEG)	m ³	2017													0
EXPORTS internes (Cédé)	m ³	2017													0
Total EXPORT	m ³	2017													0
VMED	m ³	2017	7 704	6 732	6 441	7 118	4 904	7 631	6 318	7 047	6 364	5 618	7 554	7 588	81 019
Cumul VMED	m ³	2017	7 704	14 436	20 877	27 995	32 899	40 530	46 848	53 895	60 259	65 877	73 431	81 019	81 019
VMED	m ³ /j	2017	234	232	216	203	194	219	218	201	227	199	210	245	217
Rendement mensuel estimé*	%	2017	71,0%	71,4%	76,9%	81,7%	85,3%	75,6%	75,9%	82,3%	73,1%	83,2%	79,1%	87,8%	76,6%
Pertes journalières estimées	m ³ /j	2017	68	67	50	37	29	54	53	36	61	34	44	79	51
Energie	kWh	2017	8 763	7 666	7 184	7 955	5 906	8 539	6 888	7 571	6 530	5 966	6 458	8 641	90 067
Ratio Energie / PROD	kWh/m ³	2017	1,14	1,14	1,12	1,12	1,20	1,12	1,09	1,07	1,03	1,06	1,12	1,14	0,92

* Indicateurs du maire : RDT = (Volume consommé autorisé + Volume exporté) / (Volume Produit + Volume importé)



7.7 Suivi qualité de l'eau



7.8 Détail des interventions 2017

COMMUNE DE GEVIGNEY

DETAIL DES INTERVENTIONS

Nom Client	Commune	N°	Rue	Type Itv	Date
Accessoire réseau renouveler					
	GEVIGNEY ET MERCEY	17	ROUTE DE JUSSEY	accessoire réseau renouveler	07/04/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	.	GRANDE RUE	accessoire réseau renouveler	25/07/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	.	GRANDE RUE	accessoire réseau renouveler	26/07/2017
Accessoire réseau réparer					
	GEVIGNEY ET MERCEY	15	ROUTE DE JUSSEY	accessoire réseau réparer	03/11/2017
Branchement eau créer					
RUTSCHMANN	ABONCOURT GESINCOURT	2	RUE DE LA FROMAGERIE	branchement eau créer sans compteur	12/07/2017
Branchement eau fermer					
BERTHIN, MAXIME	ABONCOURT GESINCOURT	39	GRANDE RUE GESINCOURT	branchement eau fermer à la demande du client	03/07/2017
Branchement eau ouvrir					
LAMBERT, RENEE	GEVIGNEY ET MERCEY	1	RUE DERRIERE L EGLISE	branchement eau ouvrir	25/10/2017
BEMENA, JULIETTE	ABONCOURT GESINCOURT	3	RUE DU PUIITS	branchement eau ouvrir	26/12/2017
Branchement eau renouveler					
CARTERON, YVETTE	GEVIGNEY ET MERCEY	2	RUE DU FAUBOURG	branchement eau renouveler sans compteur	09/01/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	11	ROUTE DE JUSSEY	branchement eau renouveler sans compteur	18/06/2017
BERTHIN, MAXIME	ABONCOURT GESINCOURT	39	GRANDE RUE GESINCOURT	branchement eau renouveler sans compteur	26/07/2017
GEAULT, JEAN	LAMBREY	2	RUE DU CHARMOIS	branchement eau renouveler sans compteur	02/10/2017
GAUTIER, JOSETTE	ABONCOURT GESINCOURT	4	RUE DU PUIITS	branchement eau renouveler sans compteur	24/10/2017
Branchement eau réparer					
VOLIOT, Didier	GEVIGNEY ET MERCEY	1	RUE DES GRAVIERS	branchement eau réparer	30/05/2017
TOURNOUX, Christian	ABONCOURT GESINCOURT	5	RUE DE LA LEUT	branchement eau réparer	15/06/2017
SPPI	ABONCOURT GESINCOURT	1	RUE DU PUIITS	branchement eau réparer	13/07/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	1	RUE DU MONT	branchement eau réparer	18/10/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	*	-	branchement eau réparer	18/10/2017

STOECKEN, STEPHANE	GEVIGNEY ET MERCEY	6	RUE DU POISET	branchement eau réparer	12/12/2017
VIS KESTER PETRONELLA,	ABONCOURT GESINCOURT	2	RUE DU BREUIL	branchement eau réparer	13/12/2017
GARRET, Felicien	ABONCOURT GESINCOURT	7	RUE DE LA LEUT	branchement eau réparer	21/12/2017
L OISELOT	ABONCOURT GESINCOURT	5	RUE DU PUIITS	branchement eau réparer	21/12/2017
Compteur changer pièces réparer fuite					
SAHGEV, .	GEVIGNEY ET MERCEY	9	RUE DE MONTUREUX	compteur changer pièces, réparer fuite	05/01/2017
LAVIE-WEBER, ROBERT	LAMBREY	19	RUE DES PUIITS	compteur changer pièces, réparer fuite	12/04/2017
POULET, POULET	ABONCOURT GESINCOURT	27	RUE DE LA LEUT	compteur changer pièces, réparer fuite	09/06/2017
DIMITROV, Stephan	GEVIGNEY ET MERCEY	27	GRANDE RUE	compteur changer pièces, réparer fuite	23/08/2017
LORA, JEAN MICHEL	GEVIGNEY ET MERCEY	5	RUE DES MARRONNIERS	compteur changer pièces, réparer fuite	05/09/2017
Compteur déplacer					
LAMBREY, .	LAMBREY	4	RUE DE LA CHARRIERE	compteur déplacer	02/05/2017
Compteur déposer					
GEVIGNEY ET MERCEY	GEVIGNEY ET MERCEY	4	RUE PEINGEY	compteur déposer	02/05/2017
Compteur poser					
LAFONTAINE AUDREY, RAGOT CINDY	GEVIGNEY ET MERCEY	8	RUE DE JUSSEY	compteur poser	27/01/2017
HABITAT 70	GEVIGNEY ET MERCEY	.	RUE PEINGEY	compteur poser	02/05/2017
HABITAT 70	GEVIGNEY ET MERCEY	.	RUE PEINGEY	compteur poser	02/05/2017
HABITAT 70	GEVIGNEY ET MERCEY	.	RUE PEINGEY	compteur poser	02/05/2017
HABITAT 70	GEVIGNEY ET MERCEY	.	RUE PEINGEY	compteur poser	02/05/2017
HABITAT 70	GEVIGNEY ET MERCEY	.	RUE PEINGEY	compteur poser	02/05/2017
HABITAT 70	GEVIGNEY ET MERCEY	.	RUE PEINGEY	compteur poser	02/05/2017
RUTSCHMANN	ABONCOURT GESINCOURT	2	RUE DE LA FROMAGERIE	compteur poser	12/07/2017
GAEC RUTSCHMANN	ABONCOURT GESINCOURT	2	RUE DE LA FROMAGERIE	compteur poser	12/07/2017
ABONCOURT GESINCOURT	ABONCOURT GESINCOURT	.	ROUTE DE FOUCHECOURT	compteur poser	14/12/2017
Compteur remplacer					
LORA, .	GEVIGNEY ET MERCEY	12	RUE DE JUSSEY	compteur remplacer pour anomalie technique	21/02/2017
FOURNIER, MICKAEL ET NATHA	GEVIGNEY ET MERCEY	14	RUE DE JUSSEY	compteur remplacer pour anomalie technique	21/02/2017
DU PUIITS, .	GEVIGNEY ET MERCEY	18	RUE DE JUSSEY	compteur remplacer pour anomalie technique	21/02/2017
FERT E.-SIMONIN D., .	GEVIGNEY ET MERCEY	.	ROUTE D ABONCOURT	compteur remplacer pour anomalie technique	21/03/2017
GAEC CHAPINI	GEVIGNEY ET MERCEY	.	RUE DE LA CHARMOTTE	compteur remplacer pour anomalie technique	29/09/2017
PIROULEY, FRANCIS	MERCEY SUR SAONE	5	RUE DU MONT	compteur remplacer pour anomalie technique	25/10/2017
RACLOT, JEAN	MERCEY SUR SAONE	4	RUE DU MONT	compteur remplacer pour anomalie technique	27/10/2017
BELLENEY, NICOLAS	MERCEY SUR SAONE	14	RUE DU MONT	compteur remplacer pour anomalie technique	27/10/2017
BOUVERET, MARIE REINE	MERCEY SUR SAONE	3	IMPASSE DU GUE	compteur remplacer pour anomalie technique	27/10/2017
KARA, MUSTAFA	GEVIGNEY ET MERCEY	2	RUE PEINGEY	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	31/01/2017
CAYOT, SEBASTIEN	GEVIGNEY ET MERCEY	7	GRANDE RUE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	31/01/2017
GEVIGNEY ET MERCEY	GEVIGNEY ET MERCEY	4	RUE PEINGEY	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	28/02/2017
MOUILLET, PHILIPPE	ABONCOURT GESINCOURT	47	GRANDE RUE GESINCOURT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	11/04/2017
ABONCOURT GESINCOURT, .	ABONCOURT GESINCOURT	5	PLACE DE LA MAIRIE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	11/04/2017
ETIENNEY, JEAN PIERRE	ABONCOURT GESINCOURT	36	GRANDE RUE GESINCOURT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	11/04/2017
GEVIGNEY ET MERCEY, .	GEVIGNEY ET MERCEY	14	GRANDE RUE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	11/04/2017
LAVIE-WEBER, ROBERT	LAMBREY	19	RUE DES PUIITS	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	12/04/2017
CHEVIGNY, PASCAL	GEVIGNEY ET MERCEY	11	RUE DE JUSSEY	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	29/05/2017
GARRET, PATRICK	ABONCOURT GESINCOURT	41	GRANDE RUE GESINCOURT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	26/07/2017
GALETTI, Marco	GEVIGNEY ET MERCEY	1	RUE DE LA CHARLOTTE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	24/08/2017
PAUL, JEAN CHRISTOPHE	GEVIGNEY ET MERCEY	2	RUE DE LA GRANDE COTE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	24/08/2017
PAUL, Michel	GEVIGNEY ET MERCEY	4	RUE DE LA RUOTTE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	24/08/2017
BOUVERET, Henri	GEVIGNEY ET MERCEY	34	RUE DU POISET	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	24/08/2017
MARIOTTE, Claude	GEVIGNEY ET MERCEY	6	RUELLE DU PETIT PONT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	24/08/2017
BOUVERET, MARIE REINE	GEVIGNEY ET MERCEY	3	IMPASSE DU GUE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	24/08/2017

FERM CONF GAEC PAUL, .	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	24/08/2017
BELLENEY, Alain	GEVIGNEY ET MERCEY	12	RUE DU POISET	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	24/08/2017
FERNANDES, DOMINGOS	GEVIGNEY ET MERCEY	3	RUE DU MOULIN GAUDREY	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	30/08/2017
GERARD, MICHEL	GEVIGNEY ET MERCEY	17	RUE DE JUSSEY	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	05/09/2017
CHIAPPINI JEAN	GEVIGNEY ET MERCEY	27	RUE DU POISET	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	05/09/2017
LORA, Joel	GEVIGNEY ET MERCEY	16	RUE DES MARRONNIERS	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	05/09/2017
CARTERON, Francois	GEVIGNEY ET MERCEY	9	RUE DES MARRONNIERS	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	05/09/2017
MONNIER, GERTRUDE	GEVIGNEY ET MERCEY	7	RUE DU FAUBOURG	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	05/09/2017
GARNIER, LUDOVIC	GEVIGNEY ET MERCEY	48	GRANDE RUE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	05/09/2017
CLADIERE, Bruno	GEVIGNEY ET MERCEY	7	RUE DES MARRONNIERS	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2017
ARREMA, .	GEVIGNEY ET MERCEY	47	GRANDE RUE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2017
DU BEUCHOT	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2017
GARRET, HENRI	ABONCOURT GESINCOURT	15	GRANDE RUE GESINCOURT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	14/09/2017
AUBERT, LUCE	ABONCOURT GESINCOURT	17	GRANDE RUE GESINCOURT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	14/09/2017
GEAULT, JEAN	LAMBREY	2	RUE DU CHARMOIS	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	02/10/2017
GARAGE VALERY DURAND,	MERCEY SUR SAONE	1	RUE DU MONT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	09/10/2017
GAUTIER, JOSETTE	ABONCOURT GESINCOURT	4	RUE DU PUIITS	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	24/10/2017
BARTHELEMY, GHISLAINE	ABONCOURT GESINCOURT	44	GRANDE RUE GESINCOURT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	27/10/2017
LIENARD, GABRIELLE	ABONCOURT GESINCOURT	44	GRANDE RUE GESINCOURT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	27/10/2017
BOURG, LOUIS	ABONCOURT GESINCOURT	1	RUE DU PONT RENARD	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	27/10/2017
SIXT, MARIE-THERESE	ABONCOURT GESINCOURT	8	RUE DE LA LEUT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	27/10/2017
GARRET, CLEMENT	ABONCOURT GESINCOURT	37	GRANDE RUE GESINCOURT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	27/10/2017
MAICHE, Paul	ABONCOURT GESINCOURT	23	GRANDE RUE GESINCOURT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	27/10/2017
MOUREY, Jean	GEVIGNEY ET MERCEY	3	RUE DU BIEF	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	27/10/2017
MAICHE, PAUL	ABONCOURT GESINCOURT	21	GRANDE RUE GESINCOURT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	03/11/2017
BOUVERET, CHRISTINE	GEVIGNEY ET MERCEY	.	RUELLE DU PETIT PONT	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	29/11/2017
Réseau eau rechercher fuite					
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	04/01/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	05/01/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	06/01/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	06/01/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	09/01/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	24/01/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	24/01/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	31/01/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	08/02/2017
SDGE	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	08/02/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	10/02/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	22/02/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	24/02/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	24/02/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	10/03/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	16/03/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	04/04/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	20/04/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	17/05/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	29/05/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	30/05/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	30/05/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	16/06/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	13/09/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	13/09/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	-	réseau eau rechercher fuite	14/09/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	.	Commune	réseau eau rechercher fuite	19/10/2017

	GEVIGNEY ET MERCEY	*	—	réseau eau rechercher fuite	25/10/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	'	—	réseau eau rechercher fuite	03/11/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	*	—	réseau eau rechercher fuite	29/11/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	.	—	réseau eau rechercher fuite	12/12/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	.	—	réseau eau rechercher fuite	13/12/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	.	—	réseau eau rechercher fuite	14/12/2017
GAZ ET EAU	ABONCOURT GESINCOURT	.	—	réseau eau rechercher fuite	15/12/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	—	réseau eau rechercher fuite	20/12/2017
Réseau eau renouveler					
	ABONCOURT GESINCOURT	*	GRANDE RUE	réseau eau renouveler	21/07/2017
Réseau eau réparer					
sdge	ABONCOURT GESINCOURT	10	GRANDE RUE	réseau eau réparer	10/01/2017
	LAMBREY	11	RUE DE LA MARGELLE	réseau eau réparer	24/01/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	1	RUE DES GRAVIERS	réseau eau réparer	03/02/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	—	réseau eau réparer	08/02/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	15	RUE DU FAUBOURG	réseau eau réparer	27/02/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	.	GRANDE RUE	réseau eau réparer	06/07/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	.	GRANDE RUE	réseau eau réparer	12/07/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	3	Grande rue	réseau eau réparer	20/07/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	3	Grand rue	réseau eau réparer	20/07/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	IMPASSE DU GUE	réseau eau réparer	02/08/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	.	PLACE DE LA MAIRIE	réseau eau réparer	13/09/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	13	RUE DES NOUVEAUX	réseau eau réparer	19/10/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	*	RUE DE LA RUOTTE	réseau eau réparer	29/11/2017
	ABONCOURT GESINCOURT	10	GRANDE RUE	réseau eau réparer	15/12/2017
	GEVIGNEY ET MERCEY	2	RUE DU FAUBOURG	réseau eau réparer (suite recherche de fuite)	06/01/2017
Réservoir laver					
	GEVIGNEY ET MERCEY	.	—	réservoir laver	20/04/2017
SDGE	ABONCOURT GESINCOURT	.	—	réservoir laver	12/06/2017
SDGE	LAMBREY	.	—	réservoir laver	22/11/2017
SDGE	GEVIGNEY ET MERCEY	.	—	réservoir laver	07/12/2017