

Le service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2016

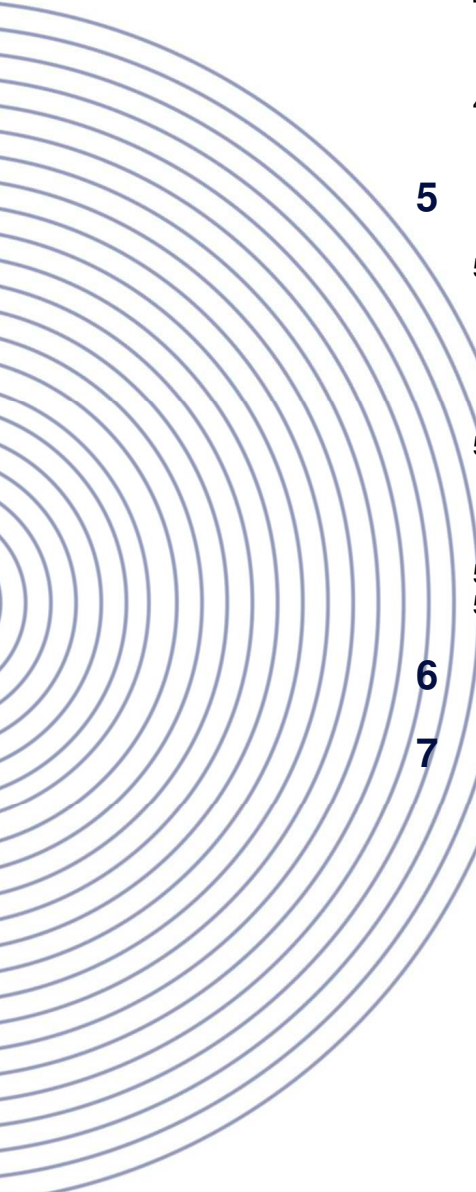
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

SIVU DES EAUX
DE LA GARENNE



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.....	9
1.3.2	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	10
1.4	Les évolutions réglementaires	11
1.5	Les perspectives	12
2	 Présentation du service	13
2.1	Le contrat	15
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	16
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	16
2.2.2	La gestion de crise.....	17
2.2.3	La relation clientèle.....	17
2.3	L'inventaire du patrimoine	18
2.3.1	Le système d'eau potable.....	18
2.3.2	Les biens de retour.....	18
2.3.3	Les biens de reprise	24
3	 Qualité du service.....	27
3.1	Le bilan hydraulique	29
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	29
3.1.2	Les volumes prélevés	29
3.1.3	Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	30
3.1.4	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	30
3.1.5	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	30
3.1.6	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)...	31
3.1.7	L'ILC et rendement grenelle 2.....	32
3.2	La qualité de l'eau	33
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	33
3.2.2	Le programme ARS.....	33
3.2.3	Le plan vigipirate	33
3.2.4	La ressource.....	34
3.2.5	La production.....	35
3.2.6	La distribution	35
3.2.7	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	36
3.3	Le bilan d'exploitation	38
3.3.1	La consommation électrique	38
3.3.2	Le nettoyage des réservoirs.....	39
3.3.3	Les autres interventions sur les installations	39
3.3.4	Les interventions sur le réseau de distribution	40
3.3.5	La recherche des fuites.....	42
3.3.6	Les interventions en astreinte	42
3.4	Le bilan clientèle.....	43
3.4.1	ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle.....	43
3.4.2	Le nombre de clients	43
3.4.3	Les volumes vendus	46
3.4.4	La typologie des contacts clients	48
3.4.5	Les principaux motifs de dossiers clients	48
3.4.6	L'activité de gestion clients	49
3.4.7	La relation clients.....	49
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement.....	52
3.4.9	Les dégrèvements	52
3.4.10	La mesure de la satisfaction client	52
3.4.11	Le prix du service de l'eau potable.....	53



4	 Comptes de la délégation	55
4.1	Le CARE.....	57
4.1.1	Le CARE	57
4.1.2	Le détail des produits.....	58
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	58
4.2	Les reversements	63
4.2.1	Les reversements à la collectivité	63
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau	63
4.2.3	Les reversements de T.V.A.....	63
4.3	La situation des biens et des immobilisations	64
4.3.1	La situation sur les installations	64
4.3.2	La situation sur les canalisations	64
4.3.3	La situation sur les branchements.....	65
4.4	Les investissements contractuels	67
4.4.1	Le renouvellement	67
5	 Votre délégataire	69
5.1	Notre organisation	71
5.1.1	L'entreprise régionale	71
5.1.2	Nos implantations	72
5.1.3	Nos moyens humains	72
5.1.4	Nos moyens matériels	72
5.1.5	Nos moyens logistiques.....	73
5.1.6	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	73
5.2	La relation clientèle	74
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients.....	74
5.2.2	La gestion des courriers.....	74
5.2.3	Le site internet et l'information client	74
5.2.4	L'entité de gestion client	76
5.3	Notre système de management	77
5.4	Notre démarche développement durable.....	79
6	 Glossaire	81
7	 Annexes	91

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

- Augmentation du nombre de réparation sur la canalisation de refoulement (de la station de pompage à l'entrée du lotissement Les Royats)
- Poursuivre le programme de plan de renouvellement des compteurs
- Renouvellement et renforcement de la conduite de refoulement-distribution du réservoir pilote de Gueux (800 m³)
- Installation d'une sectorisation globale en 5 points sur la commune de Jonchery-sur-Vesle
- Station de pompage de Thillois :
 - Installation d'un compteur de distribution
 - Remplacement de la vessie anti-bélier n° 1
- Station de pompage de Gueux
 - Renouvellement de la pompe n° 2 de forage
- Réservoir de Savigny-sur-Ardre
 - Installation d'un compteur en distribution du réservoir
- Réservoir de Jonchery-sur-Vesle
 - Changement du pilote du SAVI
- Renouvellement de la télésurveillance sur le compteur de sectorisation distribution vers Rosnay
- Renouvellement de la télésurveillance sur le compteur de sectorisation alimentation réservoir Jonchery
- Intrusion au réservoir de Rosnay : réhabilitation des dispositifs de télésurveillance et d'anti-intrusion
- Vanne électrique à Prouilly : modification de l'armoire électrique, passage de l'abonnement en monophasé

Marché à bons de commandes :

- Travaux de renouvellement des canalisations (marche triennal): détails au chapitre « la situation des biens et des immobilisations »

1.2 Les chiffres clés

	3 899 clients desservis	
	461 701 m³ d'eau facturée	
	621 346 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année	
	100 % de conformité sur les analyses bactériologiques	
	100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques	
	2,3424 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m ³	
	76,8 % de rendement du réseau de distribution	
	2,85 m³/km/j de pertes en réseau	

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

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

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

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.

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2016	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	11 245	Nombre	C
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	3 899	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	145,1	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,3424	€ 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	%	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	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	76,8	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	110	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	2,97	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	2,85	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	-	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	-	Euros par m ³ facturés	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2016	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit national :

- Transposition de la directive européenne « concessions » : ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016 relatifs aux contrats de concession
- Application de l'ordonnance « marchés publics » : décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics et loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« loi Sapin II »)
- Ouverture des données numériques dans les délégations de service public : loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique
- Réforme de l'évaluation environnementale : ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de 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 décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes
- Obligation de faire figurer le prix du litre d'eau sur la facture à compter du 1er janvier 2017 : arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

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

1.5 Les perspectives

- Poursuite des actions de recherche de fuites et amélioration du rendement de réseau,
- Renouvellement des compteurs déclassés et vétustes,
- Sécurisation de la ressource en eau et sécurisation des sites suivant les recommandations Vigipirate,
- Sécurisation de l'approvisionnement : interconnexions ou nouvelle ressource (Syndicat),
- Poursuite du programme de renouvellement des canalisations (Syndicat) et notamment :
 - Renouvellement de la canalisation de distribution du réservoir de Jonchery-sur-Vesle.
- Poursuite des plans d'actions des aires d'alimentation des captages du Syndicat,
- Qualité de l'eau à Vandeuil (Syndicat) : traitement de la ressources OU déconnexion des sources et de la bêche de mélange pour interconnexion sur Jonchery-sur-Vesle,
- Création d'une interconnexion entre les réseaux de Branscourt et Jonchery-sur-Vesle.

2 | Présentation du service



2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	23/10/2003	30/09/2018	Affermage
Avenant n°01	16/07/2004	22/10/2018	Précision du rôle, des tâches et des responsabilités respectives pour les opérations de renouvellement des branchements plomb
Avenant n°02	27/01/2005	30/09/2018	Intégration des communes de Vandeuil, Ormes et Thillois
Avenant n°03	04/04/2007	30/09/2018	Intégration de la commune de Faverolles et Coemy.
Avenant n°04	27/06/2008	30/09/2018	Renouvellement d'une partie des canalisations d'eau potable + intégration des nouvelles installations de stockage et de production de Gueux.
Avenant n°05	17/12/2013	30/09/2018	Prise en compte des réformes "Warsmann" et "anti-endommagement des réseaux souterrains"

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

Voici les interlocuteurs dédiés à votre contrat :



N° dédiés à la collectivité

Service Ordonnancement

Planification des travaux sur les réseaux (réparation de fuite, travaux neufs, campagne de curage...)

☎ 03 44 97 23 53
✉ 03 44 97 23 78

Service Devis-Commande-Facturation

Renseignement concernant un devis ou une facture travaux

☎ 03 44 97 23 70
✉ 03 44 97 23 77

N° dédiés aux clients particuliers

Centre Relations Clientèle

N° Cristal **0977 408 408**

Du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h. Pas d'appel local

Service d'urgence 24h/24 (astreinte)

N° Cristal **0977 401 120**

En dehors des heures ouvrables ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés. Pas d'appel local

2.2.2 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

2.2.3 La relation clientèle

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

85 % des contacts se sont faits par téléphone en 2016. En 2016, ce sont près de 208 928 contacts qui ont été traités par le Centre de Relation Clientèle.

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

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation : 0 977 408 408 (appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques : 0 977 401 120 (appel non surtaxé)

• L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

GUEUX - 16 rue de la Fosse Chenevière : lundi, mercredi et vendredi de 9 h à 12 h

• LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

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

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

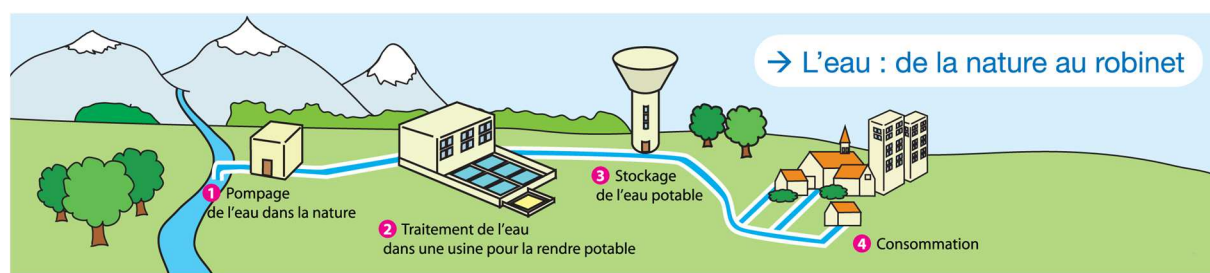
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 Les biens de retour

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

• LES RESSOURCES

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

Inventaire des ressources					
Commune	Type de ressource	Numéro BSS	Coordonnées		
			X (L 93)	Y (L 93)	m NGF
GUEUX	Puits P1	01314X0007	766268	6908102	79
GUEUX	Puits P2	01314X0067	766267	6908102	78
THILLOIS	Forage	01314X0055	769564	6906481	96
VANDEUIL	Source	01313X0029	757621	6909021	

• LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT

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

Inventaire des installations de production/traitement			
Commune	Site	Capacité de production	Unité
GUEUX	St. de pompage à Gueux	1440	m3/j

Inventaire des installations de production/traitement			
Commune	Site	Capacité de production	Unité
THILLOIS	St. de pompage, Reservoir, Surpresseur à Thillois	270	m3/j
VANDEUIL	St. de pompage à Vandeuil	60	m3/j

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

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

Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs			
Commune	Site	Volume utile	Unité
JONCHERY-SUR-VESLE	Réservoir	500	m3
PARGNY-LÈS-REIMS	Réservoir	300	m3
PROUILLY	Réservoir	300	m3
ROSNAY	Réservoir	630	m3
SAVIGNY-SUR-ARDRES	Réservoir	300	m3
SERZY-ET-PRIN	Réservoir	100	m3
THILLOIS	Réservoir	75	m3
VANDEUIL	Réservoir	100	m3
VRIGNY	Réservoir	75	m3
VRIGNY	Réservoir	300	m3
VRIGNY (Gueux 800m3)	Réservoir	800	m3

• **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

Inventaire des installations de pompage - relevage	
Commune	Site
THILLOIS	Surpresseur au réservoir
VRIGNY	Reprise à Gueux

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

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

Inventaire des points de mesure ou prélèvement	
Commune	Equipement
PARGNY LES REIMS	Analyseur de chlore
ROSNAY	Analyseur de chlore
SERZY ET PRIN	Analyseur de chlore
THILLOIS	Analyseur de chlore
VRIGNY (GUEUX 800m³)	Analyseur de chlore

- LES POINTS DE MESURE OU PRELEVEMENT**

Les points de mesure ou prélèvements sont détaillés dans le tableau suivant.

Inventaire des points de mesure ou prélèvement		
Commune	Site	Année de mise en service
BRANSCOURT	Cptrsecto C28 Refoulement direction Jonchery	2010
BRANSCOURT	Cptrsecto C29 Distribution Branscourt	2010
COULOMMES-LA-MONTAGNE	Cptrsecto C19 bis Coulommès HS	2010
COURCELLES-SAPICOURT	Cptrsecto C27 Distribution Courcelles ancien réservoir	2010
FAVEROLLES-ET-COËMY	Cptrsecto C37 Distribution Savigny	2010
FAVEROLLES-ET-COËMY	Cptrsecto C38 Distribution Faveroles	2010
GUEUX	Cptrsecto C02 Gueux vers Thillois	2010
GUEUX	Cptrsecto C12 Gueux RP du Golf Compas	2010
JANVRY	Cptrsecto C22 Distribution Janvry	2010
JOUY-LÈS-REIMS	Cptrsecto C19 Branche Pargny direction Jouy	2010
PROUILLY	Cptrsecto C30 Arrivée réservoir Jonchery	2010
ROSNAY	Cptrsecto C23 Distribution Rosnay	2010
ROSNAY	Cptrsecto C25 bis Distribution Gueux Rosnay	2010
SERZY-ET-PRIN	Cptrsecto C39 Entrée Serzy	2010
THILLOIS	Cptrsecto C03 Thillois vers Ormes	2010
THILLOIS	Cptrsecto C05 Branche IKEA	2010
THILLOIS	Cptrsecto C07 Thillois Millésime	2010
TRESLON	Cptrsecto C35 Distribution Faveroles - Savigny	2010
TRESLON	Cptrsecto C36 Distribution Treslon réducteur	2010
VRIGNY	Cptrsecto C10 Coulommès vers sources	2010

- LES CANALISATIONS**

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

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)							
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Inconnu	Total
<50 mm	275	191	-	-	-	67	534
50-99 mm	21 745	8 524	1 442	7 247	-	54	39 013
100-199 mm	59 478	4 999	3 845	13 064	13	508	81 907
200-299 mm	19 937	181	-	-	-	-	20 119
300-499 mm	463	-	-	-	-	-	463
Inconnu	2 052	-	-	515	-	497	3 064
Total	103 951	13 896	5 287	20 826	13	1 127	145 100

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)							
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	Inconnu	Total
Fonte ductile	28	4 297	51 749	19 935	463	1 321	77 793
Fonte grise	248	14 911	6 602	-	-	731	22 491
Fonte indéterminée	-	2 537	1 127	2	-	-	3 667

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)							
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	Inconnu	Total
PE bandes bleues	45	4 232	4 999	181	-	-	9 458
PE noir	73	27	-	-	-	-	101
PE indéterminé	72	4 265	-	-	-	-	4 337
Amiante ciment	-	1 442	3 845	-	-	-	5 287
PVC indéterminé	-	7 247	13 064	-	-	515	20 826
Acier	-	-	13	-	-	-	13
Inconnu	67	54	508	-	-	497	1 127
Total	534	39 013	81 907	20 119	463	3 064	145 100

• **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	145 038
Remises gratuites par le déléguant (commune, syndicat, etc.)	647
Renouvellements dépose	1 741
Renouvellements pose	1 676
Régularisations de plans	- 520
Situation actuelle	145 100

• **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Désignation	2016
Détendeurs / Stabilisateurs	20
Equipements de mesure de type compteur	51
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	517
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	215
Régulateurs débit	2
Vannes	826
Vidanges, purges, ventouses	208

• **LES BRANCHEMENTS**

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

Pourcentage de branchements en plomb restant	
Type branchement	2016
Branchements en plomb avant compteur	30
Hors plomb avant compteur	4 224

Pourcentage de branchements en plomb restant	
Type branchement	2016
Branchement eau potable total	4 254
% de branchements en plomb restant	0,7%

Pourcentage de branchements en plomb restant	
BRANSCOURT	2016
Branchement eau potable total	139
% de branchements en plomb restant	0,0%

COULOMMES-LA-MONTAGNE	2016
Branchement eau potable total	118
% de branchements en plomb restant	0,0%

COURCELLES-SAPICOURT	2016
Branchements en plomb avant compteur	1
Hors plomb avant compteur	164
Branchement eau potable total	165
% de branchements en plomb restant	0,6%

FAVEROLLES-ET-COËMY	2016
Branchements en plomb avant compteur	5
Hors plomb avant compteur	287
Branchement eau potable total	292
% de branchements en plomb restant	1,7%

GERMIGNY	2016
Branchements en plomb avant compteur	1
Hors plomb avant compteur	100
Branchement eau potable total	101
% de branchements en plomb restant	1,0%

GUEUX	2016
Branchements en plomb avant compteur	2
Hors plomb avant compteur	815
Branchement eau potable total	817
% de branchements en plomb restant	0,2%

JANVRY	2016
Branchement eau potable total	74
% de branchements en plomb restant	0,0%

JONCHERY-SUR-VESLE	2016
Branchements en plomb avant compteur	7
Hors plomb avant compteur	938
Branchement eau potable total	945
% de branchements en plomb restant	0,7%

2 | Présentation du service

JOUY-LÈS-REIMS	2016
Branchement eau potable total	110
% de branchements en plomb restant	0,0%

PARGNY-LÈS-REIMS	2016
Branchements en plomb avant compteur	3
Hors plomb avant compteur	224
Branchement eau potable total	227
% de branchements en plomb restant	1,3%

PROUILLY	2016
Branchements en plomb avant compteur	5
Hors plomb avant compteur	236
Branchement eau potable total	241
% de branchements en plomb restant	2,1%

ROSNAV	2016
Branchements en plomb avant compteur	2
Hors plomb avant compteur	168
Branchement eau potable total	170
% de branchements en plomb restant	1,2%

SAVIGNY-SUR-ARDRES	2016
Branchement eau potable total	133
% de branchements en plomb restant	0,0%

SERZY-ET-PRIN	2016
Branchements en plomb avant compteur	1
Hors plomb avant compteur	116
Branchement eau potable total	117
% de branchements en plomb restant	0,9%

THILLOIS	2016
Branchements en plomb avant compteur	2
Hors plomb avant compteur	274
Branchement eau potable total	276
% de branchements en plomb restant	0,7%

TRESLON	2016
Branchement eau potable total	104
% de branchements en plomb restant	0,0%

VANDEUIL	2016
Branchement eau potable total	84
% de branchements en plomb restant	0,0%

VRIGNY	2016
Branchements en plomb avant compteur	1
Hors plomb avant compteur	140
Branchement eau potable total	141

VRIGNY	2016
% de branchements en plomb restant	0,7%

Les branchements	
Matériau branchement avant compteur	2016
Acier fer noir galvanisé	27
Cuivre	40
Fonte	13
Inconnu	246
PE bandes bleues	2 456
PE noir ou autres	1 035
PVC	406
Visités mais indétectables	1

2.3.3 Les biens de reprise

Les biens de reprise sont des biens dont le délégataire est propriétaire et qui peuvent être rachetés par la collectivité à la fin du contrat selon les modalités prévues par le contrat.

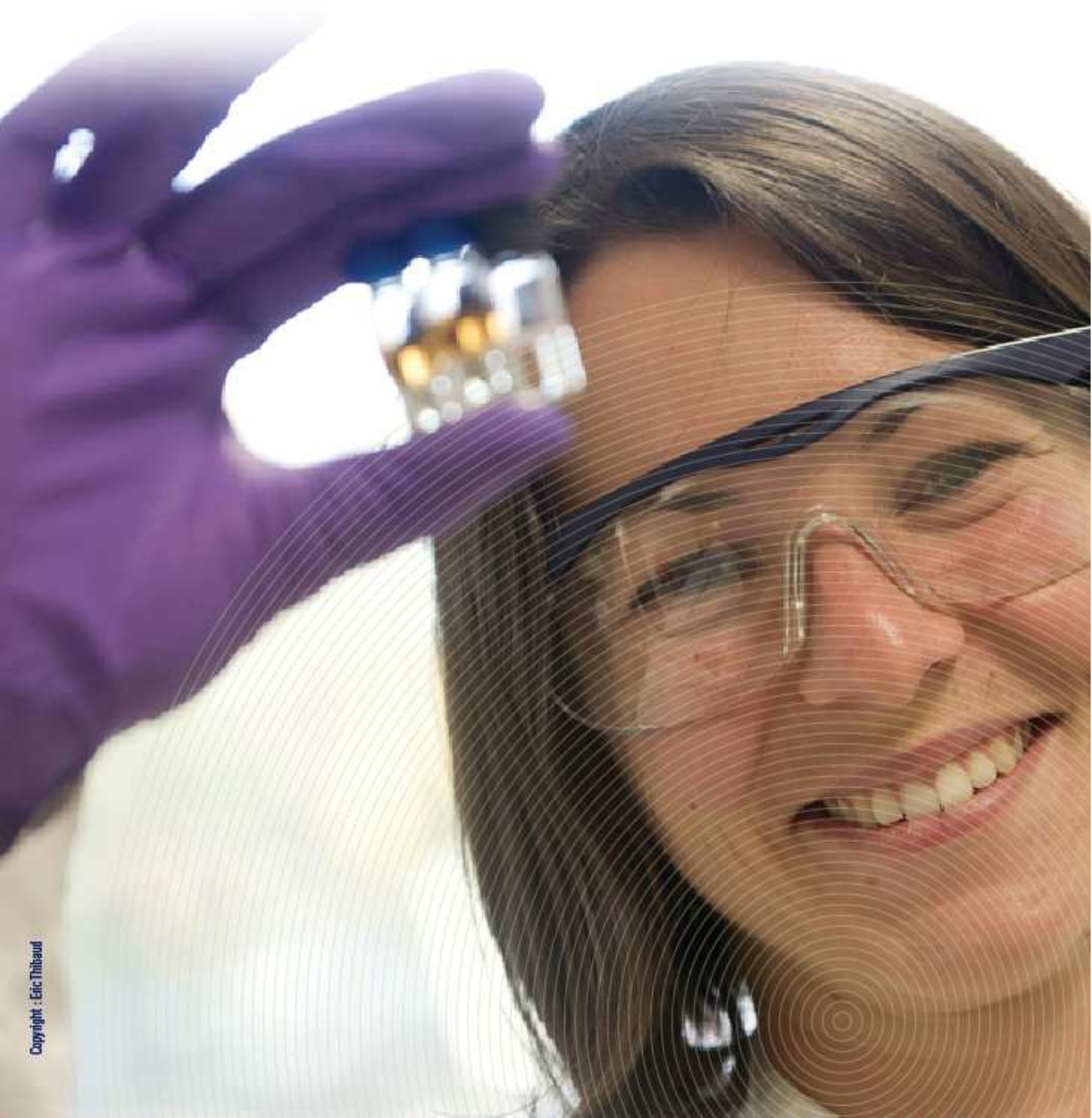
- **LES COMPTEURS**

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

Parc compteur					
Commune	Tranche DN				Total général
	15	20	30-40	50 et +	
Branscourt	131	2	1		134
Coulommès-la-Montagne	100	8	3	1	112
Courcelles-Sapicourt	150	6	2		158
Faverolles-et-Coëmy	280	3	2		285
Germigny	93	3	2		98
Gueux	748	29	11	4	792
Janvry	61	7	3		71
Jonchery-sur-Vesle	911	11	10	3	935
Jouy-les-Reims	95	7	4		106
Pargny-les-Reims	195	12	1		208
Prouilly	223	8	4		235
Rosnay	157	5	3		165
Savigny-sur-Ardres	122	4	2		128
Serzy-et-Prin	106	2	5		113
Thillois	196	31	14	11	252
Treslon	99	1	2		102
Vandeuil	74		5	1	80
Vrigny	120	6	5	1	132
Total général	3861	145	79	21	4106

Parc compteur					
Tranche d'âge	Tranche DN				Total général
	15	20	30-40	50 et +	
00-05 ans	1252	70	24	13	1359
06-10 ans	1190	37	21	3	1251
11-15 ans	921	25	30	5	981
16-20 ans	316	12	2		330
21-25 ans	99		1		100
Supérieur à 25 ans	83	1	1		85
Total général	3861	145	79	21	4106

3 | Qualité du service



3.1 Le bilan hydraulique

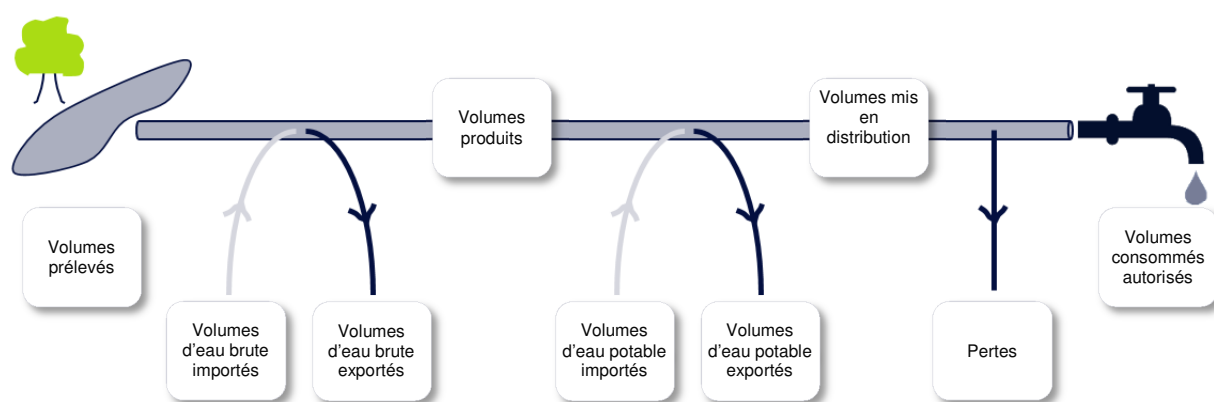
Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

Quatre ressources en eau permettent d'alimenter les 18 communes du syndicat des eaux via un réseau de transport :

- Un mélange de l'eau des **deux puits P1 et P2** situés sur la commune de Gueux alimentent les deux réservoirs pilotes des deux grandes branches de distribution. A partir de ces deux stockages : 18 communes sont desservies grâce à des réservoirs secondaires (dont la commune d'Ormes qui ne fait pas partie du périmètre délégué).
- L'eau brute issue du **forage de Thillois** est mélangée à l'eau refoulée de Gueux pour alimenter la commune de Thillois.
- **Une source** alimente la commune de Vandeuil, unique village du syndicat des eaux non interconnecté aux autres.

Les schémas de principe du système d'eau potable sont présentés en annexe.



3.1.2 Les volumes prélevés

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

Volumes d'eau brute prélevés (m³)						
Commune	Site	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
COULOMMES-LA-MONTAGNE	Captage et Reservoir à Coulommès	20 731	8 696	0	0	0,0%
GUEUX	St. de pompage à Gueux	609 190	602 550	622 090	624 980	0,5%
THILLOIS	St. de pompage, Reservoir, Surpresseur à Thillois	5 619	6 396	5 707	8 751	53,3%
VANDEUIL	St. de pompage à Vandeuil	7 618	6 761	6 950	6 782	- 2,4%
Total des volumes prélevés		643 158	624 403	634 747	640 513	0,9%

Répartition des volumes prélevés par puits de la station de pompage de Gueux :

- Puits P1 = 351 720 m³
- Puits P2 = 273 260 m³

3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Volumés d'eau potable importés et exportés (m ³)							
Site	Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Cptr secto C03 Thillois vers Ormes	Volume d'eau potable exporté	2 983	7 709	4 698	5 002	28 295	465,7%
	Total volumés eau potable exportés (C)	2 983	7 709	4 698	5 002	28 295	465,7%

3.1.4 Les volumés mis en distribution calculés sur une période de relèvé

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

Volumés mis en distribution sur période de relèvé (m ³)			
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Total volumés eau potable produits (A) = (A') - (A'')	655 745	649 641	- 0,9%
dont volumés eau brute prélevés (A')	655 745	617 002	- 5,9%
dont volumés de service production (A'')	0	- 32 639	0,0%
Total volumés eau potable importés (B)	0	0	0,0%
Total volumés eau potable exportés (C)	7 189	28 295	293,6%
Total volumés mis en distribution (A+B-C) = (D)	648 556	621 346	- 4,2%

3.1.5 Les volumés consommés autorisés calculés sur une période de relèvé

La relèvé 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 volumés consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relèvés ramenée à 365 jours.

Les volumés consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumés comptabilisés** : ils résultent des relèvés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumés relèvés correspondent aux volumés facturés (incluant les volumés exonérés) et aux volumés dégrèvés.
- **Volumés consommés sans comptage** : ces volumés estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumés 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.
- **Volumés de service du réseau** : ces volumés estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumés 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 volumés consommés sans comptage et les volumés 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	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumés comptabilisés (E = E' + E'')	477 475	462 910	464 554	463 361	463 866	0,1%

Volumés consommés autorisés (m ³)						
Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
- dont Volumés facturés (E')	469 972	448 699	455 006	453 456	461 701	1,8%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumés dégrévés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E'')	7 503	14 211	9 548	9 905	2 165	- 78,1%
Volumés consommés sans comptage (F)	-	-	1 484	2 505	1 505	- 39,9%
Volumés de service du réseau (G)	9 650	9 650	6 970	5 970	5 130	- 14,1%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	487 125	472 560	473 008	471 836	470 501	- 0,3%

3.1.6 La performance réseau calculée sur une période de relèvé (décret 2 mai 2007)

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèvés ramenée 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 relèvés ramenée 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.

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

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

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèvés ramenée à 365 jours, est le ratio entre, d'une part, les volumés consommés autorisés augmentés des volumés 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 volumés d'eau potable produits augmentés des volumés 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 volumés 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 volumés non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumés mis en distribution (D)	640 891	616 251	599 068	648 556	621 346	- 4,2%
Volumés comptabilisés (E)	477 475	462 910	464 554	463 361	463 866	0,1%
Volumés consommés autorisés (H)	487 125	472 560	473 008	471 836	470 501	- 0,3%

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Pertes en réseau (D-H) = (J)	153 766	143 691	126 060	176 720	150 845	- 14,6%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	163 416	153 341	134 514	185 195	157 480	- 15,0%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	147	146	147,503	145,038	145,1	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	2,87	2,7	2,34	3,34	2,85	- 14,7%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	3,05	2,88	2,5	3,5	2,97	- 15,0%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	487 125	472 560	473 008	471 836	470 501	- 0,3%
Volumes eau potable exportés (C)	2 983	7 709	4 698	7 189	28 295	293,6%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	643 874	623 960	603 766	655 745	649 641	- 0,9%
dont volumes eau brute prélevés (A')	643 874	623 960	603 766	655 745	617 002	- 5,9%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	- 32 639	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	0,0%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	76,12	76,97	79,12	73,05	76,78	5,1%

3.1.7 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.

Pour votre collectivité le rendement à atteindre selon le décret 2012-97 est de 66,85%.

Performance rendement de réseau						
Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	487 125	472 560	473 008	471 836	470 501	- 0,3%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	147	146	147,5	145	145,1	0,0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	9,1	9	8,9	9	9,4	4,1%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	0	0	0	80	80	-
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = 65 + 0,2 ILC (%)	66,83	66,8	66,77	66,81	66,81	-
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	76,12	76,97	79,12	73,05	76,78	5,1%

3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

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

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

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

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

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

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

3.2.2 Le programme ARS

L'ARS (Agences Régionales de Santé) impose annuellement son programme de surveillance. Les résultats sont inclus dans les données présentées ci-après.

Type Eau	Distribution			Production			Ressource	TOTAL
Type Schéma	As	D1C	D1C D2T CNP	P1C P2Z	P1C	As	RP	
Nb prél.	4	41	7	3	4	1	2	63

3.2.3 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 le plan Vigipirate ; 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,
- la sensibilisation du personnel à la Vigilance.

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.

3.2.4 La ressource

• LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

Trois forages et une source permettent d'exploiter les eaux issues des nappes aquifères naturellement présentes dans le sous-sol.

Les forages sont situés sur les communes de Gueux et Thillois, la source de la commune de Vandeuil.

Sur le forage de Gueux, un mélange $\frac{2}{3}$ / $\frac{1}{3}$ des eaux des puits P1 et P2 permettent de diluer la concentration en nitrates et livrés une eau conforme aux normes de potabilité.

Sur le forage de Thillois, un mélange à 50 % des eaux provenant du forage de Thillois avec l'eau provenant du réseau de Gueux, permet de diminuer la concentration en nitrate et de tenir la limite de potabilité en vigueur.

Des dispositifs de mélange des eaux permettent de diluer les concentrations.

Sur l'ensemble des ressources, des dispositifs de chloration permettent la conservation de la qualité de l'eau durant son transport.

Les schémas de principe du système d'eau potable sont présentés en annexe.

• L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP

DUP		
Commune	Captage	DUP
GUEUX	Puits	30/09/13
THILLOIS	Forage	En cours
VANDEUIL	Source	10/06/2002

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

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	3	0	100,0%	6	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	3	0	100,0%	1 719	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	6	0	100,0%	56	0	100,0%

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

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

Aucun résultat non conforme

3.2.5 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é	Nbr	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é
Bulletin	Microbiologiqu e	10	0	100,0%	0	100,0%	4	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico- chimique	11	2	81,8%	0	100,0%	4	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Microbiologiqu e	50	0	100,0%	0	100,0%	16	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Physico- chimique	2 103	2	99,9%	0	100,0%	45	0	100,0%	0	100,0%

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

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
VANDEUIL	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/07/2016	VANDEUIL SORTIE STK100	FER	0.21	mg/litre	<=,2	
VANDEUIL	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/10/2016	VANDEUIL SORTIE STK100	FER	0.24	mg/litre	<=,2	

3.2.6 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é	Nbr	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é
Bulletin	Microbiologiqu e	27	0	100,0%	0	100,0%	12	1	91,7%	0	100,0%
Bulletin	Physico- chimique	27	1	96,3%	0	100,0%	10	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Microbiologiqu e	136	0	100,0%	0	100,0%	38	1	97,4%	0	100,0%

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	Nbr	%	Nbr	%
Paramètre	Physico-chimique	·	·	Référence	·	Conformité	·	·	Référence	·	Conformité
		1	434	99,9%	0	100,0%	21	0	100,0%	0	100,0%

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

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
COURCEL LES-SAPICOURT	Surveillance	Hors référence	05/04/2016	COURCEL LES-SAPICOURT DISTRIB	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	22	nombre/100 ml	=0	
VANDEUIL	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/03/2016	VANDEUIL DISTRIBUTION	FER	0.23	mg/litre	<=,2	

• **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

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

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

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

Elle précise les modalités de :

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

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

3.2.7 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 effectués dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisé 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	37	0	100,0%
Physico-chimique	35	0	100,0%

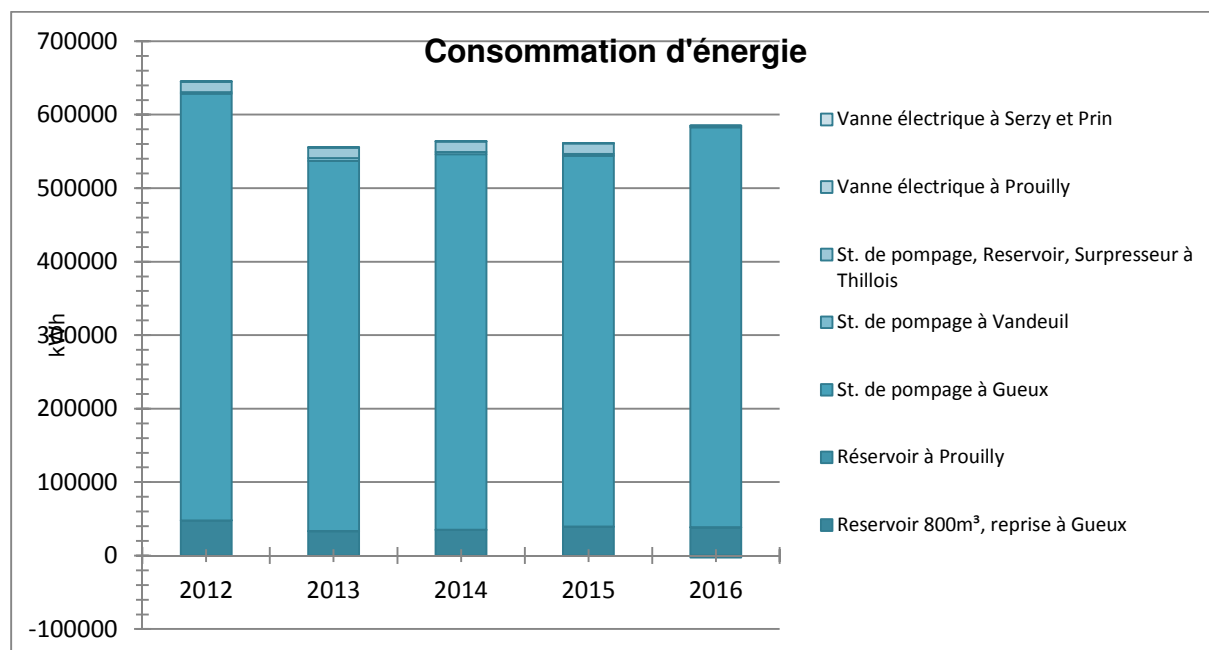
3.3 Le bilan d'exploitation

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 (kWh)						
Site	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Reservoir 800m ³ , reprise à Gueux	47 805	33 168	35 026	39 158	38 354	- 2,1%
Réservoir à Prouilly	202	214	211	228	206	- 9,6%
St. de pompage à Gueux	580 586	503 818	511 074	504 594	544 189	7,8%
St. de pompage à Vandeuil	2 038	3 663	2 895	2 684	1 980	- 26,2%
St. de pompage, Reservoir, Surpresseur à Thillois	14 357	14 342	14 286	14 260	- 2 524	- 117,7%
Vanne électrique à Prouilly	180	182	183	182	159	- 12,6%
Vanne électrique à Serzy et Prin	185	180	169	159	207	30,2%
Total	645 353	555 567	563 844	561 265	582 571	3,8%



Ces consommations sont issues des factures du fournisseur d'énergie, acquittées par le délégataire pour chacun des ouvrages.

Les valeurs négatives qui peuvent apparaître certaines années correspondent à des factures de régularisation, en particulier sur les ouvrages relevés et facturés une fois par an.

3.3.2 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs	
Site	Date intervention
Réservoir de Rosnay (cuve 2)	26/04/2016
Réservoir Rosnay (cuve 1)	27/04/2016
Réservoir de Prouilly (cuves 1 et 2)	27/04/2016
Bâche 2 de Gueux	28/04/2016
Réservoir de Jonchery-sur-Vesle (cuves 1 et 2)	28/04/2016
Bâche 1 de Gueux	29/04/2016
Réservoir de Savigny-sur-Ardre	29/04/2016
Réservoir de Vandeuil	13/06/2016
Réservoir de Pargny-les-Reims	06/09/2016
Réservoir de Rosnay (cuve 3)	07/09/2016
Réservoir de Serzy-et-Prin (cuve 1)	07/09/2016
Réservoir de Vrigny	07/09/2016
Réservoir de Thillois	08/09/2016
Réservoir de Coulommès-la-Montagne	08/09/2016
Réservoir de Serzy-et-Prin	17/10/2016

3.3.3 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations			
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance	Total
Analyseur de chlore à Pargny les Reims	36	-	36
Analyseur de chlore Thillois Gaumont	13	-	13
C41 DEM secto Ville à Jonchery sur Vesle	-	1	1
C42 DEM secto rue de Sachs à Jonchery sur Vesles	-	1	1
C43 DEM secto rue Marius Lanet à jonchery sur Vesles	-	2	2
C44 DEM secto ruelle du Priou à Jonchery sur Vesle	-	2	2
C45 DEM secto route de Breuil à Jonchery sur Vesle	-	2	2
Captage et Reservoir à Coulommès	-	4	4
Cptr secto C02 Gueux vers Thillois	4	-	4
Cptr secto C03 Thillois vers Ormes	24	-	24
Cptr secto C05 Branche IKEA	2	-	2
Cptr secto C07 Thillois Millésime	2	-	2
Cptr secto C12 Gueux RP du Golf Compas	-	1	1
Cptr secto C19 bis Coulommès HS	-	1	1
Cptr secto C19 Branche Pargny direction Jouy	3	1	4

Les autres interventions sur les installations			
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance	Total
Cptr secto C23 Distribution Rosnay	4	-	4
Cptr secto C27 Distribution Courcelles ancien réservoir	2	1	3
Cptr secto C28 Refoulement direction Jonchery	4	-	4
Cptr secto C29 Distribution Branscourt	4	-	4
Cptr secto C30 Arrivée réservoir Jonchery	4	2	6
Cptr secto C35 Distribution Faverolles - Savigny	-	1	1
Cptr secto C36 Distribution Treslon réducteur	4	1	5
Cptr secto C37 Distribution Savigny	2	1	3
Cptr secto C38 Distribution Faverolles	4	1	5
Réservoir 75m ³ à Vrigny	53	2	55
Réservoir 800m ³ , reprise à Gueux	212	8	220
Réservoir à Jonchery sur Vesle	64	14	78
Réservoir à Pargny Les Reims	68	-	68
Réservoir à Prouilly	48	4	52
Réservoir à Rosnay	175	12	187
Réservoir à Savigny	41	4	45
Réservoir à Serzy et Prin	73	1	74
Réservoir à Vandeuil	46	3	49
Réservoir tour à Vrigny	50	1	51
St. de pompage à Gueux	420	49	469
St. de pompage à Vandeuil	236	4	240
St. de pompage, Reservoir, Surpresseur à Thillois	244	12	256
Vanne électrique à Prouilly	60	2	62
Vanne électrique à Serzy et Prin	57	5	62

3.3.4 Les interventions sur le réseau de distribution

• LES REPONSES AUX DT ET DICT

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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



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

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

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

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

Nos Actions

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

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

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

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

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

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

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2015	2016	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	4	10	150,0%
Accessoires	renouvelés	-	3	0,0%
Accessoires	réparés	2	10	400,0%
Accessoires	supprimés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	créés	1	5	400,0%
Appareils de fontainerie	déplacés	-	1	0,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	4	7	75,0%
Appareils de fontainerie	réparés	-	4	0,0%
Appareils de fontainerie	supprimés	5	3	-40,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	2	16	700,0%
Branchements	créés	16	28	75,0%
Branchements	modifiés	90	11	-87,8%
Branchements	renouvelés	7	18	157,1%
Branchements	supprimés	2	-	-100,0%
Compteurs	déposés	4	3	-25,0%
Compteurs	posés	44	108	145,5%
Compteurs	remplacés	321	454	41,4%
Devis métrés	réalisés	16	23	43,8%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2015	2016	N/N-1 (%)
Enquêtes	Clientèle	99	219	121,2%
Fermetures d'eau	à la demande du client	8	5	-37,5%
Éléments de réseau	mis à niveau	18	12	-33,3%
Remise en eau	sur le réseau	4	7	75,0%
Réparations	fuite sur branchement	34	47	38,2%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	21	18	-14,3%
Autres		376	760	102,1%
Total actes		1 079	1 772	64,2%

Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève				
Indicateur	Type d'intervention	2015	2016	N/N-1 (%)
Radiorelèves	Déposées	1	-	-100,0%
Radiorelèves	Posées	1	3	200,0%
Radiorelèves	renouvelées	-	1	0,0%

3.3.5 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites				
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)	
Linéaire de réseau ausculté (ml)	194 071	84 510	- 56,5%	

3.3.6 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau				
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)	
Les interventions sur le réseau	25	19	-24,0%	

Les interventions en astreinte sur les usines				
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)	
Astreinte	2	10	400,0%	

3.4 Le bilan clientèle

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

3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



Eau France

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

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

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

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

3.4.2 Le nombre de clients

Afin de garantir la cohérence des données avec les notions définies par la Loi Hamon, nous comptabilisons désormais le nombre de « clients » comme correspondant au nombre de « comptes actifs en fin de période, redevables d'au moins une facture ». Cette nouvelle méthode peut avoir une incidence sur le résultat obtenu.

A titre d'exemple, un compte (client) redevable d'une facture comportant plusieurs branchements ou plusieurs compteurs ne sera dorénavant comptabilisé que pour un client. **En conséquence, le nombre de client pourra évoluer significativement à la baisse.**

Le nombre de clients						
Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	3 771	3 791	3 776	3 510	3 590	2,3%
Collectivités	-	-	77	86	75	- 12,8%
Professionnels	-	-	6	209	234	12,0%
Autres	-	-	12	-	0	0,0%
Total	3 771	3 791	3 871	3 805	3 899	2,5%

Le nombre de clients						
BRANSCOURT	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	121	124	129	121	125	3,3%
Collectivités	-	-	2	3	2	- 33,3%
Professionnels	-	-	-	5	5	0,0%
Total	121	124	131	129	132	2,3%

3 | Qualité du service

COULOMMES-LA-MONTAGNE	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	112	113	112	98	98	0,0%
Collectivités	-	-	1	3	3	0,0%
Professionnels	-	-	-	4	5	25,0%
Total	112	113	113	105	106	1,0%

COURCELLES-SAPICOURT	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	142	141	141	135	142	5,2%
Collectivités	-	-	4	4	3	- 25,0%
Professionnels	-	-	-	5	9	80,0%
Total	142	141	146	144	154	6,9%

FAVEROLLES-ET-COËMY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	248	252	251	243	240	- 1,2%
Collectivités	-	-	5	5	5	0,0%
Professionnels	-	-	-	6	6	0,0%
Total	248	252	257	254	251	- 1,2%

GERMIGNY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	94	95	93	89	87	- 2,2%
Collectivités	-	-	1	2	2	0,0%
Professionnels	-	-	-	2	3	50,0%
Total	94	95	95	93	92	- 1,1%

GUEUX	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	740	751	732	685	697	1,8%
Collectivités	-	-	18	20	17	- 15,0%
Professionnels	-	-	1	42	50	19,0%
Total	740	751	757	747	764	2,3%

JANVRY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	64	67	66	59	60	1,7%
Collectivités	-	-	2	5	5	0,0%
Professionnels	-	-	-	3	3	0,0%
Total	64	67	68	67	68	1,5%

JONCHERY-SUR-VESLE	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	868	868	870	833	862	3,5%
Collectivités	-	-	5	6	6	0,0%
Professionnels	-	-	-	26	29	11,5%
Total	868	868	876	865	897	3,7%

JOUY-LÈS-REIMS	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	109	108	107	93	94	1,1%
Collectivités	-	-	1	2	2	0,0%
Professionnels	-	-	-	8	8	0,0%
Total	109	108	108	103	104	1,0%

3 | Qualité du service

PARGNY-LÈS-REIMS	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	198	185	187	174	173	- 0,6%
Collectivités	-	-	5	6	6	0,0%
Professionnels	-	-	-	9	10	11,1%
Total	198	185	192	189	189	0,0%

PROUILLY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	228	224	222	205	203	- 1,0%
Collectivités	-	-	7	9	7	- 22,2%
Professionnels	-	-	-	10	11	10,0%
Total	228	224	229	224	221	- 1,3%

ROSNAVY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	145	142	147	140	143	2,1%
Collectivités	-	-	2	2	2	0,0%
Professionnels	-	-	-	6	6	0,0%
Total	145	142	149	148	151	2,0%

SAVIGNY-SUR-ARDRES	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	122	122	117	117	116	- 0,9%
Collectivités	-	-	6	3	2	- 33,3%
Professionnels	-	-	-	3	4	33,3%
Total	122	122	124	123	122	- 0,8%

SERZY-ET-PRIN	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	113	113	111	94	95	1,1%
Collectivités	-	-	3	3	3	0,0%
Professionnels	-	-	-	13	12	- 7,7%
Total	113	113	114	110	110	0,0%

THILLOIS	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	188	200	211	148	175	18,2%
Collectivités	-	-	4	5	3	- 40,0%
Professionnels	-	-	-	56	60	7,1%
Total	188	200	215	209	238	13,9%

TRESLON	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	92	92	98	94	95	1,1%
Collectivités	-	-	1	3	3	0,0%
Total	92	92	99	97	98	1,0%

VANDEUIL	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	75	79	71	67	66	- 1,5%
Collectivités	-	-	4	4	3	- 25,0%
Professionnels	-	-	3	5	6	20,0%
Total	75	79	79	76	75	- 1,3%

VRIGNY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	112	115	111	115	119	3,5%
Collectivités	-	-	6	1	1	0,0%

VRIGNY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Professionnels	-	-	2	6	7	16,7%
Total	112	115	119	122	127	4,1%

3.4.3 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m ³)						
Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	442 498	408 831	428 404	424 895	348 315	- 18,0%
Volumes vendus aux collectivités	6 090	7 726	9 728	8 684	12 373	42,5%
Volumes vendus aux professionnels	10 490	17 419	16 874	19 877	101 013	408,2%
Volumes vendus aux autres clients	389	439	-	-	0	0,0%
Total des volumes facturés	459 467	434 415	455 006	453 456	461 701	1,8%

Volumes vendus (m ³)						
BRANSCOURT	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	9 453	10 797	11 331	10 070	11 717	16,4%
Volumes vendus aux collectivités	34	35	31	99	70	- 29,3%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	248	271	9,3%
Total des volumes facturés	9 487	10 832	11 362	10 417	12 058	15,8%

COULOMMES-LA-MONTAGNE	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	10 968	10 477	11 782	11 706	13 828	18,1%
Volumes vendus aux collectivités	86	145	16	145	775	434,5%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	162	497	206,8%
Total des volumes facturés	11 054	10 622	11 798	12 013	15 100	25,7%

COURCELLES-SAPICOURT	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	13 453	13 952	13 454	15 886	12 319	- 22,5%
Volumes vendus aux collectivités	62	38	22	63	49	- 22,2%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	23	159	591,3%
Total des volumes facturés	13 515	13 990	13 476	15 972	12 527	- 21,6%

FAVEROLLES-ET-COËMY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	23 623	21 347	22 643	23 241	21 401	- 7,9%
Volumes vendus aux collectivités	69	272	384	409	444	8,6%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	0	2 315	0,0%
Total des volumes facturés	23 692	21 619	23 027	23 650	24 160	2,2%

GERMIGNY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	7 595	7 598	8 513	7 887	7 150	- 9,3%
Volumes vendus aux collectivités	15	10	9	165	144	- 12,7%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	12	28	133,3%

3 | Qualité du service

GERMIGNY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	7 610	7 608	8 522	8 064	7 322	- 9,2%

GUEUX	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	84 168	87 092	86 326	86 186	68 655	- 20,3%
Volumes vendus aux collectivités	1 749	1 277	2 002	2 301	3 395	47,5%
Volumes vendus aux professionnels	2 009	1 968	2 112	2 355	24 034	920,6%
Total des volumes facturés	87 926	90 337	90 440	90 842	96 084	5,8%

JANVRY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	6 865	7 403	7 950	7 867	6 913	- 12,1%
Volumes vendus aux collectivités	16	12	12	13	380	2 823,1%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	0	731	0,0%
Total des volumes facturés	6 881	7 415	7 962	7 880	8 024	1,8%

JONCHERY-SUR-VESLE	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	85 678	86 880	86 343	83 798	80 178	- 4,3%
Volumes vendus aux collectivités	1 742	2 914	4 400	2 947	3 615	22,7%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	0	3 936	0,0%
Total des volumes facturés	87 420	89 794	90 743	86 745	87 729	1,1%

JOUY-LÈS-REIMS	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	12 605	10 563	11 878	11 080	12 549	13,3%
Volumes vendus aux collectivités	122	67	77	137	103	- 24,7%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	610	1 142	87,3%
Total des volumes facturés	12 727	10 630	11 955	11 827	13 795	16,6%

PARGNY-LÈS-REIMS	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	20 229	12 066	19 032	18 301	16 479	- 10,0%
Volumes vendus aux collectivités	968	729	840	711	1 215	70,9%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	377	792	110,1%
Total des volumes facturés	21 197	12 795	19 872	19 389	18 486	- 4,7%

PROUILLY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	25 501	26 745	22 232	23 722	16 111	- 32,1%
Volumes vendus aux collectivités	97	66	297	71	89	25,4%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	0	6 220	0,0%
Total des volumes facturés	25 598	26 811	22 529	23 793	22 420	- 5,8%

ROSNAVY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	14 590	14 595	14 762	15 852	14 547	- 8,2%
Volumes vendus aux collectivités	268	402	411	606	727	20,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	0	951	0,0%
Total des volumes facturés	14 858	14 997	15 173	16 458	16 225	- 1,4%

SAVIGNY-SUR-ARDRES	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	10 990	9 418	9 653	9 676	9 248	- 4,4%
Volumes vendus aux collectivités	261	337	428	72	31	- 56,9%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	0	250	0,0%
Total des volumes facturés	11 251	9 755	10 081	9 748	9 529	- 2,2%

SERZY-ET-PRIN	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	11 919	12 134	12 968	12 178	10 245	- 15,9%
Volumes vendus aux collectivités	2	7	15	13	77	492,3%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	0	2 377	0,0%
Total des volumes facturés	11 921	12 141	12 983	12 191	12 699	4,2%

THILLOIS	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	79 913	51 072	61 648	60 656	21 600	- 64,4%
Volumes vendus aux collectivités	62	91	69	128	3	- 97,7%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	0	39 626	0,0%
Total des volumes facturés	79 975	51 163	61 717	60 784	61 229	0,7%

TRESLON	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	7 860	8 249	8 358	9 374	8 493	- 9,4%
Volumes vendus aux collectivités	26	38	31	161	263	63,4%
Total des volumes facturés	7 886	8 287	8 389	9 535	8 756	- 8,2%

VANDEUIL	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	6 153	6 704	6 922	6 717	5 603	- 16,6%
Volumes vendus aux collectivités	453	1 210	606	565	760	34,5%
Volumes vendus aux professionnels	8 481	15 451	14 285	15 642	16 789	7,3%
Total des volumes facturés	15 087	23 365	21 813	22 924	23 152	1,0%

VRIGNY	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	10 935	11 739	12 609	10 698	11 278	5,4%
Volumes vendus aux collectivités	58	76	78	78	233	198,7%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	477	448	895	99,8%
Total des volumes facturés	11 382	12 254	13 164	11 224	12 406	10,5%

3.4.4 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1 555
Courrier	359
Internet	89
Visite en agence	92
Total	2 095

3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	2 021	-
Facturation	165	138
Règlement/Encaissement	168	27
Prestation et travaux	64	-
Information	903	-
Dépose d'index	44	-
Technique eau	148	146
Total	3 513	311

3.4.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion			
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	4 318	3 630	-15,9%
Nombre d'abonnés mensualisés	1 565	1 645	5,1%
Nombre d'abonnés prélevés	580	573	-1,2%
Nombre d'échéanciers	149	91	-38,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	7 062	7 816	10,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	-	513	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	-	115	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	7 062	8 444	19,6%

3.4.7 La relation clients

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

• RELEVÉ DES COMPTEURS

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

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

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

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



relevé de votre compteur d'eau


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

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

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

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

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



Relevez les chiffres sur l'aiguille. Ils indiquent les m³ d'eau consommés.

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

Nous n'avons constaté aucune anomalie

Nous avons constaté une anomalie

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

Nous allons intervenir.



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 télérelevé de votre compteur

Fermer votre branchement suite à votre demande

Retirer votre compteur

Remplacer votre compteur

INDEX ANCIEN COMPTEUR : _____ INDEX NOUVEAU COMPTEUR : _____

Autre : _____

REFERENCE CLIENT : _____

Nous n'avons pas constaté d'anomalie

Nous avons constaté une anomalie

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

Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

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



• **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

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

- **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. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - d. La dépose d'index en ligne
- **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....
- **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
 - a. Actions sur le compteur : relève, changement
 - b. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien
- **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.

> Affichage sur les véhicules

Une campagne de publicité est en cours sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication est tournée vers les clients consommateurs. Elle est destinée à apporter plus d'informations sur les services et les métiers de l'activité Eau France de SUEZ.



> Magazines Eau Services

Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs ... Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

Mai 2016

Eau Services n°4
Sujet principal : systèmes d'assainissement nouvelle réglementation
Eau Services numéro spécial eau adoucie

Novembre 2016

Eau Services n°5
Sujet principal : protéger et valoriser le littoral

Newsletters Eau Services

Juillet 2016 – Thème Inondations
Octobre 2016 – Smart Solutions
Décembre 2016 – Appel à Projets Agir pour la Ressource en Eau

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



La relation clients			
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Nombre de réclamations écrites FP2E	53	46	- 13,2%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100	86,1	- 13,9%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	228	223	- 2,2%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	13,9	11,8	- 15,3%
Nombre d'arrivées clients dans la période	228	259	13,6%

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.

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	- 2 665,37	7 507,95	- 381,7%
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	25 161,35	35 045,43	39,3%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,39	4,77	1 123,1%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,5	7,36	1 372,0%

3.4.9 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	17	9	- 47,1%
Nombres de demandes de dégrèvement	22	9	- 59,1%
Volumes dégrévés (m ³)	4 179	2 165	- 48,2%

3.4.10 La mesure de la satisfaction client

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

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

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

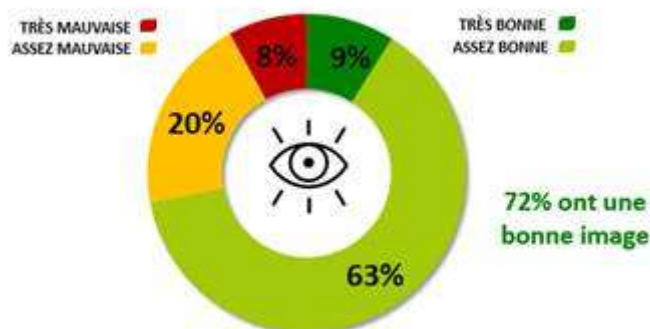
> La méthodologie

Pour l'année 2016, SUEZ Eau France a choisi de revoir le dispositif d'écoute clients afin de l'adapter aux nouveaux modes de communication, d'interroger davantage de clients pour disposer d'une base solide et riche d'avis clients et de le compléter avec de nouvelles questions dans l'objectif d'améliorer la qualité de tous nos services.

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

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Une image solide du fournisseur d'eau :



> La satisfaction clients :

La satisfaction détaillée des clients montre qu'ils apprécient particulièrement les services en ligne proposés par SUEZ Eau France. La facturation et la qualité des interventions à domicile enregistrent également de bons scores de satisfaction, notamment sur le % de clients très satisfaits pour les interventions à domicile.

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

Service / Qualité	Très mauvaise	Assez mauvaise	Assez bonne	Très bonne	Score global	Objectif
Services en ligne N= 3708 : Possèdent un compte en ligne	2%	9%	60%	29%	89%	86%
Facturation	4%	15%	60%	21%	81%	72%
Intervention à domicile N= 644 : Ont eu une intervention	7%	12%	37%	44%	81%	76%
Qualité de l'eau Base ensemble	7%	20%	56%	18%	73%	-
Qualité de l'eau N= 5127: Consommement l'eau du robinet	3%	14%	60%	22%	82%	84%
Relevé	7%	22%	58%	14%	71%	68%
Informations fournies	4%	27%	62%	7%	69%	-

3.4.11 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

• LE TARIF

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2016	01/01/2017	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	55,4	55,12	- 0,5%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	1,269	1,263	- 0,5%
Taux de la partie fixe du service (%)	26,68%	26,67%	0,0%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	2,32262	2,34242	0,9%

Le tarif				
Détail prix eau		01/01/2016	01/01/2017	N/N-1 (%)
Prix HT au m ³ pour 120 m ³		2,22637	2,22033	- 0,3%

- **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	01/01/2016	01/01/2017	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	39,4	39,12	- 0,7%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,829	0,823	- 0,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	16	16	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,44	0,44	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,38	0,38	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,1157	0,118	2,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,0963	0,1221	26,8%

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

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2016	01/01/2017	N/N-1 (%)
Coefficient d'actualisation	1,2767	1,2676	- 0,7 %

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

Les factures type 120 m³ sont disponibles en annexe.

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 établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du 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."

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

4.1.1 Le CARE

LA GARENNE-EAU

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2016			
(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)			
en €uros	2015	2016	Ecart en %
PRODUITS	1 077 778	1 104 719	2,5%
Exploitation du service	549 677	560 877	
Collectivités et autres organismes publics	499 495	470 894	
Travaux attribués à titre exclusif	13 361	51 236	
Produits accessoires	15 245	21 712	
CHARGES	1 249 810	1 294 924	3,6%
Personnel	271 074	314 277	
Energie électrique	56 305	69 225	
Produits de traitement	2 244	2 239	
Analyses	7 074	13 430	
Sous-traitance, matières et fournitures	97 466	97 574	
Impôts locaux et taxes	14 639	17 915	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	123 314	136 668	
• télécommunication, postes et télégestion	17 614	30 278	
• engins et véhicules	41 073	39 571	
• informatique	42 165	48 736	
• assurance	3 335	3 269	
• locaux	19 634	17 457	
Contribution des services centraux et recherche	20 962	22 246	
Collectivités et autres organismes publics	499 495	470 894	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	24 812	24 859	
• programme contractuel	108 142	108 348	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	379	386	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	15 076	14 984	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	4 634	5 952	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	4 097	-4 141	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	98	69	
Résultat avant impôt	-172 032	-190 206	-10,6%
RESULTAT	-172 032	-190 206	-10,6%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

LA GARENNE-EAU

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2016			
(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)			
Détail des produits			
en Euros	2015	2016	Ecart en %
TOTAL	1 077 778	1 104 719	2,5%
Exploitation du service	549 677	560 877	2,0%
• Partie fixe	169 864	174 022	
• Partie proportionnelle	377 232	385 450	
• Cession d'eau	1 256	1 405	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	1 324	0	
Collectivités et autres organismes publics	499 495	470 894	-5,7%
• Part Collectivité	289 399	237 693	
• Redevance prélèvement	48 082	54 644	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	162 014	178 557	
Travaux attribués à titre exclusif	13 361	51 236	283,5%
• Branchements	13 361	51 236	
Produits accessoires	15 245	21 712	42,4%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	892	900	
• Autres produits accessoires	14 353	20 812	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2016 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

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

C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Elle se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.

Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

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

Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes. La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des entreprises régionales.

Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

Eléments directement imputés par contrats

Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

Suite à la mise en place du nouveau Système d'Information clientèle Odyssée, le CA des clients mensualisés est comptabilisé aussi bien pour la facture annuelle sur relevé que pour les factures intermédiaires sur estimation, ce qui n'était pas le cas précédemment (comptabilisation uniquement lors de la facture annuelle sur relevé et non comptabilisation des prélèvements mensuels).

L'année du changement de système d'information peut engendrer la comptabilisation de 18 mois de CA pour les clients mensualisés. Afin de rendre une vision économique cohérente entre les produits et charges de l'année et ne pas fausser les répartitions de charge à la valeur ajoutée, nous avons procédé au retraitement du CA des clients mensualisés pour ne conserver que le CA relatif aux 12 derniers mois. Sur la durée du contrat, le CA des clients mensualisés inscrit dans les CARE correspondra bien au CA facturé.

Compte tenu des contraintes techniques, ce retraitement a été uniquement réalisé pour le CA propre au délégataire, sachant que la part tiers (Collectivités et autres organismes) est neutre en terme de résultat (produits = charges).

Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

Eléments affectés sur une base technique

Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clef technique.

Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.

Clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume eau potable produit (m3)
Distribution	Longueur réseau de distribution (ml)
Branchements eau	Nombre d'abonnés eau
Facturation-Encaissements	Nombre d'abonnés équivalents
Relevé des compteurs	Nombre d'abonnés eau
Epuration	Capacité charge et niveau de traitement des stations
Relèvement des eaux usées	M3 relevés
Réseaux Eaux usées et unitaires assainissement	MI de réseaux eaux usées et unitaires
Branchements assainissement	Nombre d'abonnés assainissement
Réseaux eaux pluviales assainissement	MI de réseaux eaux pluviales
Assainissement non collectif	Nombre d'enquêtes
SIG	Linéaire de réseau toute activité confondue (eau, assainissement)
Ordonnancement Réseau et Clientèle	Nombre d'heures intervention réseau et clientèle
Ordonnancement Usines	Nombre d'heures intervention usines

Clés reposant sur des critères financiers :

Activité / Nature	Clé
Charges MO annexes (participation, retraites, et autres)	Charges de personnel directes
Charges de travaux de branchements	Produits travaux de branchements facturés
Supports aux interventions	Charges Main d'œuvre exploitation
Logistique	Sorties de stock
Charges fonction Achats	Charges externes hors achats d'eau

Charges indirectes

a) Les Frais généraux locaux

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale. Les contrats

à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6.4% de leurs Produits (hors compte de tiers).

La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et participations financières. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

b) La contribution des services centraux et recherche

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

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

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

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

L'intéressement et la provision pour indemnités de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans les Entreprises Régionales, sont répartis suivant la même règle.

LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):

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

- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.
- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.
- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :
Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

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

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

Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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

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

- b) « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.
- c) « **Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire** » : cette rubrique est utilisée pour représenter les annuités d'emprunts de la collectivité que le délégataire prend en charge dans le cadre du contrat de délégation.
- d) « **Investissements incorporels** » : sont représentés sur cette rubrique les droits d'usage et les participations financières aux travaux.

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de 2,48 %.

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

Charges domaine privé

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

– **Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels :**

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

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2,48 %.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs de 20 ans.

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

Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE

– **Autres éléments corporels et incorporels (charges relatives aux investissements du domaine privé) :**

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2,48 %.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leurs valeurs ajoutées respectives.

Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,32 % (0,18 % en position emprunteur (BFR positif) et 0 % en position prêteur (BFR négatif)).

APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

IMPOT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente +1.1 % de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux.

Le taux applicable est de 33,33 %.

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	Montant (€)
1er semestre	92 082,55
2ème semestre	145 610,63
	237 693,18

4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau

Les reversements au profit de l'agence de l'eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à l'Agence de l'eau		
Désignation	Volumes déclarés (m3)	Montant (€)
Lutte contre la pollution	471 629	179 219,02
Modernisation des réseaux	404 293	121 287,9
Redevance pollution d'origine domestique	471 629	179 219,02
Total annuel	1 347 551	479 725,94

4.2.3 Les reversements de T.V.A.

Les reversements de T.V.A. intervenus au cours de l'année d'exercice sont :

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
1	42445	42479	42450	35 202,98
1	42572	42598	42657	75 995,53

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 Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

4.3.1 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 (€)
GUEUX - St. de pompage - Renouvellement pompe forage n°2	0
THILLOIS - St. de pompage, Réservoir, Surpresseur - Renouvellement vessie ballon antibélier	2 329,96
GUEUX - St. de pompage - Renouvellement pompe n°2	2 674,45
VRIGNY - Réservoir 800m ³ , reprise - Renouvellement C15: débitmètre alimentation refoulement réservoir 800 m ³	0
ROSNAY - Réservoir - Remplacement panneau solaire volé	0
-	5 004,41

4.3.2 La situation sur les canalisations

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

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

Aucuns travaux de renouvellement de canalisations n'ont été financés par le délégataire sur l'année.

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

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

Aucuns travaux neufs réalisés par le délégataire sur l'année.

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Travaux réalisés dans le cadre du marché à bons de commande

Travaux réalisés par la Collectivité		
Commune	Rue	Linéaire (ml)
BRANSCOURT	Rue de la Barbe et rue de la Place	210
COURCELLES SAPICOURT	Rue Lainé	300
SERZY-ET-PRIN	Rue de la Chapelle, de Savigny	780
JONCHERY SUR VESLE	RD28 route de Montigny	680
GUEUX / VRIGNY	Réservoir	463
VRIGNY	Rue des Clos	222
Total		2 655

4.3.3 La situation sur les branchements

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	11 309,45
Branchements plomb	9 609,06
Total	20 918,51

- LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Le nombre de branchements neufs réalisés par le Délégué cette année est indiqué au paragraphe 3.3.4.

Création branchements		
Commune	N°	Rue
BRANSCOURT	2	RUE DE LA JOIE
COULOMMES LA MONTAGNE	.	RUE DE L EGLISE
COURCELLES SAPICOURT	2	RUE GERBAULT
COURCELLES SAPICOURT	5	RUE GERBAULT
COURCELLES SAPICOURT	.	RUE LAURENT LAINE
GUEUX	.	RUE DU CIRCUIT
GUEUX	.	AVENUE DES BORNES
GUEUX	*	ZONE INDUSTRIELLE
GUEUX	19	AVENUE DES BORNES
GUEUX	.	ALLEE DES FLEURS
GUEUX	.	RUE DU CIRCUIS
JANVRY	.	DE JANVRY VERS ROSNAY
JONCHERY SUR VESLE	.	RUE DU DOCTEUR LULING
JONCHERY SUR VESLE	.	RUE DE BRANSCOURT

Création branchements		
Commune	N°	Rue
JONCHERY SUR VESLE	.	RUE DU CHEMIN DE REIMS
SAVIGNY SUR ARDRES	6 B	RUE PERRIER DE SAVIGNY
THILLOIS	1	RUE DU SOUS LT LOUIS DUMOUTIER
THILLOIS	.	AVENUE DU MONT SAINT PIERRE
THILLOIS	.	AVENUE DU MONT SAINT PIERRE
THILLOIS	.	AVENUE DU MONT SAINT PIERRE
THILLOIS	.	AVENUE DU MONT SAINT PIERRE
THILLOIS	.	AVENUE DU MONT SAINT PIERRE
THILLOIS	.	AVENUE DU MONT SAINT PIERRE
THILLOIS	.	AVENUE DU MONT SAINT PIERRE
THILLOIS	.	AVENUE DU MONT SAINT PIERRE
THILLOIS	2	RUE DE L EGLISE
TRESLON	47	RUE DE LA PLANCHETTE
VRIGNY	.	RUE DES CUMINES

4.4 Les investissements contractuels

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

- 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 Lyonnaise des Eaux France, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi 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.

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	5 004,41
Réseaux	0
Branchements	20 918,51
Compteurs	0
Total	25 922,92

• LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2012	2013	2014	2015	2016
Renouvellement	9 155,99	85 719,83	15 161,62	60 333,02	25 922,92

Ce tableau correspond à l'historique de toutes les dépenses (usines, réseaux et branchements).

• **LA SITUATION DU FONDS DE RENOUVELLEMENT**

Compte tenu du reliquat des exercices antérieurs, des dotations et des dépenses constatées, la situation du fonds de renouvellement en fin d'exercice est la suivante :

Dépenses de renouvellement des canalisations
Contrat Syndicat des Eaux de La Garenne (4326) / article 2 de l'avenant n°4

Date	Libellé	Débit	Crédit	Solde
27/06/2008	effet de l'avenant n°4			0,00
27/06/2008	Dotation 2008		12 591,18	12 591,18
31/12/2008	Report des dépenses de renouvellement canalisations	0,00		12 591,18
	Cumul à fin décembre 2008	0,00	12 591,18	12 591,18
01/01/2009	Report à nouveau		12 591,18	12 591,18
01/01/2009	Dotation 2009		26 620,07	39 211,25
31/12/2009	Report des dépenses de renouvellement	38 724,00		487,25
	Cumul à fin décembre 2009	38 724,00	39 211,25	487,25
01/01/2010	Report à nouveau		487,25	487,25
01/01/2010	Dotation 2010		27 001,25	27 488,50
31/12/2010	Report des dépenses de renouvellement	56 118,72		
		56 118,72	27 488,50	-28 630,22
01/01/2011	Report à nouveau	28 630,22	0,00	-28 630,22
01/01/2011	Dotation 2011		27 821,24	-808,98
31/12/2011	Report des dépenses de renouvellement	128 393,38		-129 202,36
	Cumul à fin décembre 2011	157 023,60	27 821,24	-129 202,36
01/01/2012	Report à nouveau	129 202,36	0,00	-129 202,36
01/01/2012	Dotation 2012		28 603,17	-100 599,19
31/12/2012	Report des dépenses de renouvellement	0,00		-100 599,19
	Cumul à fin décembre 2012	129 202,36	28 603,17	-100 599,19
01/01/2013	Report à nouveau	100 599,19	0,00	-100 599,19
01/01/2013	Dotation 2013		29 117,86	-71 481,33
31/12/2013	Report des dépenses de renouvellement	40 793,70		-112 275,03
	Cumul à fin décembre 2013	141 392,89	29 117,86	-112 275,03
01/01/2014	Report à nouveau	112 275,03	0,00	-112 275,03
01/01/2014	Dotation 2014		29 213,32	-83 061,71
31/12/2014	Report des dépenses de renouvellement	0,00		-83 061,71
	Cumul à fin décembre 2014	112 275,03	29 213,32	-83 061,71
01/01/2015	Report à nouveau	83 061,71	0,00	-83 061,71
01/01/2015	Dotation 2015		28 825,98	-54 235,73
31/12/2015	Report des dépenses de renouvellement	0,00		-54 235,73
	Cumul à fin décembre 2015	83 061,71	28 825,98	-54 235,73
01/01/2016	Report à nouveau	54 235,73	0,00	-54 235,73
01/01/2016	Dotation 2016		28 801,79	-25 433,95
31/12/2016	Report des dépenses de renouvellement	0,00		-25 433,95
	Cumul à fin décembre 2016	54 235,73	28 801,79	-25 433,95

5 | Votre délégataire



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

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

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

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



5.1 Notre organisation

5.1.1 L'entreprise régionale

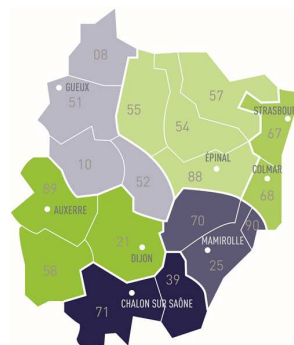
SUEZ occupe une place significative dans le tissu économique et social de la région Est.

Fort de son implantation sur **18 départements**, notre entreprise emploie régionalement **1.200 professionnels environ** de l'eau et de l'assainissement, mobilisés **24 h/24 et 365 jours par an**.

Elle s'investit dans le développement économique, associatif et culturel de la cité, que ce soit en zone urbaine ou rurale.

C'est un acteur local, citoyen et responsable qui innove durablement au service du consommateur et de l'environnement.

SUEZ région Est, dont le siège régional est basé à Dijon, est placée sous la responsabilité de son Directeur, **Marc BONNIEUX**, et s'organise comme suit :



8 Agences au cœur de la transformation de l'entreprise

La région Est regroupe les huit agences suivantes :

- Agence Alsace,
- Agence Bourgogne,
- Agence Champagne Ardenne,
- Agence Gaz & Eaux,
- Agence Grand Dijon,
- Agence Lorraine,
- Agence Saône & Loire Jura,
- Agence Valorhin.

Ces agences répondent aux spécificités locales et agissent au cœur des régions dans une **grande proximité** avec nos clients et l'ensemble de la société civile. Leur ancrage territorial passe par le **respect des engagements techniques**, mais aussi par une **anticipation aux projets du territoire et à la vie économique locale**.

Ces agences assurent, sur l'ensemble de leur territoire géographique, la gestion de l'ensemble des activités eau et assainissement, y compris les travaux sur réseau, et sont **vos contacts privilégiés**.

Filières Métiers

METIERS ET PERFORMANCE

Cette Direction appuie les Agences dans leur performance technique et opérationnelle. Elle pilote l'exploitation dans un cadre fixé avec les Agences. Elle s'assure de la performance des processus transverses de la région;

Elle s'organise autour de **4 pôles** :

- **Technique et gestion des actifs** : regroupant l'expertise technique, la gestion des actifs et des bases patrimoniales, gestion de l'immobilier et des services généraux, assistance à maîtrise d'ouvrage sur des projets spécifiques ;
- **VISIO** : intégrant les activités d'ordonnancement, la logistique, le télécontrôle et l'informatique industrielle, la gestion des données d'exploitation et des systèmes experts ;

- **Performance et Systèmes de Management** : rassemblant animation de la performance, organisation & méthodes (incluant une capacité d'audit interne) et maîtrise des données ;
- **Achats** : pour les activités usines, énergie, réseaux et achats indirects.

COMMERCIAL

En Région, la Direction Commerciale porte la responsabilité de la stratégie et de l'animation commerciale de la Région, en particulier les plans d'actions nécessaires pour s'adapter aux conséquences des réformes territoriales.

CLIENTELE

La Direction Clientèle en région s'assure de la satisfaction des clients finaux à travers ses différentes missions : mise en œuvre des engagements contractuels, résolution des demandes et réclamations, supervision des interventions chez le client, facturation, euros retrouvés, etc...

Les Services Supports

ADMINISTRATIF ET FINANCIER

La Direction Administrative et Financière de la Région est garante du respect des procédures et pilote la performance financière de la Région. Elle s'assure de l'atteinte des objectifs économiques dans le cadre d'un dialogue constant avec les Agences et les Directions.

RESSOURCES HUMAINES

La Direction des Ressources Humaines a pour missions de suivre et d'anticiper les évolutions du personnel et des organisations en s'assurant que les services et agences possèdent les moyens humains pour répondre à leurs enjeux. Elle contribue à la qualité du climat social dans la Région et assure un accompagnement de proximité des managers dans la gestion de leurs équipes.

COMMUNICATION

En déclinaison de la stratégie nationale, la Direction de la Communication en Région porte le déploiement de l'image SUEZ, l'appui au développement commercial et l'accompagnement de la transformation auprès des publics internes et externes de l'entreprise.

SANTE ET SECURITE

La filière Santé Sécurité en Région décline l'ambition nationale de faire progresser significativement la prévention des risques santé sécurité au travail au bénéfice de l'ensemble des collaborateurs.

5.1.2 Nos implantations

Le personnel qui assure la gestion du service en eau potable bénéficie du soutien logistique de l'agence Champagne dont le siège est à Gueux (encadrement, service clientèle, secrétariat technico-administratif, assistance technique...).

L'agence Champagne est composée de quatre bases techniques :

- la base technique de Gueux,
- la base technique de Fismes,
- la base technique de Sézanne,
- la base technique de Sainte Ménehould.



Agence de Gueux

5.1.3 Nos moyens humains

Les interlocuteurs spécifiques pour votre contrat sont rappelés au début de ce rapport.

L'agence est composée d'une équipe d'environ 70 agents réparties sur l'ensemble du périmètre, assurant des activités clientèle, eau, assainissement collectif et non collectif et travaux.

5.1.4 Nos moyens matériels

L'exploitation de l'agence Champagne dispose de :

- Véhicules légers d'intervention,
- Mini-pelles,
- Camions légers,
- Camion hydrocureur léger,
- Fourgon d'inspection de réseau par caméra,
- Fourgons d'intervention avec l'outillage associé
- Des équipements de recherche de fuites par prélocalisateurs et corrélateur acoustique.



Tous nos véhicules d'intervention disposent de matériel et d'équipement standard permettant aux agents de disposer de tous les moyens nécessaires afin d'intervenir dans tous les cas, rapidement et avec efficacité.

5.1.5 Nos moyens logistiques

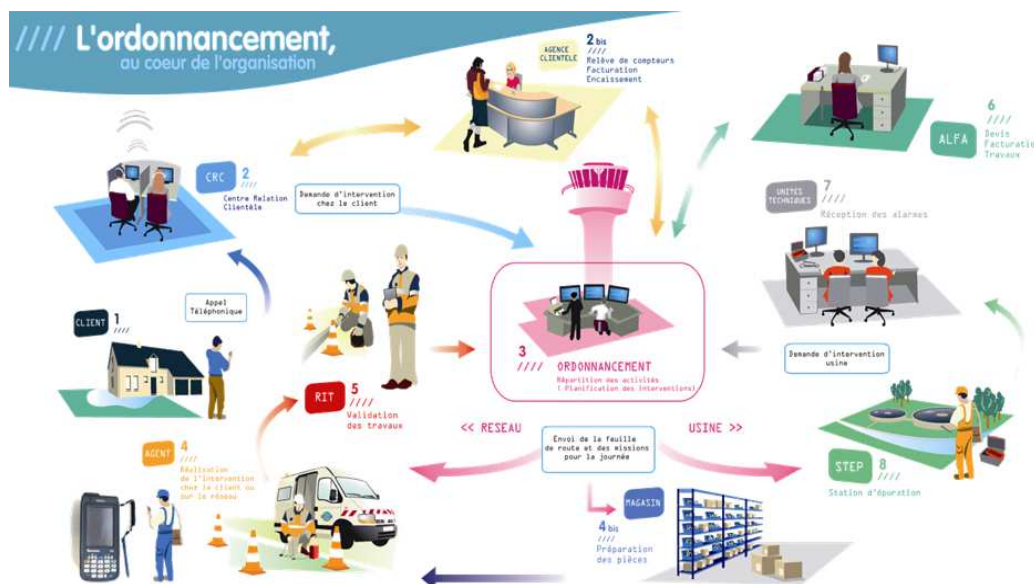
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

5.1.6 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

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

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

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

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

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

- Etre le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France
- Garantir une approche professionnelle et une relation de confiance
- Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

5.2.2 La gestion des courriers

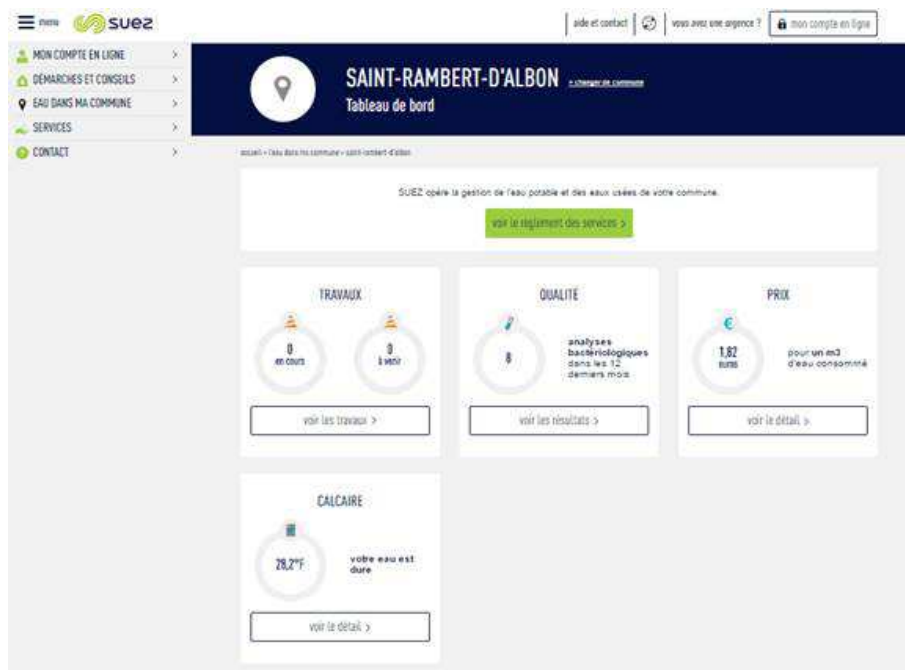
Ce service est organisé en lien étroit avec les Centres de Relations Clients afin de suivre le client tout au long de son abonnement avec SUEZ Eau France.

5.2.3 Le site internet et l'information client

En 2016, Le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 170 000 visiteurs uniques chaque mois, soit 20 000 visiteurs de plus que l'année précédente.

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

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



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

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

Evaluer ma consommation
Les clés pour comprendre ma consommation

accueil > Démarches et conseils > éco-gestes > Maîtriser ma consommation > Evaluer ma consommation

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

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

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

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

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

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

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2016, 520 000 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier, soit une multiplication par 1,4 par rapport à 2015. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.2.4 L'entité de gestion client

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

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

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

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

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



NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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

NOTRE ORGANISATION

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

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

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

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

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

Le périmètre de certification nationale s'accroît en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. Fin 2016, 80% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

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

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus plus de 140 sites en 2015 et 2016 pour identifier des gisements de performance.

Au niveau régional, chaque Entreprise Régionale (ER) a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

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



POUR ALLER PLUS LOIN

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

5.4 Notre démarche développement durable

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

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

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

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



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

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

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Serge Lepeltier, ancien Ministre de l'Ecologie et du Développement durable, actuellement Président d'honneur de l'Académie de l'Eau. Ce comité est composé de représentants institutionnels, associatifs, scientifiques, et de responsables SUEZ.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. A l'occasion de la deuxième édition de l'appel à projets (2015 / 2016), 80 porteurs de projets se sont mobilisés.

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

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :

- la pertinence des orientations de l'entreprise,
- la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations,
- l'effectivité des résultats enregistrés.



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

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

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

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

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 imprévues 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



Annexe 1 - Synthèse réglementaire

SOMMAIRE

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

ENVIRONNEMENT

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

DROIT DE LA CONSOMMATION

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ FACTURATION ELECTRONIQUE

> Décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique

Le décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique a été publié au Journal officiel du 4 novembre 2016. Comme le prévoit l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique, à partir du 1^{er} janvier 2017 pour les contrats signés ou en cours d'exécution, la facturation électronique est obligatoire pour les grandes entreprises, titulaires d'un contrat public ou intervenant au contrat en tant que sous-traitants admis au paiement direct. L'obligation de recourir à la facturation électronique sera progressivement étendue à toutes les entreprises, en fonction de leur taille, pour une généralisation du dispositif en 2020 (entreprises de taille intermédiaire : 2018 ; PME : 2019 ; TPE : 2020).

Le décret précise que les factures électroniques devront obligatoirement être déposées, transmises et réceptionnées par le biais de l'application Chorus Pro, exceptées pour les factures classées secret défense au sens de l'article 413-9 du code pénal. Si la facture est transmise en dehors de l'utilisation du portail, l'acheteur public devra informer son cocontractant de l'obligation d'utiliser Chorus Pro.

Le décret indique que la facture électronique doit comporter les mentions suivantes :

« 1° La date d'émission de la facture ;

2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;

3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;

4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique ;

5° Le code d'identification du service en charge du paiement ;

6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;

7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;

8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;

9° Le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;

10° Le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;

11° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires »

Le point de départ du délai de paiement correspond à « la date de réception de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur ». Cette date peut varier selon la transmission au sein du portail Chorus Pro :

:

« 1° Lorsque les factures sont transmises par échange de données informatisé, à la date à laquelle le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat horodate l'arrivée de la facture et, pour les autres pouvoirs adjudicateurs, à la date de notification du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur la solution mutualisée, définie à l'article 2 de la même ordonnance ;

« 2° Lorsque les factures sont transmises par le mode portail ou service, à la date de notification au pouvoir adjudicateur du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur cette solution mutualisée. »

❖ **CANDIDATURES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS – ATTESTATIONS**

> 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

Un arrêté du 25 mai 2016 détermine les moyens de preuve pouvant être présentés par un attributaire pressenti d'un marché public ou d'une concession pour attester qu'il a bien souscrit à ses obligations fiscales et sociales. Il complète les dispositions des nouveaux textes « Marchés publics » et « Concessions » relatifs aux interdictions de soumissionner (cf notamment article 45 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et article 39 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession).

Comme le prévoyait le droit antérieur, les candidats peuvent obtenir, auprès de leur administration fiscale, un certificat attestant du paiement de l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés, la TVA (article 1 de l'arrêté). Quant aux obligations sociales, un certificat sera délivré par les organismes compétents au titre des cotisations de sécurité sociale, assurance vieillesse des cotisations légales aux caisses qui assurent le service des congés payés et du chômage intempéries et des obligations d'emploi des travailleurs handicapés. (article 2).

Cet arrêté du 25 mai 2016 s'applique aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel public à la concurrence ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter de sa date d'entrée en vigueur, c'est-à-dire le 2 juin 2016.

❖ **REPRISE PROVISOIRE DES RELATIONS CONTRACTUELLES**

> Conseil d'Etat, 16 novembre 2016, *Société Opale Dmcc*, n° 401321

Dans le cadre de la résiliation anticipée d'un contrat de la commande publique, la reprise provisoire des relations contractuelles est possible dès lors que le requérant justifie, d'une part, d'une situation d'urgence et, d'autre part, d'atteintes graves et immédiates que la résiliation litigieuse est susceptible de porter à l'intérêt général, aux intérêts du requérant ou des tiers.

Dans sa décision du 16 novembre 2016, le Conseil d'Etat a précisé quels éléments devraient être pris en compte pour caractériser les atteintes graves et immédiates aux intérêts du requérant. A ce titre, il ne doit pas être seulement pris en compte la perte de revenus du requérant résultant de la décision de résiliation. Cette perte de revenus doit être mise en perspective avec « *sa situation financière et la menace pesant sur sa pérennité, notamment à son chiffre d'affaires global* ».

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ **TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPEENE « CONCESSIONS »**

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

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

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

délégations de service public gardent un statut particulier et seront assorties de prescriptions spécifiques.

Si le champ d'application de l'ordonnance « Concessions » est donc élargi, les exclusions sont cependant nombreuses, l'ordonnance reprenant l'ensemble des exceptions prévues par la directive 2014/23/UE relatives aux quasi-régies (« in-house ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs. L'eau potable était également exclue du champ d'application de la directive, mais elle est incluse dans le champ d'application de l'ordonnance « Concessions ». En effet, les concessions portant sur le service public de l'eau potable ne peuvent être attribuées qu'après une procédure de publicité et de mise en concurrence.

Cette transposition n'entraîne pas de bouleversement des règles internes : si elle pose des obligations de publicité et de mise en concurrence, elle préserve la liberté des autorités concédantes dans leurs négociations et leur choix final, sous réserve du respect de l'égalité de traitement entre les candidats.

En ce qui concerne les DSP, elle s'inscrit à bien des égards dans la continuité de la loi « Sapin ».

I. Éléments liés à la passation du contrat

• Les éléments de continuité avec la loi « Sapin »

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

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

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

• Les dispositions nouvelles

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

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

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

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

Les deux procédures présentent un socle commun en ce qu'elles reprennent les éléments de procédure issus de la loi Sapin présentés ci-dessus. Toutes deux prévoient en outre que l'avis de concession doit

être publié sur le profil acheteur de l'autorité concédante et selon un modèle type. La procédure formalisée ajoute à cela certaines contraintes, à savoir :

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

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

II. Éléments liés à l'exécution du contrat

• Durée

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

Toutefois, le décret « *Concessions* » précise que les contrats d'une durée supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement, et ne doivent pas excéder « *le temps raisonnablement escompté par le concessionnaire pour qu'il amortisse les investissements réalisés pour l'exploitation des ouvrages ou services avec un retour sur les capitaux investis, compte tenu des investissements nécessaires à l'exécution du contrat* ».

Les textes reprennent, en matière d'eau potable et d'assainissement, le principe suivant lequel l'avis du DDFIP doit être sollicité pour les concessions d'une durée supérieure à 20 ans (article 34 de l'ordonnance).

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

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

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

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

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

Enfin, un changement de contractant est possible en application d'une clause de réexamen ou en cas de restructuration du concessionnaire initial.

• Indemnisation des frais financiers en cas de résiliation

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

• Occupation du domaine public

On notera pour finir que l'ordonnance lie directement le régime des concessions à celui des autorisations d'occupation du domaine public, la convention de concession valant autorisation

d'occupation. La convention peut également prévoir l'octroi de droits réels sur les ouvrages et équipements réalisés.

❖ **LOI POUR UNE REPUBLIQUE NUMERIQUE**

> Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

La loi pour une République numérique a été publiée le 8 octobre 2016. Les dispositions les plus importantes concernant les concessions de service public sont les suivantes :

- Obligation pour le concessionnaire de fournir aux collectivités les données et bases de données indispensables à l'exécution du service en vue notamment de leur mise à disposition à titre gratuit à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux ;
- Obligation de communiquer au public les codes sources utilisés dans le cadre du service public sous réserve du secret industriel et commercial ;
- Obligations de transparence concernant les traitements algorithmiques mis en œuvre dans le cadre du service public ;
- Obligations très larges de publication des documents en lien avec le service public.

❖ **MODELE D'AVIS POUR LA PASSATION DES CONTRATS DE CONCESSION**

> Arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

L'arrêté a été pris sur le fondement de l'article 14 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession, dit décret « *Concessions* ». Il détermine le contenu de l'avis de concession devant être publié dans le cadre de la procédure « *simplifiée* ».

Pour rappel, conformément à l'article 10 du décret « *Concessions* », les contrats éligibles à la procédure « *simplifiée* » sont ceux dont la valeur est inférieure ou égale au seuil européen (5 225 000 € HT) ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable.

L'article 2 de l'arrêté précise notamment qu'il n'est pas obligatoire de renseigner l'ensemble des rubriques du modèle européen pour les contrats relevant de l'article 10 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016, dont le seuil est inférieur ou égal au seuil européen ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable. Seules les rubriques mentionnées à l'article 1 de l'arrêté devront être renseignées :

- Nom et adresses
- Communication
- Intitulé
- Description des prestations
- Critères d'attribution
- Conditions de participation
- Date limite de remise des candidatures ou de réception des offres

Les rubriques qui ne seront pas renseignées dans l'avis de publicité ne seront pas facturées à la personne publique.

L'arrêté est entré en vigueur le 1^{er} avril 2016 et s'applique depuis cette date aux contrats pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication.

❖ **POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP PROVISOIRE SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE EN CAS D'URGENCE**

> Conseil d'Etat, 4 avril 2016, Société Caraïbes Développement, n°396191

Le Conseil d'Etat a précisé que la conclusion d'un contrat provisoire de délégation de service public est possible, sans procédure de publicité et de mise en concurrence, si trois conditions cumulatives sont réunies :

- **L'urgence**, caractérisée par l'impossibilité imprévisible, soudaine et extérieure à la volonté de la personne publique, de faire poursuivre l'exécution du service public par son cocontractant ou par elle-même.
- **Un motif d'intérêt général** tenant à la continuité du service public ;
- **Une durée du contrat provisoire** ne dépassant pas le délai nécessaire à la mise en œuvre d'une procédure de publicité et de mise en concurrence en bonne et due forme ou pour organiser les conditions de la reprise du service en régie.

❖ **POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC MULTISERVICES**

> **Conseil d'Etat, 21 septembre 2016, Communauté urbaine du Grand Dijon, n° 399656 et n° 399699**

Par un arrêt du 21 septembre 2016, le Conseil d'Etat a apporté une précision importante quant au périmètre d'une délégation de service public en considérant qu'une collectivité pouvait déléguer la gestion de plusieurs services « connexes » au sein d'un seul et unique contrat.

Le Conseil d'Etat juge ainsi que « **qu'aucune disposition législative ni aucun principe général n'impose à la collectivité publique qui entend confier à un opérateur économique la gestion de services dont elle a la responsabilité de conclure autant de conventions qu'il y a de services distincts ; qu'elle ne saurait toutefois, sans méconnaître les impératifs de bonne administration ou les obligations générales de mise en concurrence qui s'imposent à elle, donner à une délégation un périmètre manifestement excessif ni réunir au sein de la même convention des services qui n'auraient manifestement aucun lien entre eux.** »

Les deux limites sont donc les suivantes :

- la délégation ne doit pas avoir un périmètre excessif ;
- la délégation ne doit pas réunir en son sein des services qui n'ont aucun lien entre eux.

❖ **QUALIFICATION ET INDEMNISATION DES BIENS RETOUR : LES BIENS DETRUIITS EN COURS DE CONTRAT RESTENT DES BIENS DE RETOUR MEME S'ILS SONT DEVENUS TECHNOLOGIQUEMENT INUTILES**

> **Conseil d'Etat, 26 février 2016, Syndicat mixte de chauffage urbain la Défense, n°384424**

Au cours d'un contrat de concession, certains ouvrages avaient été détruits par une explosion, et seulement partiellement reconstruits. En fin de contrat, la personne publique concédante a saisi le juge pour être indemnisée de la valeur des biens détruits : en tant que biens de retour, ces derniers auraient en effet dû lui revenir gratuitement en fin de contrat.

La problématique était double :

- d'une part, la destruction des biens en cours de contrat, et leur reconstruction seulement partielle, qui privait l'autorité concédante de biens dont elle aurait normalement dû devenir propriétaire ;
- d'autre part, le fait que ces biens étaient devenus inutiles au service public du fait des avancées technologiques posait la question de savoir s'ils devaient malgré tout être indemnisés.

Dans un premier temps, le Conseil d'Etat a rappelé sa jurisprudence [Commune de Douai](#) (CE, 21 décembre 2012, n° 342788), aux termes de laquelle sont qualifiés de biens de retour tous les biens nécessaires au fonctionnement du service public. En conséquence, ces biens doivent en principe faire retour gratuitement à la personne publique en fin de contrat s'ils ont été amortis.

Concernant le caractère inutile des biens, le Conseil d'Etat a jugé que cela n'avait aucune incidence sur leur qualification de biens de retour, puisqu'ils ont été utiles au fonctionnement du service public à un moment donné. Le seul moyen de déroger à la règle du retour gratuit est d'inscrire une clause au contrat prévoyant expressément la reprise par le concessionnaire des biens perdant leur caractère nécessaire au service public.

Concernant l'indemnisation des biens détruits, le Conseil d'Etat a précisé qu'il importait alors de rechercher si le concédant avait entendu, au titre de ses pouvoirs dans l'exécution du contrat, renoncer à la reconstitution de ces biens.

❖ **INDEMNISATION DES FRAIS FINANCIERS EN CAS DE RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL**

> **Conseil d'Etat, 11 mai 2016, Commune de Bordeaux, n° 383768**

Dans une affaire relative à l'indemnisation du cocontractant suite à la résiliation pour motif d'intérêt général du contrat de partenariat du stade de Bordeaux, le Conseil d'Etat a expressément reconnu le caractère utile des frais financiers exposés par le titulaire du contrat.

A priori, lesdits frais financiers incluent les intérêts mais aussi les coûts de rupture ou de décalage des instruments de couverture de taux.

Il semble donc que le coût du financement des investissements puisse compter au titre du préjudice subi par le titulaire, de sorte qu'il pourrait prétendre en être indemnisé suite à la résiliation pour motif d'intérêt général.

Le principe ainsi posé rejoint la règle résultant [de l'article 56 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession](#), qui vise le cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat par le juge faisant suite au recours d'un tiers. Le principe est également posé pour les marchés de partenariat à l'article 39 de la loi « *Sapin II* », modifiant l'article 89 de l'ordonnance « *Marchés publics* ». Dans ces deux cas, en cas de résolution ou de résiliation du contrat, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

MARCHES PUBLICS

❖ **ORDONNANCE N° 2015-899 DU 23 JUILLET 2015 RELATIVE AUX MARCHES PUBLICS**

1°/ **Décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés**

2°/ **Modification de l'ordonnance par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II »**

Les décrets d'application de [l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics](#) ont été publiés le 25 mars 2016 (1°). Le [décret n° 2016-360 du 25 mars 2016](#) concerne tous les marchés publics soumis à l'ordonnance, tandis que le [décret n° 2016-361](#) du même jour régit les marchés de défense et de sécurité.

Le décret d'application relatif à l'ensemble des marchés publics est entré en vigueur au 1^{er} avril 2016 et s'applique à l'ensemble des marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à compter de cette date.

Le législateur est venu par la suite modifier l'ordonnance « Marchés » à l'occasion de la [loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique](#), dite « Loi Sapin II » (2°).

Les dispositions de la loi dite « Sapin II » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 10 décembre 2016.

1°/ Dispositions du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés

Les dispositions du décret « Marchés » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2016.

Préparation du marché public

« **Sourçage** » – Le texte consacre la pratique du « *sourçage* » (article 4 du décret) en prévoyant des échanges et des études préalables avec les opérateurs économiques en amont de la passation d'un marché public. L'acheteur peut effectuer des consultations ou réaliser des études de marché, solliciter des avis ou informer les opérateurs économiques de son projet et de ses exigences dès lors que cette étape ne fausse pas la concurrence et l'égalité de traitement des candidats.

Marchés publics réservés – S'agissant des marchés publics réservés, le texte fixe la proportion minimale de travailleurs handicapés ou défavorisés employés par les opérateurs économiques pouvant en bénéficier à hauteur de 50% de leurs effectifs (article 13 du décret).

- **Passation**

Délai de réception des offres – Les délais de réception des candidatures et des offres sont réduits :

- pour les appels d'offres ouverts, le délai passe de 52 à 35 jours, et peut être ramené à 30 jours si les offres sont présentées par voie électronique ;
- pour les appels d'offres restreints, les procédures concurrentielles avec négociation, et de dialogue compétitif, ce délai est porté à 30 jours ;
- pour les procédures négociées avec mise en concurrence préalable, il n'est que de 15 jours.

Ces délais constituent des minima que les collectivités doivent adapter en fonction de la complexité du marché et du temps nécessaire aux opérateurs pour préparer leur candidature et leur offre.

Régularisation des offres irrégulières – Les acheteurs se voient reconnaître la faculté de demander une régularisation d'une offre irrégulière et/ou inacceptable. Dans les procédures d'appel d'offres et les procédures adaptées sans négociation, seules les offres irrégulières peuvent bénéficier d'une régularisation à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. Dans les autres procédures, cette régularisation peut concerner aussi bien l'offre irrégulière que celle inacceptable, mais là encore à condition que l'irrégularité ne tienne pas au fait que l'offre soit anormalement basse.

- **Exécution**

Modification du marché en cours d'exécution – Les règles de modifications du marché en cours d'exécution sont très proches de celles applicables aux contrats de concession. On retrouve ainsi les mêmes trois hypothèses principales, à savoir :

- l'autorisation sans limitation de montant des modifications résultant de clauses de réexamen claires, précises et sans équivoque ;
- l'autorisation des modifications inférieures aux seuils européens publiés au JORF et à 10% du montant du marché initial pour les marchés publics de services et de fournitures ou à 15% du montant du marché initial pour les marchés publics de travaux ;
- l'autorisation des modifications non substantielles ;
- l'autorisation, dans une limite de 50% maximum du montant du marché, des modifications pour sujétions imprévues et prestations supplémentaires devenues nécessaires ;

2°/ Modifications apportées par la loi dite « Loi Sapin II » du 9 décembre 2016

- **Passation**

Suppression de l'obligation de recourir à une évaluation préalable – L'ordonnance marchés prévoyait l'obligation de recourir à une évaluation préalable, ayant « *pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* » avant le lancement de la procédure, pour les marchés d'un montant supérieur à 100 millions d'euros H.T. La loi Sapin II supprime cette obligation, exceptée pour les marchés de partenariat, qui sont encore soumis à une évaluation préalable.

Allotissement – La loi Sapin II impose au pouvoir adjudicateur de motiver sa décision de ne pas allouer un marché.

Suppression de la possibilité de présenter des offres variables en fonction du nombre de lots susceptibles d'être attribués.

Possibilité d'examiner les offres avant les candidatures en appel d'offres ouvert – Le décret introduit également la possibilité, en appel d'offres ouvert, d'inverser l'examen des candidatures et des offres afin de permettre de ne contrôler que la candidature du soumissionnaire en tête de classement à l'issue de l'examen des offres.

Offres anormalement basses – Le pouvoir adjudicateur est dorénavant soumis à l'obligation de détection en amont, par tout moyen, des offres anormalement basses.

Critères d'attribution – Le décret permet de fixer des critères liés à l'innovation, à l'accessibilité, à la diversité, à la biodiversité, etc. Plus largement, la loi Sapin II prévoit que le pouvoir adjudicateur doit recourir à de multiples critères et non pas à un critère unique lié au prix du marché.

Interdiction de soumissionner des candidats – Dorénavant une déclaration sur l'honneur est une preuve suffisante pour que le candidat atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés dans l'article 45 de l'ordonnance relative aux marchés publics.

Marchés de partenariat – Dès lors que l'acheteur confie la conception des ouvrages au titulaire du marché de partenariat, les conditions d'exécution du marché doivent comprendre l'obligation d'identifier une équipe de maîtrise d'œuvre chargée de la conception des ouvrages et du suivi de leur réalisation.

- **Exécution**

Fin anticipée d'un marché de partenariat – En cas de résolution ou de résiliation du marché, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

❖ **RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS JUSTIFICATIFS POUVANT ETRE DEMANDES AUX CANDIDATS AUX MARCHES PUBLICS**

> **Arrêté du 29 mars 2016 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics**

L'arrêté du 29 mars 2016 fixe la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats sur le fondement de [l'article 50](#) du décret « *Marchés publics* ».

Il reprend en grande partie l'arrêté du 28 août 2006 qui fixait précédemment cette liste :

- s'agissant de la capacité économique et financière des candidats, l'arrêté de 2016 n'est que la reprise de ce qui était déjà prévu dans l'arrêté du 28 août 2006 : chiffre d'affaire, bilans,...
- s'agissant des capacités techniques et professionnelles des candidats, la liste des documents est enrichie par rapport à la version de 2006 : désormais peut notamment être exigée « *l'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du marché public* ».

Autre nouveauté à signaler : les certificats de qualité doivent être fondés sur des normes européennes et délivrés par des organismes indépendants.

Pour ne pas porter atteinte à la concurrence, les collectivités doivent également accepter les certificats équivalents délivrés par des organismes établis dans d'autres Etats membres, et les « *mesures équivalentes* » lorsqu'un candidat est dans l'impossibilité d'obtenir les certificats dans les délais.

❖ **COMPLEMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS A LA NOUVELLE REGLEMENTATION « MARCHES PUBLICS »**

> **Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics**

> **Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics**

Deux avis spécifiques aux marchés publics ont été publiés le 27 mars 2016 pour préciser certains points de la nouvelle réglementation :

- l'un est relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse ;
- l'autre est relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

❖ **REGULARITE D'UNE OFFRE MECONNAISSANT LE REGLEMENT DE CONSULTATION**

> **Cour administrative d'appel de Bordeaux, 7 juillet 2016, n° 14BX02425**

La cour administrative d'appel de Bordeaux, dans un arrêt du 7 juillet 2016, a rappelé qu'une offre est irrégulière si le soumissionnaire n'apporte pas tous les documents demandés dans le règlement de consultation, excepté le cas où l'absence des documents requis ne présente pas d'utilité dans l'appréciation de l'offre (CE, 22 décembre 2008, n°314244).

En l'espèce, la cour a estimé que si la visite d'un chantier est rendue obligatoire dans le règlement de consultation, le candidat peut ne pas l'effectuer s'il a déjà une connaissance approfondie du site en raison de l'exécution d'un marché antérieur opéré sur le même site, rendant objectivement sans intérêt une nouvelle visite. La cour considère dans ce cas que l'offre n'est pas irrégulière.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT

❖ **LA PARTICIPATION FINANCIERE A L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF DANS LE CADRE DE LA CREATION D'UNE COMMUNE NOUVELLE**

> **Loi n° 2016-1500 du 8 novembre 2016 tendant à permettre le maintien des communes associées, sous forme de communes déléguées, en cas de création d'une commune nouvelle**

Les propriétaires des immeubles soumis à l'obligation de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées publiques peuvent être soumis à une obligation de participation financière de l'assainissement collectif, au titre des dispositions de l'article L. 1331-1 du code de la santé publique.

Une loi du 8 novembre 2016 est venue préciser qu'en cas de création d'une commune nouvelle, les délibérations concernant les modalités de calcul de cette participation qui étaient en vigueur sur le territoire de chaque ancienne commune sont maintenues au titre de l'année de création de la commune nouvelle.

❖ **OBLIGATION DE FAIRE FIGURER LE PRIX DU LITRE D'EAU SUR LA FACTURE A COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2017**

> **Arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées**

L'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées a été modifié de façon à mieux informer le consommateur sur le coût d'un litre d'eau.

Ainsi, les factures présenteront, d'une part le coût de l'abonnement, d'autre part, le prix du litre d'eau basé sur la seule consommation variable (abonnement exclu).

Cet arrêté modificatif est entré en vigueur le 1er janvier 2017.

❖ **LA COMPETENCE « ASSAINISSEMENT » INCLUT LA GESTION DES EAUX PLUVIALES**

> **Note d'information relative aux incidences de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République sur l'exercice des compétences « eau » et « assainissement » par les établissements publics de coopération intercommunale**

Une note de la DGCL rappelle que désormais la compétence « *assainissement* » des communautés de communes est globale et non divisible. Auparavant, les communautés de communes pouvait exercer « *tout ou partie* » de la compétence assainissement.

La note précise également que la compétence « *assainissement* » que peuvent exercer les communautés de communes, d'agglomération, urbaines et les métropoles comprend la gestion des eaux pluviales.

Par conséquent, s'agissant de la gestion des eaux pluviales, les collectivités territoriales et leurs groupements compétents en matière d'assainissement « *sont dès à présent tenus d'assurer un service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales. Il n'existe qu'une exception, pour les communautés de communes, autorisées jusqu'à la loi NOTRe à n'exercer qu'une partie de la compétence « assainissement* » ».

❖ **LIMITATION DE LA PART D'UN SERVICE DELEGUE QUE PEUT FINANCER UNE PETITE COMMUNE**

> **Conseil d'Etat, 12 février 2016, Associations « Avenir d'Alet » et « Collectif aletois gestion publique de l'eau », n° 375790**

[L'article L. 2224-2 du code général des collectivités territoriales](#) interdit aux communes de prendre en charge dans leur budget propre des dépenses au titre des services publics industriels et commerciaux ; seul l'usager doit contribuer au financement de ce service et assurer l'équilibre économique de cette activité. Cette interdiction n'est cependant pas applicable aux services de distribution d'eau et d'assainissement dans les plus petites collectivités dans lesquelles les coûts fixes sont plus difficiles à supporter pour l'usager.

Toutefois, cette dérogation est limitée. Le dernier alinéa de l'article L. 2224-2 précise en effet que « *lorsque le service a été délégué, la part prise en charge par le budget propre ne peut excéder le montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public et représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier* ».

Dans un arrêt du 12 février 2016, le Conseil d'État précise que cette règle limitative s'applique aux communes de moins de 3 000 habitants. Celles-ci ne peuvent donc pas subventionner un service industriel et commercial délégué au-delà du montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public, la subvention ne devant pas représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier.

❖ **LE SOLDE DU COMPTE ADMINISTRATIF DU BUDGET ANNEXE D'UN SPIC NE CONSTITUE PAS UN BIEN DEVANT ETRE TRANSFERE PAR UNE COMMUNE A UN EPCI**

> **Conseil d'Etat, 25 mars 2016, Commune de la Motte-Ternant, n°386623**

A l'occasion d'un transfert de sa compétence « *eau* » à un syndicat intercommunal, une commune avait mis à disposition de ce dernier l'ensemble des biens meubles et immeubles nécessaires au service public. Elle souhaitait également transférer à cette occasion le solde (déficitaire) de son budget annexe « *eau* » au syndicat.

Amené à interpréter les dispositions de [l'article L.5211-18 du code général des collectivités territoriales](#), qui prévoit que le transfert des compétences entraîne celui des biens, équipements et services publics nécessaires à leur exercice, le Conseil d'Etat a jugé que le solde du compte administratif du budget annexe d'un service public à caractère industriel ou commercial ne constitue pas un bien qui serait nécessaire à l'exercice de ce service public, ni un ensemble de droits et obligations qui lui seraient attachés.

Par conséquent, en l'espèce, le transfert du solde du compte administratif du budget annexe du service « *eau* » de la commune ne pouvait pas être imposé au syndicat.

❖ **QUALIFICATION D'UN « EQUIVALENT LOGEMENT » POUR LA FACTURATION DES PARTS FIXES**

> **Conseil d'Etat 27 octobre 2016, EURL Société d'exploitation de la maison de retraite d'Agosta Plage (SEMRAP) c/ le Ministère de l'économie et des finances, n° 383501**

Par un arrêt du 27 octobre 2016, le Conseil d'Etat indique que les chambres d'un Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) peuvent constituer un équivalent logement et à ce titre faire l'objet d'une part fixe par chambre.

Cela est possible dès lors que le nombre de chambre a une incidence directe sur l'étendue des besoins de l'établissement en matière d'assainissement et d'eau. Ainsi la prise en compte du nombre de chambre au sein de l'établissement est un critère pertinent permettant de garantir le caractère proportionné du montant de la redevance avec le coût du service rendu.

Il est en outre rappelé que la redevance doit « *garantir le caractère proportionné de celui-ci avec le coût du service rendu* ». Cette solution s'applique au cas d'espèce en matière de redevance d'assainissement et semble transposable aux redevances d'eau.

ENVIRONNEMENT

EAU POTABLE

❖ **CONDITIONS D'AGREMENT DES LABORATOIRES**

> **Arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation de prélèvements**

Un arrêté du 5 juillet 2016 procède à une mise à jour des conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. La nouvelle liste des laboratoires agréés sera publiée sur le site internet du ministère chargé de la santé ; les agréments en cours restent en vigueur ; l'agrément peut être délivré pour un ou plusieurs paramètres. Il est délivré pour 5 ans maximum. L'ANSES ou l'ASN intervient avec avis préalable selon les paramètres. Le laboratoire doit être accrédité COFRAC ou par un organisme équivalent. Les listes de catégories de prélèvements et de paramètres d'analyses des eaux sont modifiées en annexe, ce qui affecte les laboratoires et le coût de ces analyses.

ASSAINISSEMENT

❖ **LA MISE EN CONFORMITE DES OPERATIONS D'IRRIGATION A PARTIR D'EAUX USEES REPORTEE A 2019**

> **Arrêté du 26 avril 2016 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts**

Un arrêté interministériel a reporté à 2019 la mise en conformité des installations existantes avec le cadre réglementaire applicable à la réutilisation des eaux usées traitées (REUT) pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. Cette mise en conformité était initialement prévue pour le 4 juillet 2016.

Pour rappel, le cadre juridique de l'utilisation des eaux usées traitées est fixé par l'arrêté du 2 août 2010 modifié par l'arrêté du 25 juin 2014.

COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT

❖ **ARTICULATION ENTRE LES AUTORISATIONS D'URBANISME ET LES AUTORISATIONS ENVIRONNEMENTALES**

> Ordonnance n°2016-354 du 25 mars 2016 relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement
> Décret n°2016-355 du 25 mars 2016 relatif à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du Code de l'environnement

L'ordonnance relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement et son décret d'application coordonnent les procédures de délivrance des permis de construire, des permis de démolir, des permis d'aménager et des décisions prises sur les déclarations préalables, avec, d'une part, les procédures de déclaration et d'autorisation attachées à la police de l'eau et, d'autre part, les dérogations à l'interdiction d'atteintes aux espèces protégées.

- Toutes les autorisations d'urbanisme (permis de construire, d'aménager etc.) seront subordonnées à l'obtention des autorisations environnementales adéquates (police de l'eau notamment)

L'ordonnance insère deux nouveaux articles dans le code de l'urbanisme afin d'introduire un différé d'exécution des autorisations d'urbanisme à la satisfaction des formalités environnementales en matière de police de l'eau et de préservation des espèces protégées. Le décret prévoit en conséquence que le demandeur indique dans sa demande d'autorisation d'urbanisme si son projet est soumis à ce type de formalités.

- L'articulation de l'autorisation unique AU-IOTA avec les autorisations d'urbanismes est modifiée

L'obligation de dépôt simultané des demandes d'autorisation d'urbanisme et d'Autorisation Unique - Installations, ouvrages, travaux et activités (« AU-IOTA ») est en particulier supprimée. Il est également précisé que le différé de travaux à l'obtention de l'AU-IOTA ne concerne pas les permis de démolir. Dès lors que la démolition n'a pas d'incidences sur les intérêts protégés par l'autorisation unique au titre du code de l'environnement ou du code forestier, les permis de démolir peuvent être mis en œuvre sans attendre.

Enfin, l'ordonnance prévoit d'appliquer aux permis d'aménager la disposition dérogatoire du droit commun selon laquelle les permis peuvent être accordés sans attendre l'autorisation de défricher.

❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août portant réforme de 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

Une ordonnance du 3 août 2016 vise à renforcer l'effectivité de la participation du public au processus d'élaboration des décisions pouvant avoir une incidence sur l'environnement et à moderniser les procédures de concertation. Le but est de « *faire en sorte que le processus d'élaboration des projets soit plus transparent et l'effectivité de la participation du public à cette élaboration mieux assurée* ». Elle répond en cela à une insuffisance de transposition de la directive 2014/52/UE relative à l'évaluation environnementale des projets pointée par un avis motivé de la Commission européenne de mars 2015.

Les principaux apports de cette réforme sont les suivants :

- Elle vise à favoriser la consultation du public en amont de la décision. Le maître d'ouvrage devra indiquer les mesures qu'il juge nécessaire de mettre en place afin de prendre en compte les enseignements de la concertation (nouvel article L. 121-16 du code de l'environnement). L'initiative de la concertation revient en premier lieu à la personne responsable du plan ou programme ou au maître d'ouvrage du projet, puis à l'autorité compétente le cas échéant. A défaut, un droit d'initiative citoyenne est ouvert au public afin de demander au préfet d'organiser la concertation préalable (nouvel article L. 121-17 du code de l'environnement) mais uniquement pour les projets publics ou privés mobilisant des financements publics importants et soumis à déclaration d'intention.

- Le dialogue environnemental est démocratisé en renforçant les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public. Les droits conférés au public sont :

1° D'accéder aux informations pertinentes permettant sa participation effective ;

2° De demander la mise en œuvre d'une procédure de participation [...];

3° De disposer de délais raisonnables pour formuler des observations et des propositions ;

4° D'être informé de la manière dont il a été tenu compte de ses observations et propositions dans la décision d'autorisation ou d'approbation.

L'accès aux informations pertinentes est un droit de même que le droit de bénéficier de délais raisonnables. Ces délais sont généralement compris entre 15 jours et 3 mois, sachant que le public doit être informé au moins 15 jours à l'avance d'une procédure de participation. Pour les projets, la participation du public permet également le cas échéant de discuter de solutions alternatives.

- La dématérialisation de l'enquête publique est généralisée : le nouvel art L. 123-10 du code de l'environnement pose le principe d'une information du public par voie dématérialisée mais l'affichage, et, selon l'importance du projet, la publication locale de l'avis d'enquête publique, restent obligatoires. Le dossier d'enquête publique est mis en ligne mais demeure disponible sur support papier pendant toute la durée de l'enquête. Un accès gratuit au dossier est également garanti par l'accès à un ou plusieurs postes informatiques dans un lieu ouvert au public (nouvel article L. 123-12 du code de l'environnement). L'avis d'enquête publique informe le public sur l'ensemble des données concernant l'enquête, et notamment les adresses internet et les lieux où le dossier peut être consulté en ligne et sur support papier, ainsi que l'adresse du site internet du registre dématérialisé le cas échéant.

Pour tout autre document ou avis en matière environnementale joint au dossier d'enquête (par exemple une étude d'impact), l'avis indique l'adresse du site internet ainsi que les lieux où ces documents peuvent être consultés. Le public peut faire parvenir ses observations et propositions par courrier électronique au commissaire-enquêteur de façon systématique, et celles-ci sont accessibles sur un site internet désigné par voie réglementaire (article L. 123-13 I du code de l'environnement).

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

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

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

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

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

❖ REFORME DE L'EVALUATION ENVIRONNEMENTALE

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de 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

> Décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes

Une ordonnance et un décret publiés en août 2016 réforment l'évaluation environnementale en visant à achever la transposition de la directive 2011/92/UE sur l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement, telle que modifiée par la directive 2014/52/UE du 16 avril 2014.

Les grands principes de cette réforme :

1. Une approche par projet et non par procédure. La notion de projet est définie sans appel à la notion de « *programme de travaux* »
2. Les projets sont redistribués entre ceux soumis à évaluation environnementale de manière systématique et ceux soumis à évaluation environnementale au cas par cas, et ce, dans le sens d'une augmentation du nombre de projets relevant de la deuxième catégorie ;
4. Les projets innovants seront systématiquement soumis à une procédure d'examen cas par cas ;
5. Le contenu des mesures compensatoires que doit décrire l'étude d'impact est précisé ;
6. L'étude d'impact devra présenter un « scénario de référence » et un aperçu de l'évolution probable de l'environnement en l'absence de mise en œuvre du projet
7. L'étude d'impact devra décrire la vulnérabilité du projet au changement climatique ;
8. Le document d'évaluation environnementale doit être soumis avant autorisation du projet, pour avis, à la consultation des collectivités territoriales et de leurs groupements en sus de l'autorité environnementale ;
9. Des procédures communes ou coordonnées d'évaluation environnementales sont organisées, entre projets ou entre projets et documents de planification.

❖ **ADOPTION DE LA LOI BIODIVERSITE**

> **Loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, et de la nature et des paysages**

La loi dite « biodiversité », adoptée le 8 août 2016, comporte trois nouveautés : la reconnaissance du préjudice écologique, le principe de non-régression du droit de l'environnement et celui de la compensation des atteintes à l'environnement. La création de l'Agence française pour la biodiversité (AFB) est également à retenir.

❖ **LES NOUVEAUX SCHEMAS REGIONAUX D'AMENAGEMENT, DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET D'EGALITE DES TERRITOIRES**

> **Décret 2016-1071 du 3 août 2016 relatif au schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires**

Un décret du 3 août 2016 précise les modalités de mise en œuvre du nouveau schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires, dans la lignée de la loi du 7 août 2015, dite loi « *NOTRe* », et des compétences de la région.

Ce schéma vise les infrastructures de transport, les objectifs en matière de climat, d'air et d'énergie, la biodiversité.

Il comporte également les objectifs en matière de gestion et de prévention des déchets : le document fera apparaître les installations à fermer ou à adapter, les Installations de stockage de déchets non dangereux (« ISDND ») envisagées et dont la nécessité doit être justifiée, les conditions dans lesquelles il est possible de déroger à la hiérarchisation des modes de traitement, ainsi qu'une limite aux capacités annuelles d'élimination des déchets non dangereux, non inertes pour les installations nouvelles ou en extension.

❖ **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

> **Arrêté du 28 juin 2016 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R212.10, R212.11 et R212.18 du code de l'environnement**

De nouvelles substances avaient été ajoutées à la liste de polluants à prendre en compte pour établir l'état chimique des masses d'eau de surface en application de la directive cadre européenne sur l'eau. Pour ces substances les normes de qualité environnementales (NQE) doivent être prises en compte à partir du 22 décembre 2018 mais elles ne devront désormais être respectées qu'à compter du 22 décembre 2027.

❖ INSTALLATIONS CLASSEES

> **Instruction du 24 novembre 2016, NOR : DEVP1632866N, relative au plan pluriannuel de contrôle (PPC) de l'inspection des installations classées**

Une instruction en date du 24 novembre 2016 modifie le régime de du plan pluriannuel de contrôle en indiquant que désormais, l'inspection des installations classées pourra effectuer des visites relatives à la santé et la sécurité au travail en carrières ou par les équipements sous pression ou les produits chimiques.

L'inspection pourra également prendre en compte l'organisation de l'installation et les résultats des précédentes inspections.

Enfin, il sera possible au niveau régional de réduire la fréquence des contrôles des installations classées.

DROIT DE LA CONSOMMATION

❖ RELATIONS COMMERCIALES ET PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE

> **Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique**

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, loi dite « Sapin II », comporte également une série de mesures modifiant le droit de la concurrence et le droit des sociétés.

Parmi l'ensemble de ces mesures il y a notamment lieu de relever que le non-respect des délais maximum de paiement des fournisseurs peut être sanctionné par une amende administrative d'un montant relevé à 2 millions d'euros. Il est désormais obligatoire pour le juge de publier la décision de sanction.

Il est dorénavant possible de conclure des conventions pour 2 ou 3 ans entre distributeur et fournisseur. Auparavant les distributeurs et les fournisseurs devaient conclure une convention chaque année. Toute société anonyme cotée sur un marché réglementé ou de taille significative (bilan ou chiffre d'affaires net supérieur à 100M€ et nombre de salarié supérieur à 500 comme SUEZ Eau France notamment) est tenue de faire figurer dans son rapport de gestion certaines informations sociales et environnementales.

De nouvelles pratiques restrictives de concurrences sont identifiées:

- la participation non justifiée par un intérêt commun et sans contrepartie proportionnée à une opération de promotion commerciale (était uniquement visée auparavant une opération d'animation commerciale) et la rémunération de services rendus par une centrale internationale regroupant des distributeurs, constitue un avantage quelconque ne correspondant à aucun service commercial effectivement rendu ou manifestement disproportionné au regard de la valeur du service rendu ;
- il est interdit pour un partenaire commercial d'imposer une clause de révision de prix ou de renégociation de prix qui ferait référence à un (ou plusieurs) indice(s) public(s) qui serai(en)t sans rapport direct avec les produits (ou les prestations de services) concernés par le contrat. Ainsi, les parties seront tenues à l'avenir de choisir avec attention l'indice basant la révision du prix, pour qu'il soit cohérent avec les produits ou services fournis ;
- il est interdit pour une partie d'imposer des pénalités de retard de livraison à son partenaire, lorsque ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

Les sanctions liées aux pratiques restrictives de concurrence ont été renforcées. L'amende civile est relevée à 5 millions d'euros et devra être obligatoirement publiée.

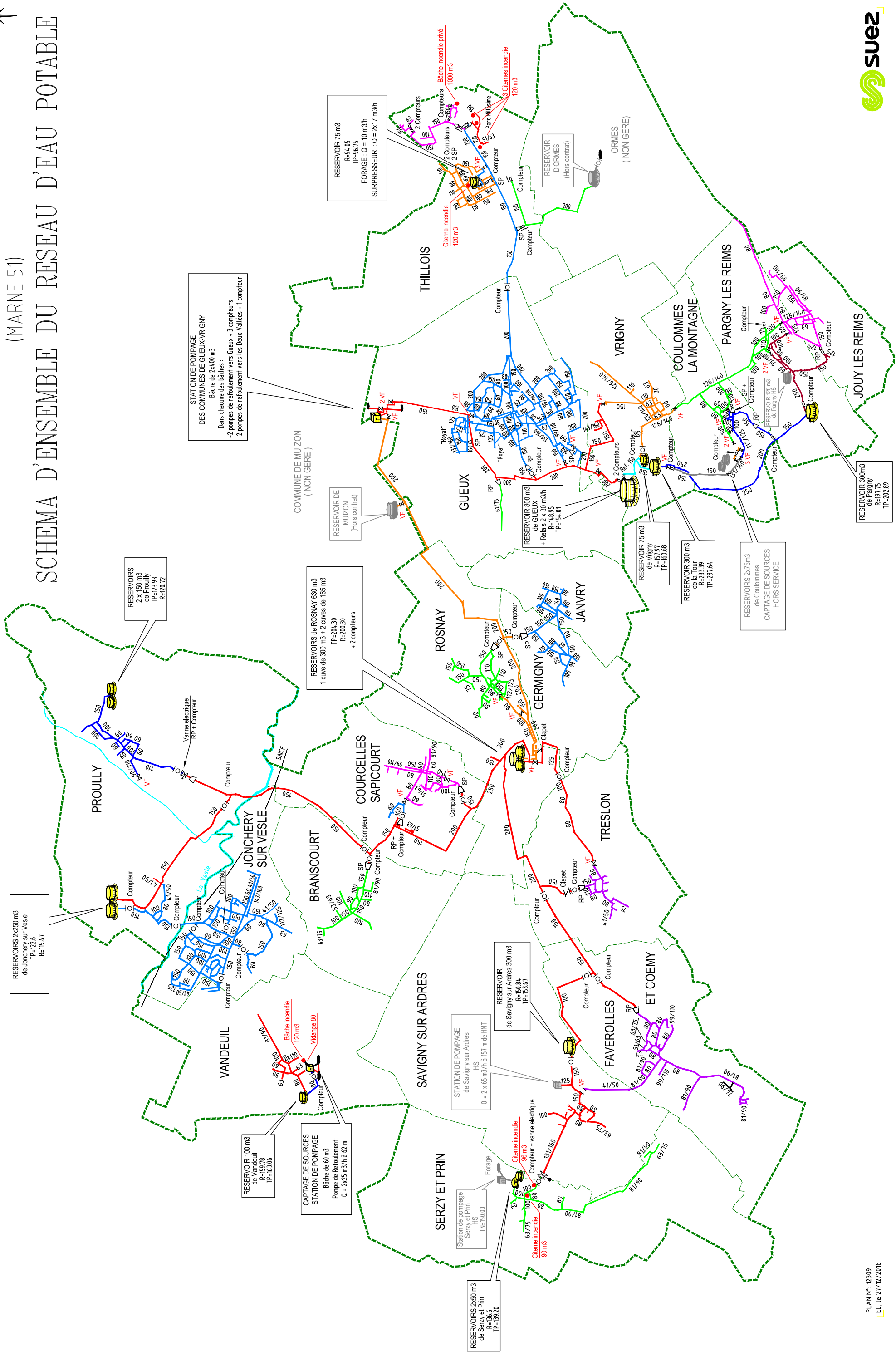
Annexe 2 - Schéma simplifié



SYNDICAT DE LA GARENNE

(MARNE 51)

SCHEMA D'ENSEMBLE DU RESEAU D'EAU POTABLE



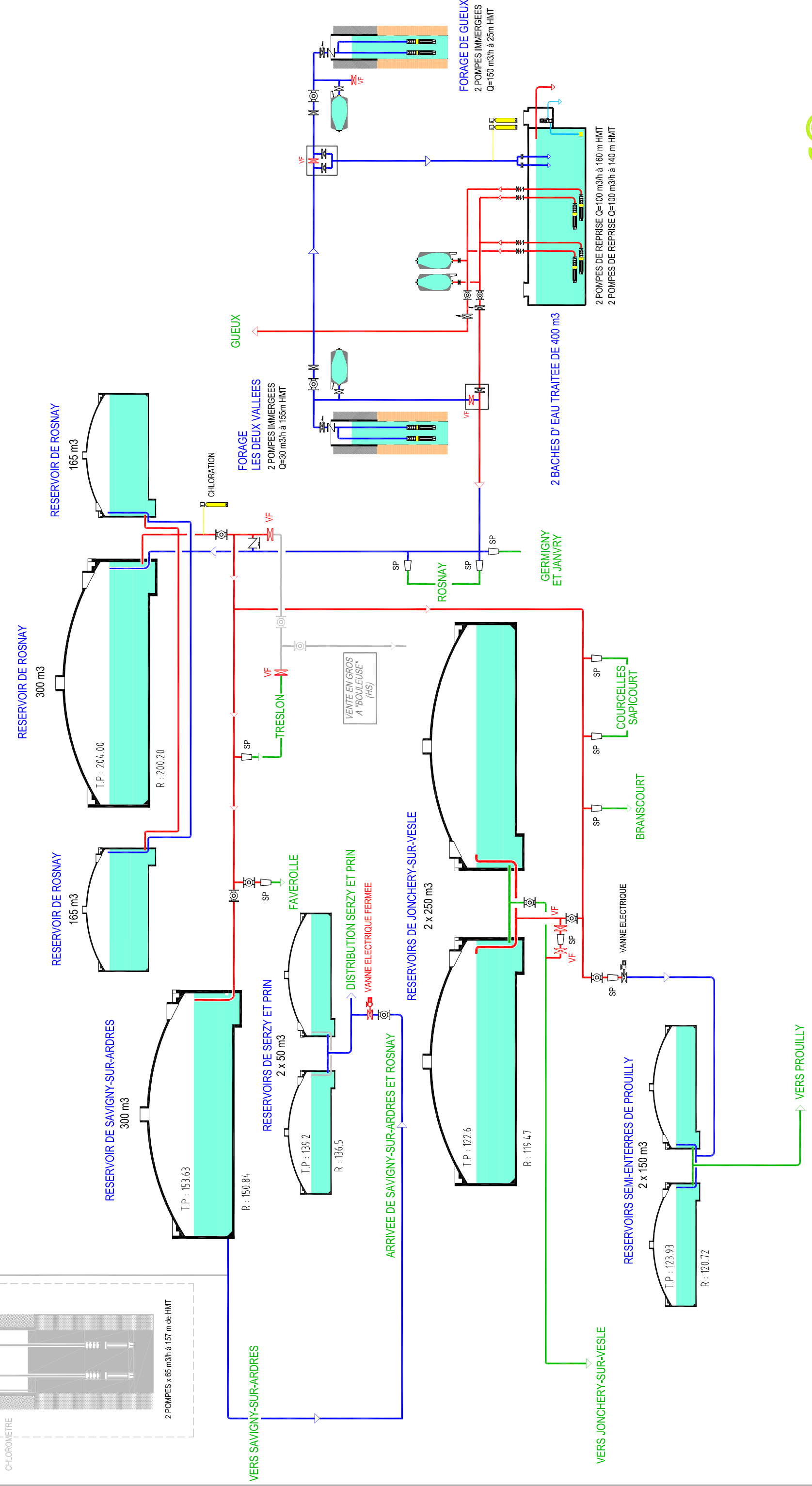
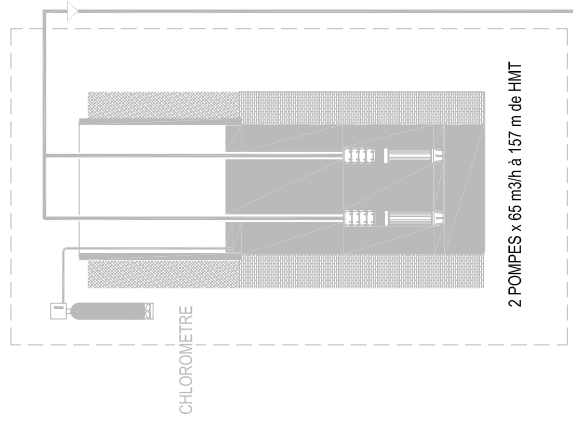
SYNDICAT DE LA GARENNE

MARNE (51)

SCHEMA DE FONCTIONNEMENT DU RESEAU



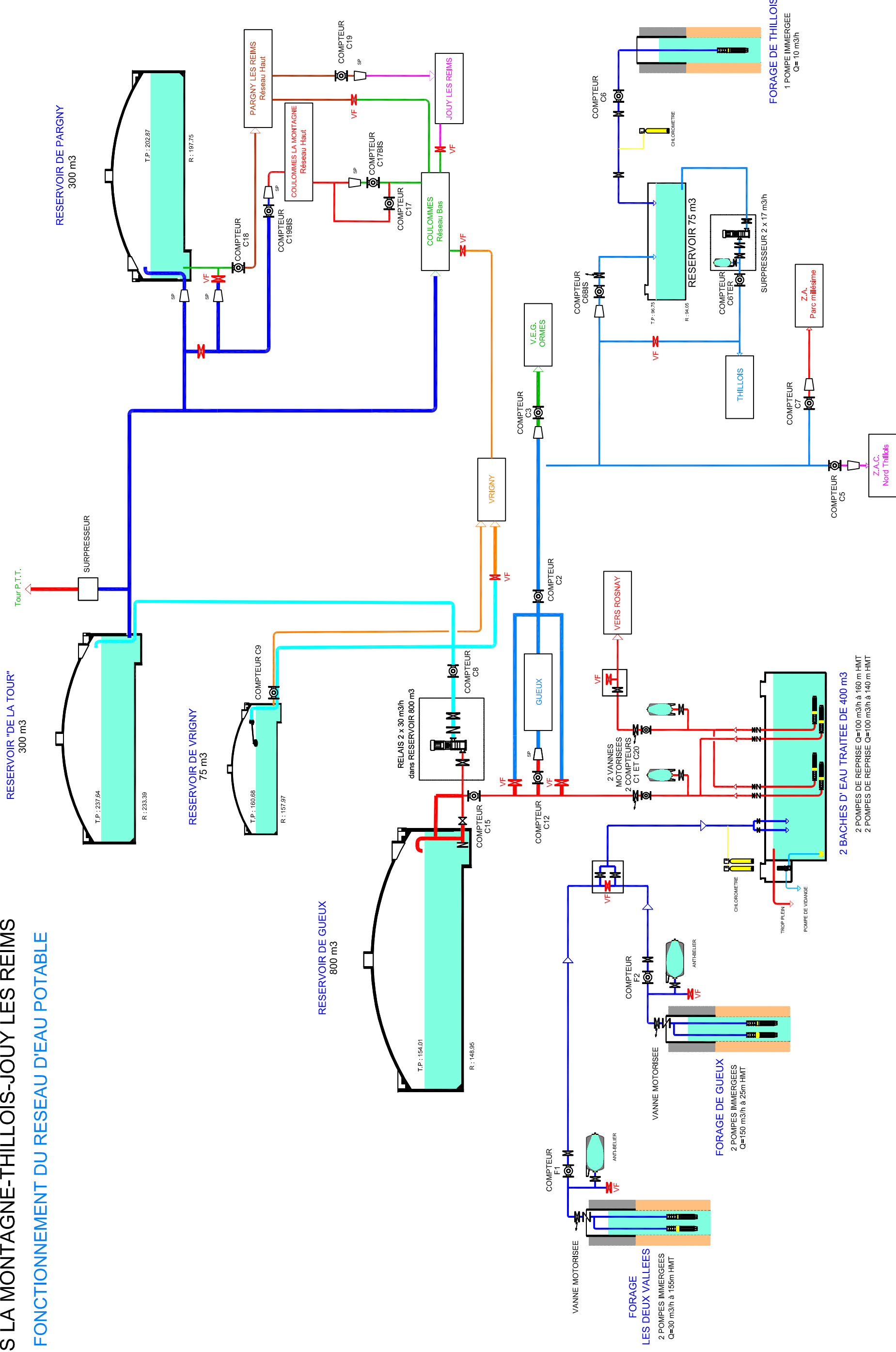
STATION DE POMPAGE HS
DE SAVIGNY-SUR-ARDRES



SYNDICAT DE LA GARENNE

COMMUNES DE GUEUX-VRIGNY-PARGNY LES REIMS
COULOMMES LA MONTAGNE-THILLOIS-JOUY LES REIMS

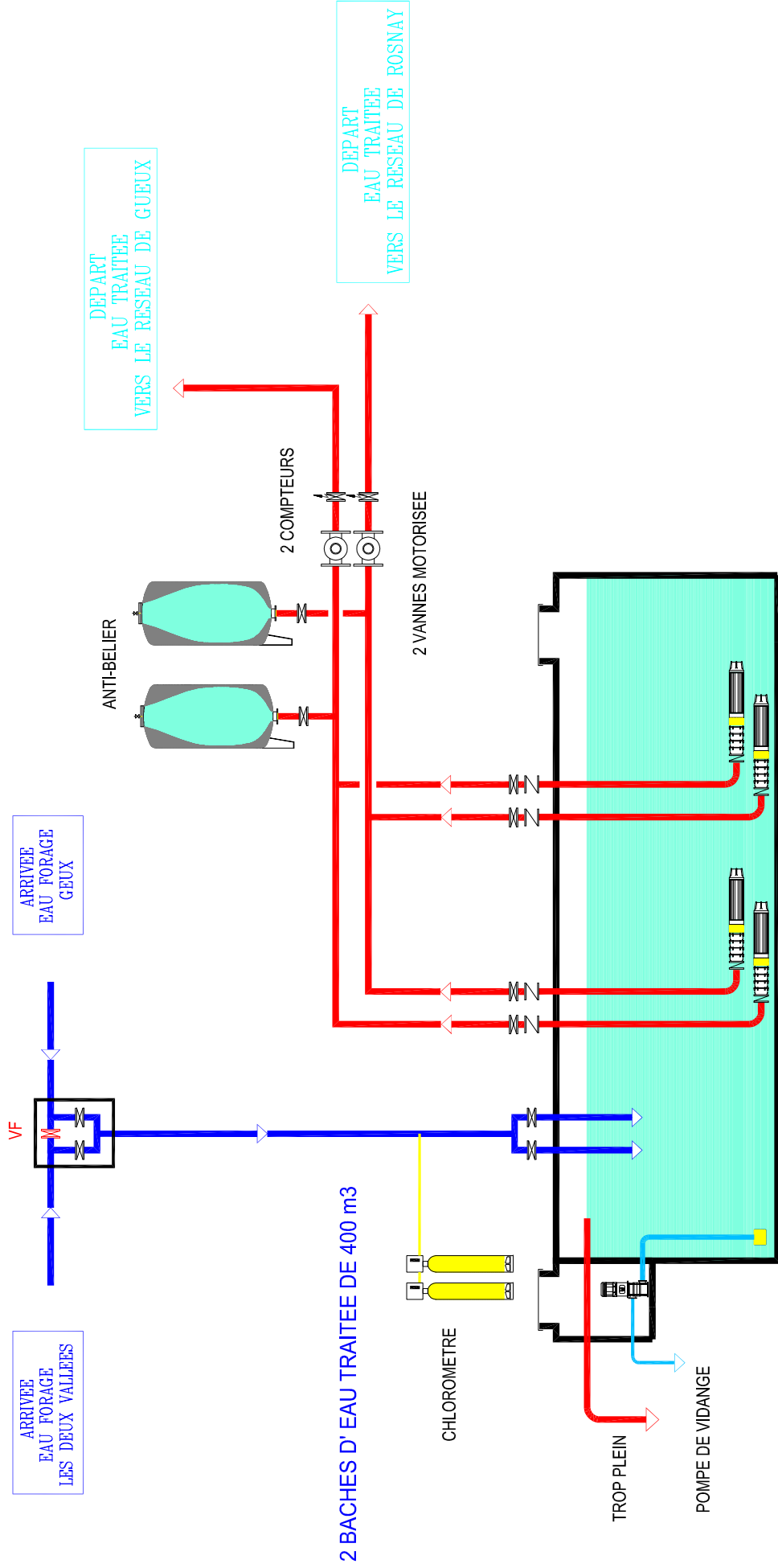
SCHEMA DE FONCTIONNEMENT DU RESEAU D'EAU POTABLE



SYNDICAT DE LA GARENNE

COMMUNE DE GUEUX

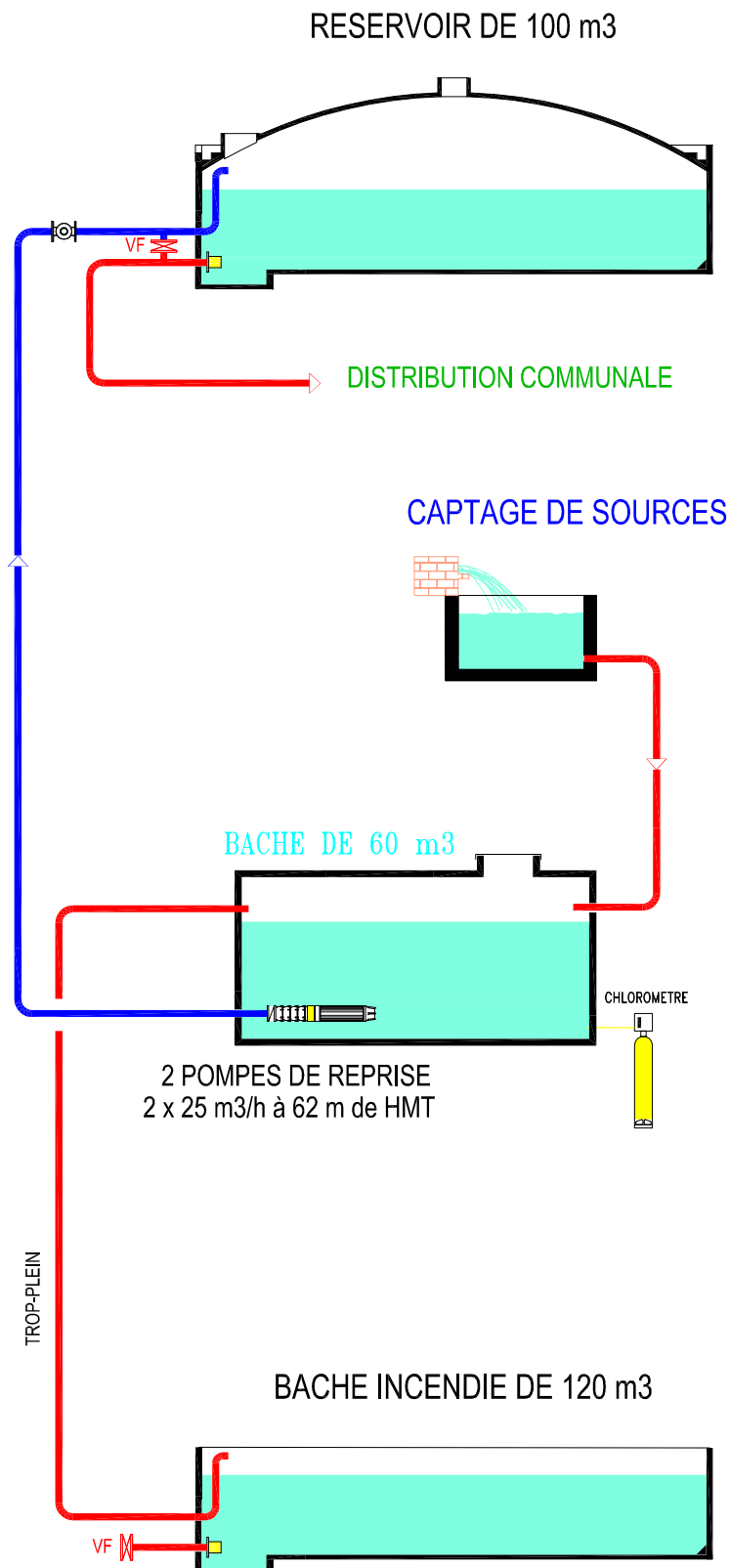
SCHEMA DES BACHES DE REPRISE



2 POMPES DE REPRISE Q=100 m3/h à 160 m HMT
2 POMPES DE REPRISE Q=100 m3/h à 140 m HMT



SCHEMA DE FONCTIONNEMENT DU RESEAU D'EAU POTABLE



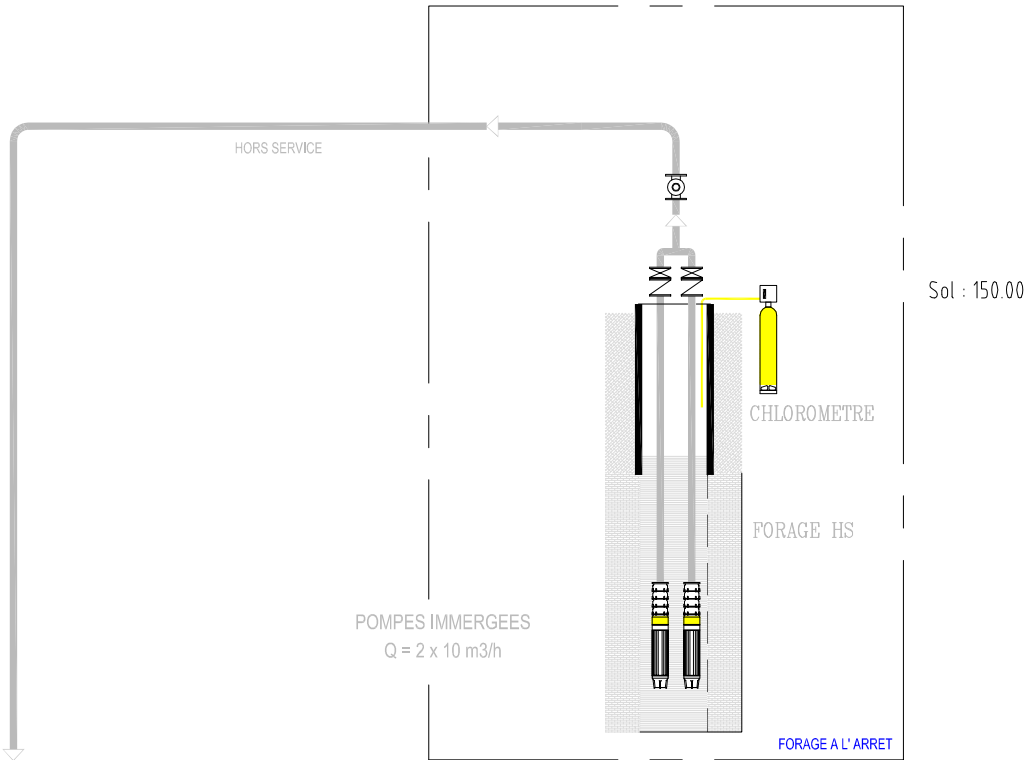
SYNDICAT DE LA GARENNE

COMMUNE DE SERZY ET PRIN

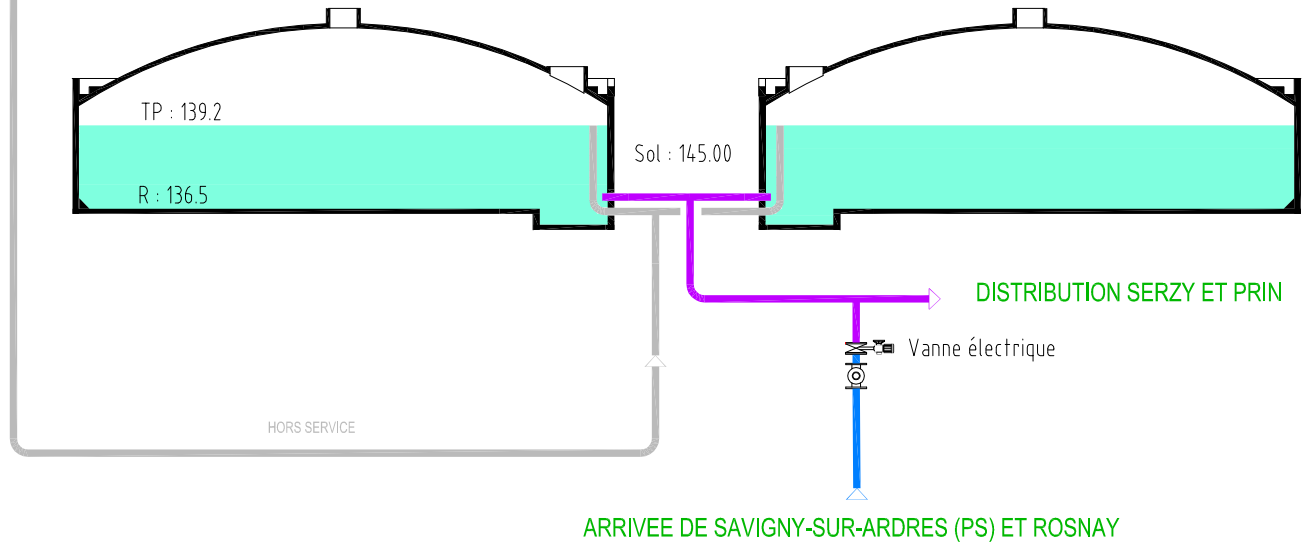
SCHEMA DU RESEAU D'EAU POTABLE



STATION DE POMPAGE DE SERZY ET PRIN HS



RESERVOIRS DE SERZY ET PRIN DE 2 x 50 m³



Annexe 3 - Note de calcul d'actualisation des tarifs du délégataire

Creil le, 31/08/2016

**Syndicat de La Garenne
Agence Champagne
Banco Eau : 4326**

HISTORIQUE:

Contrat d'affermage du service d'Eau Potable visé en sous préfecture de Reims le 23/10/2003.

Fin du contrat au 30/09/2018

Périmètre => Branscourt, Courcelles sapicourt, Jonchery, Germiny, Janvry, Rosnay, Treslon, Gueux, Vrigny, Pargny les reims, jouy les Reims, Coulomes la Montagne, Prouilly, Serzy et Prin, Savigny sur Ardres, Thillois, Vandeuil, Faverolles et Coëmy

Avenant 1 visé en sous prefecture de Reims le 01/07/2004 => branchements plomb, changement du prix

Avenant 2 visé en sous prefecture de Reims le 26/01/2005 => intégration des communes de Vandeuil, Thillois et Ormes

Avenant 3 visé en sous prefecture de Reims

Avenant 4 visé en sous prefecture de Reims 26/06/2008 => renouvellement canalisations , changement du prix au m3

Avenant 5 visé en sous prefecture de Reims 16/12/2013 => guichet unique , changement du prix de base

FACTURATION : mars et septembre

ACTUALISATION : annuelle en septembre

TYPE ABONNEMENT : Echu

Modalités d'indexation du tarif de base du délégataire

$$K = 0,15 + 0,40 \frac{ICHTTS1}{ICHTTS^\circ} + 0,05 \frac{4010-10}{4010-10^\circ} + 0,30 \frac{PsdD}{PsdD^\circ} + 0,10 \frac{TP10A}{TP10A}$$

RACCORDEMENTS :

ICHTTS1 => ICHT-E
Indice national du coût horaire du travail, tous salariés, charges salariales comprises, publié par le bulletin officiel de la statistique ou par le moniteur des travaux.
Valeur de base 1/06/2003 = 120,9, raccordement à ICHT-E, coef 1,43

4010-10 => 351117
Indice mensuel de l'électricité moyenne tension tarif vert A (base 100 en 1995) publié par le bulletin officiel de la statistique ou par le moniteur des travaux publics et du bâtiment.
Valeur de base le 1/06/2003 = 91,2, raccordement, coef 0,90746, coef 1,033, cof 1,1936

=>35111403
PsD => DGC3
Indice produits et servies divers "D" publié par le bulletin officiel de la concurrence et de la consommation,
Valeur de base 1/06/2003 = 123,4 , raccordement, coef 1,268

TP10bis => TP10-4
Indice national des travaux publics - canalisation et adduction d'eau avec fourniture de tuyaux fonté, publié par le Bulletin officiel de la concurrence et de la consommation ou le moniteur des travaux publics et du bâtiment,
Valeur de base le 01/06/2003 = 512,1 , raccordement au TP10A, coef 5,223
Raccordement au 23/01/2015 - Coef 1,2701

INDICE	Base 2003 * Raccord		indice 2016 09	num 2016 09	date 2016 09
ICHT-E	120,9000	1,4300	112,10	INSEE	8/7/16
TP 10 A	512,1000	5,2230	105,40	MTPB	5882
		1,2701			19/8/16
35111403	91,2000	0,9075	105,10	MTPB	5880
		1,0330			5/8/16
		1,1936			
		1,1762			
FSD 3 (code ICIS = DGC 3)	123,4000	1,2680	121,60	MTPB	5880
					5/8/16

$$K = 0,15 + 0,40 \frac{112,10}{120,90} + 0,05 \frac{105,10}{91,2000} + 0,30 \frac{121,60}{123,40} + 0,10 \frac{105,40}{512,10}$$

Visa Chargé de facturation Le,	Visa Responsable Le,
--------------------------------------	----------------------------

K = **1,26758**
K P-1 = **1,27671**
Evolution **-0,72%**



Creil le, 31/08/2016

**Syndicat de La Garenne
 Agence Champagne
 Banco Eau : 4326**

HISTORIQUE:

Contrat d'affermage du service d'Eau Potable visé en sous préfecture de Reims le 23/10/2003.
 Fin du contrat au 30/09/2018

FACTURATION : mars et septembre
ACTUALISATION : annuelle en septembre
TYPE ABONNEMENT : Echu

Fiche Prix


Date d'effet 01/09/2016


K = 1,26758

DESIGNATION	TARIF DU DELEGATAIRE		OBSERVATIONS ET DIVERS
	ORIGINE	indice 2016 09	
Partie fixe semestrielle	15,43	19,56	Diamètre compteur 12 à 15 mm
	36,43	46,18	Diamètre compteur 20 à 25 mm
	47,43	60,12	Diamètre compteur 30
	77,43	98,15	Diamètre compteur 40
	87,43	110,82	Diamètre compteur 60
	127,43	161,53	Diamètre compteur 80
	157,43	199,56	Diamètre compteur 100
Partie proportionnelle	0,649	0,823	Tranche unique (avenant 5)
Vente en gros	0,350	0,444	

Annexe 4 - Factures 120 m³

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de
 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex**

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M BRANSCOURT EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 BRANSCOURT

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

25 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

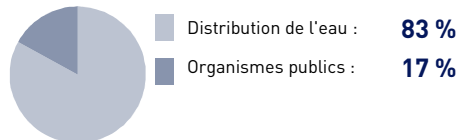
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 26 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
**MME M BRANSCOURT EAU 120 M3
 RAD**

**RUE SPÉCIMEN RAD
 51140 BRANSCOURT**

Date et Lieu

Signature

MME M BRANSCOURT EAU 120
 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 BRANSCOURT

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00186301000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

**SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9**

112573217379

191125001247 7298F120-00186301000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018630000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 2230200092).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de
 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex**

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M COULOMMES LA MONTAGNE EAU 120 M3
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 COULOMMES LA MONTAGNE

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

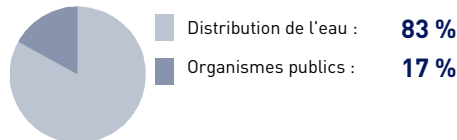
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
**MME M COULOMMES LA MONTAGNE
 EAU 120 M3**

**RUE SPÉCIMEN RAD
 51390 COULOMMES LA MONTAGNE**

Date et Lieu

Signature

MME M COULOMMES LA
 MONTAGNE EAU 120 M3
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 COULOMMES LA
 MONTAGNE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00183101000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

**SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9**

112572962013

191125001247 0498F120-00183101000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018310000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 4777103447).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client**
TSA 70001
54528 Laxou cedex

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M COURCELLES SAPICOURT EAU 120 M3
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 COURCELLES SAPICOURT

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

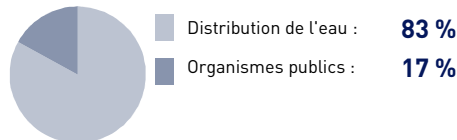
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :

MME M COURCELLES SAPICOURT EAU
 120 M3

RUE SPÉCIMEN RAD
 51140 COURCELLES SAPICOURT

Date et Lieu

Signature

MME M COURCELLES SAPICOURT
 EAU 120 M3
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 COURCELLES SAPICOURT

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00177251000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9

112572965240

191125001247 1898F120-00177251000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0017725000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 5654103231).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de
 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex**

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M FAVEROLLES ET COEMY EAU 120 M3 R
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51170 FAVEROLLES ET COEMY

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

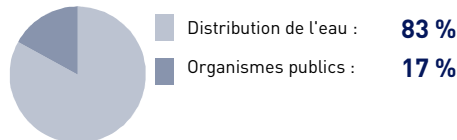
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
 MME M FAVEROLLES ET COEMY EAU
 120 M3 R

RUE SPÉCIMEN RAD
 51170 FAVEROLLES ET COEMY

Date et Lieu

Signature

MME M FAVEROLLES ET COEMY
 EAU 120 M3 R
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51170 FAVEROLLES ET COEMY

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00180601000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9

112573031488

191125001247 2798F120-00180601000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018060000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98-4820803604).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de
 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex**

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M GERMIGNY EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 GERMIGNY

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

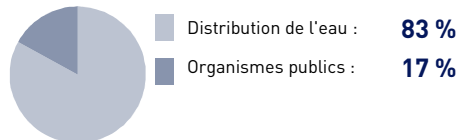
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
 MME M GERMIGNY EAU 120 M3 RAD

RUE SPÉCIMEN RAD
 51390 GERMIGNY

Date et Lieu

Signature

MME M GERMIGNY EAU 120 M3
 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 GERMIGNY

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00182621000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9

112572814045

191125001247 7998F120-00182621000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018262000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 8929101935).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de
 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex**

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M GUEUX EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 GUEUX

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

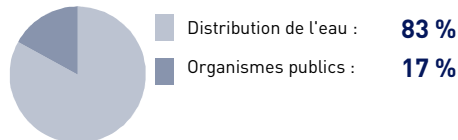
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
 MME M GUEUX EAU 120 M3 RAD

RUE SPÉCIMEN RAD
 51390 GUEUX

Date et Lieu

Signature

MME M GUEUX EAU 120 M3
 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 GUEUX

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-0018328100000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9

112572822295

191125001247 1398F120-00183281000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018328000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 2432704615).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client**
TSA 70001
54528 Laxou cedex

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M JANVRY EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 JANVRY

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

25 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

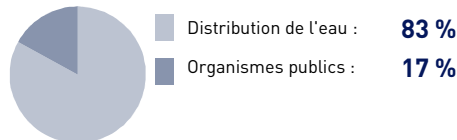
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 26 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
 MME M JANVRY EAU 120 M3 RAD

RUE SPÉCIMEN RAD
 51390 JANVRY

Date et Lieu

Signature

MME M JANVRY EAU 120 M3
 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 JANVRY

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00183711000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9

112573515946

191125001247 9498F120-00183711000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018371000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 7288304968).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de
 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex**

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M JONCHERY SUR VESLE EAU 120 M3 RA
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 JONCHERY SUR VESLE

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

25 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

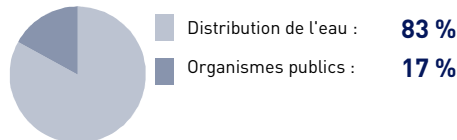
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 26 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
**MME M JONCHERY SUR VESLE EAU
 120 M3 RA**

**RUE SPéCIMEN RAD
 51140 JONCHERY SUR VESLE**

Date et Lieu

Signature

MME M JONCHERY SUR VESLE
 EAU 120 M3 RA
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 JONCHERY SUR VESLE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00183741000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

**SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9**

112573288017

191125001247 3098F120-00183741000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018374000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 6145904719).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts


www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone


Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h


0977 408 408

APPEL NON SURTAXE


urgence 24h/24


0977 401 120

APPEL NON SURTAXE


SUEZ Eau France - service client
TSA 70001
54528 Laxou cedex


www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M JOUY LES REIMS EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 JOUY LES REIMS

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

25 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

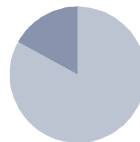
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 26 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Distribution de l'eau : **83 %**
 Organismes publics : **17 %**

Adresse desservie :
MME M JOUY LES REIMS EAU 120 M3
RAD

RUE SPéCIMEN RAD
51390 JOUY LES REIMS

Date et Lieu

Signature

MME M JOUY LES REIMS EAU
 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 JOUY LES REIMS

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM : TIP19112598F120-00183791000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 40159
41974 BLOIS CEDEX 9

112573468682

191125001247 9098F120-00183791000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018379000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 3202003919).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client**
TSA 70001
54528 Laxou cedex

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M PARGNY LES REIMS EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 PARGNY LES REIMS

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

26 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

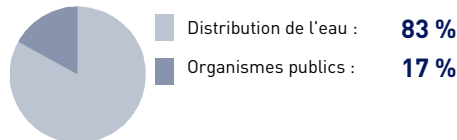
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 27 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
MME M PARGNY LES REIMS EAU 120 M3 RAD

RUE SPéCIMEN RAD
51390 PARGNY LES REIMS

Date et Lieu

Signature

MME M PARGNY LES REIMS EAU
 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 PARGNY LES REIMS

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00188031000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 40159
41974 BLOIS CEDEX 9

112573664428

191125001247 9798F120-00188031000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018803000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 6727604139).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de
 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex**

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M PROUILLY EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 PROUILLY

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

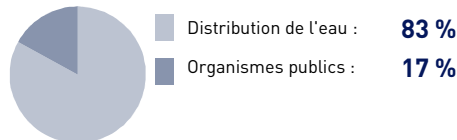
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
 MME M PROUILLY EAU 120 M3 RAD

RUE SPÉCIMEN RAD
 51140 PROUILLY

Date et Lieu

Signature

MME M PROUILLY EAU 120 M3
 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 PROUILLY

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00180381000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9

112572995197

191125001247 8498F120-00180381000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018038000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 2540003799).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts


www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone


Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h


0977 408 408

APPEL NON SURTAXE


urgence 24h/24


0977 401 120

APPEL NON SURTAXE


SUEZ Eau France - service client
TSA 70001
54528 Laxou cedex


www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M ROSNAY EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 ROSNAY

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

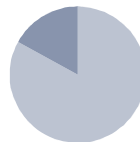
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Distribution de l'eau : **83 %**
 Organismes publics : **17 %**

Adresse desservie :
MME M ROSNAY EAU 120 M3 RAD

RUE SPÉCIMEN RAD
51390 ROSNAY

Date et Lieu

Signature

MME M ROSNAY EAU 120 M3
 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 ROSNAY

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM : TIP19112598F120-00181121000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 40159
41974 BLOIS CEDEX 9

112573057521

191125001247 0098F120-00181121000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018112000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 8180904690).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de
 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex**

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M SAVIGNY SUR ARDRES EAU 120 M3 RA
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51170 SAVIGNY SUR ARDRES

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

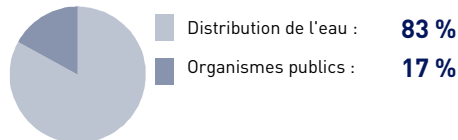
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
**MME M SAVIGNY SUR ARDRES EAU
 120 M3 RA**

**RUE SPéCIMEN RAD
 51170 SAVIGNY SUR ARDRES**

Date et Lieu

Signature

MME M SAVIGNY SUR ARDRES
 EAU 120 M3 RA
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51170 SAVIGNY SUR ARDRES

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-0018149100000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

**SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9**

112572956349

191125001247 2398F120-00181491000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018149000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 8124003921).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de
 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 0977 408 408

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 0977 401 120

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client**
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M SERZY ET PRIN EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51170 SERZY ET PRIN

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

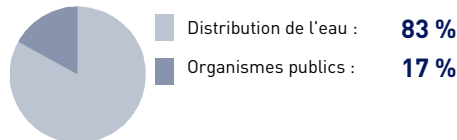
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
 MME M SERZY ET PRIN EAU 120 M3
 RAD

RUE SPÉCIMEN RAD
 51170 SERZY ET PRIN

Date et Lieu

Signature

MME M SERZY ET PRIN EAU 120
 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51170 SERZY ET PRIN

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00181761000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9

112572925246

191125001247 2698F120-00181761000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018176000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98-4080404728).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 0977 408 408

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 0977 401 120

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client**
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M THILLOIS EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51370 THILLOIS

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

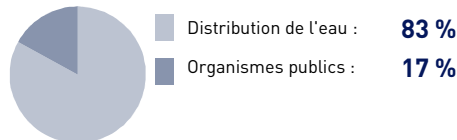
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
 MME M THILLOIS EAU 120 M3 RAD

RUE SPÉCIMEN RAD
 51370 THILLOIS

Date et Lieu

Signature

MME M THILLOIS EAU 120 M3
 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51370 THILLOIS

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-0017869100000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9

112572936228

191125001247 3298F120-00178691000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 24/01/2017 au 24/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 24/01/2017 au 24/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 24/01/2017 au 24/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 24/01/2017 au 24/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 24/01/2017 au 24/01/2018	120 m ³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 24/01/2017 au 24/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0017869000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 6528004666).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client**
TSA 70001
54528 Laxou cedex

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M TRESLON EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 TRESLON

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

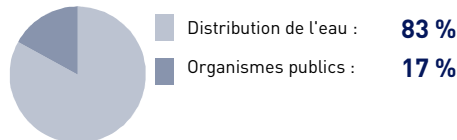
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
 MME M TRESLON EAU 120 M3 RAD

RUE SPéCIMEN RAD
 51140 TRESLON

Date et Lieu

Signature

MME M TRESLON EAU 120 M3
 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 TRESLON

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00179301000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9

112572890028

191125001247 9998F120-00179301000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0017930000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 6501304996).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de
 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex**

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M VANDEUIL EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 VANDEUIL

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		208,00 €

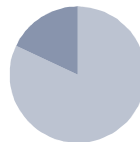
Net à payer

266,15 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



■ Distribution de l'eau : **82 %**
 ■ Organismes publics : **18 %**

Adresse desservie :
 MME M VANDEUIL EAU 120 M3 RAD

RUE SPÉCIMEN RAD
 51140 VANDEUIL

Date et Lieu

Signature

MME M VANDEUIL EAU 120 M3
 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51140 VANDEUIL

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00179641000000000

Montant : 266,15 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9

112572912724

191125001247 8698F120-00179641000000000942108

26615

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			206,68		218,04
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			252,28		
MONTANT TVA (5.5 %)			13,87		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					266,15
Net à payer					266,15 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0017964000266154N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 8276403115).


Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :


. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

contacts

 www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

 **0977 408 408**


APPEL NON SURTAXE

 **urgence 24h/24**

 **0977 401 120**

APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France - service client**
TSA 70001
54528 Laxou cedex

 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M VRIGNY EAU 120 M3 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 VRIGNY

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

24 Janvier 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			58,15 €
Votre consommation	0 m ³		222,94 €

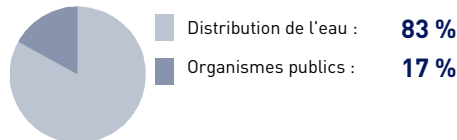
Net à payer

281,09 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 janvier 2017
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Adresse desservie :
 MME M VRIGNY EAU 120 M3 RAD

RUE SPÉCIMEN RAD
 51390 VRIGNY

Date et Lieu

Signature

MME M VRIGNY EAU 120 M3
 RAD
 . RUE SPECIMEN 120M3
 51390 VRIGNY

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19112598F120-00182721000000000

Montant : 281,09 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 40159
 41974 BLOIS CEDEX 9

112573029636

191125001247 9298F120-00182721000000000937108

28109

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			220,84		232,98
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	19,56	39,12	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	2	8,00	16,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,8230	98,76	5,5	
Part Syndicat des Eaux de la Garenne du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,44	52,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,1180	14,16	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2017 au 01/01/2018	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			266,44		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					281,09
Net à payer					281,09 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK698F00F120-0018272000281094N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR6020041010070081687N03869 en indiquant votre référence client (98- 7640001901).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

Annexe 5 - Agence Régionale de Santé - Qualité de l'eau - Info-facture

QUELLE EAU BUVEZ-VOUS ?

BILAN 2016 DE LA QUALITE DE L'EAU



www.ars.grand-est.sante.fr

Qui contrôle votre eau ?

Les Délégations Territoriales de l'Agence Régionale de Santé Grand Est sont chargées du contrôle sanitaire des eaux d'alimentation. L'eau du robinet doit satisfaire à des exigences de qualité fixées par le Code de la Santé Publique.

En 2016, le contrôle sanitaire dans le département de la Marne a donné lieu à **3250** prélèvements portant sur de nombreux paramètres. Les prélèvements pris en compte sont ceux réalisés sur l'eau en sortie de station de traitement et sur l'eau distribuée.

Leurs résultats sont systématiquement transmis au responsable du réseau pour action et information auprès des usagers.

Des gestes simples !

λ **Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau quelques instants avant de la boire.**

λ **Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.**

λ **Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.**

λ **Dans les habitations anciennes équipées de tuyauteries en plomb, laissez couler quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.**

λ **Si la couleur ou la saveur de l'eau distribuée change, signalez-le à votre distributeur.**

COLLECTIVITE GESTIONNAIRE DU RESEAU D'EAU : COMMUNAUTE URBAINE GRAND REIMS LDE

1 ORIGINE DE VOTRE EAU



L'eau que vous consommez provient de l'unité de distribution de **VANDEUIL**. La gestion de la distribution de l'eau est réalisée en **affermage par la société LYONNAISE DES EAUX 02**.

L'eau distribuée provient d'une ressource souterraine bénéficiant de périmètres de protection, et subit un traitement de désinfection.

2 LES PARAMETRES ESSENTIELS DE VOTRE EAU

Bactériologique

Les normes ? Présence de micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux. Absence exigée.

Nombre de mesures : 3
Nombre d'analyses non conformes : 0



Eau de bonne qualité bactériologique

Nitrates

Les normes ? Eléments chimiques provenant principalement des activités agricoles, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 mg/l.

Teneur moyenne : 18,9 mg/l



Eau de bonne qualité pour le paramètre nitrate

Pesticides

Les normes ? Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures. La teneur ne doit pas excéder 0,1 µg/l par substances ou 0,5 µg/l pour la somme des molécules.

**Résultats des mesures :
Pas de pesticide détecté**



Eau de bonne qualité vis à vis des pesticides

Dureté

Les normes ? Eau dure au delà de 30°F et eau douce en dessous de 15°F. Ce paramètre n'a pas d'effets directs sur la santé. Mais une eau douce peut se charger en métaux au contact de canalisations en plomb.

Valeur : 47,6 °F



Eau de dureté importante

Fluor

Les normes ? Présence d'oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 mg/l.

Teneur moyenne : 0,48 mg/l



Eau présentant une teneur en fluor sans risque pour la santé

Autres paramètres

Fer

3 AVIS SANITAIRE GLOBAL :



Eau de bonne qualité.

QUELLE EAU BUVEZ-VOUS ?

BILAN 2016 DE LA QUALITE DE L'EAU



www.ars.grand-est.sante.fr

Qui contrôle votre eau ?

Les Délégations Territoriales de l'Agence Régionale de Santé Grand Est sont chargées du contrôle sanitaire des eaux d'alimentation. L'eau du robinet doit satisfaire à des exigences de qualité fixées par le Code de la Santé Publique.

En 2016, le contrôle sanitaire dans le département de la Marne a donné lieu à **3250** prélèvements portant sur de nombreux paramètres. Les prélèvements pris en compte sont ceux réalisés sur l'eau en sortie de station de traitement et sur l'eau distribuée.

Leurs résultats sont systématiquement transmis au responsable du réseau pour action et information auprès des usagers.

Des gestes simples !

λ **Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau quelques instants avant de la boire.**

λ **Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.**

λ **Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude.**

λ **Dans les habitations anciennes équipées de tuyauteries en plomb, laissez couler quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.**

λ **Si la couleur ou la saveur de l'eau distribuée change, signalez-le à votre distributeur.**

COLLECTIVITE GESTIONNAIRE DU RESEAU D'EAU : COMMUNAUTE URBAINE GRAND REIMS LDE

1 ORIGINE DE VOTRE EAU



L'eau que vous consommez provient de l'unité de distribution de **THILLOIS**. La gestion de la distribution de l'eau est réalisée en **affermage par la société LYONNAISE DES EAUX 02**.

L'eau distribuée provient d'une ressource souterraine ne bénéficiant pas de périmètres de protection, et subit un traitement de désinfection.

2 LES PARAMETRES ESSENTIELS DE VOTRE EAU

Bactériologique

Les normes ? Présence de micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux. Absence exigée.

Nombre de mesures : 6
Nombre d'analyses non conformes : 0



Eau de bonne qualité bactériologique

Nitrates

Les normes ? Eléments chimiques provenant principalement des activités agricoles, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 mg/l.

Teneur moyenne : 38,1 mg/l



Eau présentant une teneur en nitrates élevée, sans restriction d'usage pour la santé

Pesticides

Les normes ? Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures. La teneur ne doit pas excéder 0,1 µg/l par substances ou 0,5 µg/l pour la somme des molécules.

Résultats des mesures :

Présence de pesticides dont la teneur respecte la norme de 0,1 µg/l



Eau conforme

Dureté

Les normes ? Eau dure au delà de 30°F et eau douce en dessous de 15°F. Ce paramètre n'a pas d'effets directs sur la santé. Mais une eau douce peut se charger en métaux au contact de canalisations en plomb.

Valeur : 32,4 °F



Eau de dureté importante

Fluor

Les normes ? Présence d'oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 mg/l.

Teneur moyenne : 0,25 mg/l



Teneur faible en fluor.

Autres paramètres

3 AVIS SANITAIRE GLOBAL :



Eau de bonne qualité.

Annexe 6 - Construire Sans Détruire



Prêts pour la révolution de la ressource