

Accusé de réception en préfecture  
077-200057958-20201015-201052DEL-DE  
Date de télétransmission : 21/10/2020  
Date de réception préfecture : 21/10/2020



**RAPPORT ANNUEL  
SUR LE PRIX ET LA QUALITE  
DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE**

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION  
PARIS-VALLEE DE LA MARNE  
SECTEUR EX-CA VAL MAUBUEE**

**EXERCICE 2019**

*Présenté conformément  
à l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales*

# SOMMAIRE

<b>1. PREAMBULE.....</b>	<b>4</b>
<b>2. NATURE DU SERVICE ASSURE PAR LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION PARIS VALLEE DE LA MARNE – SECTEUR CENTRE.....</b>	<b>5</b>
2.1 COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION PARIS VALLEE DE LA MARNE .....	5
2.2 COMMUNES ADHERENTES AU SERVICE PUBLIC INTERCOMMUNAL DE L'EAU .....	6
2.3 LA PRODUCTION ET LA DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE .....	6
<b>3. NATURE DU SERVICE DELEGUE .....</b>	<b>7</b>
<b>4. LES COMPOSANTES DU PRIX DE L'EAU .....</b>	<b>8</b>
4.1 DISTRIBUTION DE L'EAU .....	8
4.2 COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES .....	8
4.3 ORGANISMES PUBLICS.....	8
<b>5. COMPOSITION ET EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020.....</b>	<b>10</b>
5.1 FACTURE POUR UNE CONSOMMATION DE REFERENCE DE 120 M <sup>3</sup> DEFINIE PAR L'INSEE .....	10
5.2 PRIX DE L'EAU .....	11
<b>6. INDICATEURS TECHNIQUES DU SERVICE DE L'EAU POTABLE .....</b>	<b>12</b>
6.1 DESCRIPTION GENERALE DU SERVICE DE L'EAU POTABLE .....	12
6.2 INSTALLATION DE PRODUCTION D'EAU POTABLE.....	13
6.3 BILAN TECHNIQUE.....	13
6.3.1 <i>La ressource en eau</i> .....	13
6.3.2 <i>La production en eau : volumes distribués et vendus</i> .....	14
6.3.3 <i>La consommation en eau</i> .....	15
6.3.4 <i>Réseaux de distribution de l'eau</i> .....	16
6.3.5 <i>Rendement des réseaux</i> .....	16
<b>7. BILAN DES OPERATIONS D'ENTRETIEN ET TRAVAUX REALISES AU COURS DU DERNIER EXERCICE .....</b>	<b>19</b>
7.1 OPERATIONS D'ENTRETIEN .....	19
7.2 TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT.....	19
7.2.1 <i>Travaux de renouvellement réalisés sur les installations</i> .....	19
7.2.2 <i>Travaux de renouvellement réalisés sur les branchements</i> .....	19
7.3 TRAVAUX DE REPARATION DE FUITES .....	20
7.4 REMPLACEMENT DES COMPTEURS .....	20
<b>8. QUALITE DE L'EAU .....</b>	<b>21</b>
8.1 RAPPEL REGLEMENTAIRE.....	21
8.2 L'INFORMATION DU PUBLIC.....	21
8.3 RESULTATS DES ANALYSES EFFECTUEES AU COURS DE L'ANNEE 2019 .....	22
8.3.1 <i>Nombre total de paramètres analysés – non-conformités</i> .....	22
8.3.2 <i>Evolution de la qualité de l'eau distribuée</i> .....	23
8.3.3 <i>Contrôle officiel de l'ARS</i> .....	23
<b>9. AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE DE LA QUALITE DU SERVICE AUX USAGERS .....</b>	<b>24</b>
9.1 CONNAISSANCE PATRIMONIALE .....	24
9.2 PROTECTION DE LA RESSOURCE EN EAU.....	26
9.3 TAUX DE RECLAMATIONS.....	26
9.4 TAUX D'INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMEES.....	27
9.5 DISPOSITIF SOLIDARITE EAU.....	27
9.5.1 <i>Existence d'une Commission Départementale Solidarité Eau</i> .....	27
9.5.2 <i>Fonds local de Solidarité Eau</i> .....	27

9.6	TAUX D'IMPAYES SUR LES FACTURES D'EAU .....	28
<b>10.</b>	<b>INDICATEURS FINANCIERS .....</b>	<b>29</b>
10.1	MODALITES DE TARIFICATION, D'EVOLUTION ET DE REVISION.....	29
10.2	BILAN FINANCIER .....	29
<b>11.</b>	<b>APPRECIATION DE LA QUALITE DU SERVICE : .....</b>	<b>32</b>

## 1. PREAMBULE

Le décret du 6 mai 1995 a institué un rapport annuel portant sur le prix et la qualité des services publics (RPQS) de l'eau potable et de l'assainissement, présenté par le Président au conseil communautaire. Ce document est produit annuellement par chaque service d'eau afin d'informer les usagers sur le prix et la qualité de l'eau du service rendu pour l'année écoulée.

Le public en est avisé par voie d'affiche apposée au siège de la Communauté d'Agglomération et aux lieux habituels d'affichage pendant au moins un mois.

La distribution d'une eau potable de qualité constante, et le traitement des effluents pour protéger la santé publique et le milieu naturel, nécessitent des investissements et des frais d'exploitation importants. Ce rapport a pour but d'informer les élus et le public sur la qualité de l'eau distribuée et sur les efforts d'assainissement consentis par la collectivité et qui justifient, en dernière analyse, le prix payé par les consommateurs.

Ce rapport comporte, en outre, la présentation d'une facture calculée au 1er janvier de l'année de présentation du rapport et au 1er janvier de l'année précédente, pour une consommation de référence définie par l'INSEE. Cette présentation décompose la facture entre les éléments constitutifs du prix et fait apparaître l'évolution sur un an de chacun d'entre eux.

Le décret du 2 mai 2007 instaure, en complément, la mise en place d'indicateurs de performance, pour le suivi du prix de l'eau et de la qualité du service. Ces indicateurs, produits par le Délégué, sont présentés dans le rapport annuel.

## 2. NATURE DU SERVICE ASSURE PAR LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION PARIS VALLEE DE LA MARNE – SECTEUR CENTRE

### 2.1 COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION PARIS VALLEE DE LA MARNE

La Communauté d'Agglomération PARIS-VALLEE DE LA MARNE (CAPVM) est issue de la fusion des Communautés d'Agglomération de la Brie Francilienne, de Marne et Chantereine et du Val Maubuée.

Située dans le département de la Seine et Marne, elle regroupe 12 communes sur le secteur de Marne la Vallée.

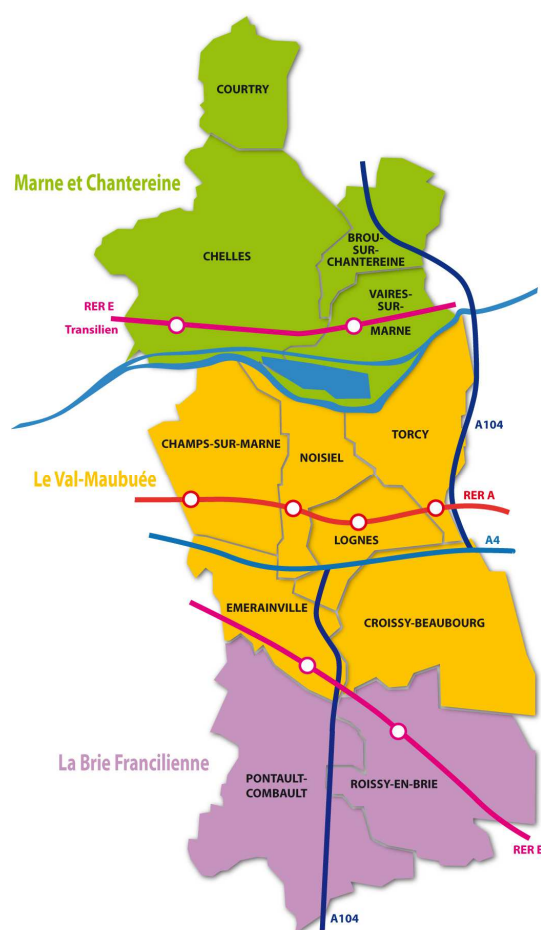
Ce territoire appartient au bassin versant de la Marne et représente 225 706 habitants sur une superficie de 95,9 km<sup>2</sup>.

Au 1er janvier 2016, la nouvelle Communauté d'Agglomération Paris Vallée de la Marne a repris l'ensemble des compétences exercées par les trois anciennes collectivités dont :

- L'assainissement sur la totalité du territoire
- L'eau potable sur le territoire de l'ex-CA Val Maubuée (ex-CAMV)

Pour l'eau potable, la reprise de la compétence sur la totalité du territoire a été effective au 01/01/2017.

Néanmoins, la CAPVM n'exerce directement la compétence que sur les 6 communes de l'ex-CAVM, pour les 6 autres communes, cette compétence est exercée par 3 syndicats dans lesquels la CAPVM est représentée (SEDIF pour les communes de Brou sur Chantereine, Chelles et Vaires sur Marne, SMAEP de Lagny pour la commune de Courty et SMAEP de l'Ouest Briard pour les communes de Pontault-Combault et Roissy en Brie).



## 2.2 COMMUNES ADHERENTES AU SERVICE PUBLIC INTERCOMMUNAL DE L'EAU

La CAPVM exerce directement la compétence en matière d'eau potable pour les 6 communes de l'ancienne Communauté d'Agglomération du Val Maubuée, soit :

- Champs-sur-Marne,
- Croissy-Beaubourg,
- Emerainville,
- Noisiel,
- Lognes,
- Torcy.

## 2.3 LA PRODUCTION ET LA DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE

Sur le territoire de la CAPVM, la production d'eau potable (traitement et adduction) et la gestion de la distribution publique d'eau potable sont assurées par la Société Française de Distribution d'Eau (S.F.D.E)

L'alimentation en eau potable est assurée en majorité par l'usine d'Annet-sur-Marne, et en secours par achat d'eau au Syndicat des Eaux d'Ile de France (SEDIF).

L'eau produite par l'usine d'Annet-sur-Marne est acheminée par la conduite Ø 700 mm provenant du Syndicat Intercommunal d'Adduction d'Eau Potable de Lagny via la station de surpression de Bussy-Saint-Martin (600 à 3000 m<sup>3</sup>/h). La CAPVM est propriétaire de la conduite dès la sortie de cette station d'une part, et du réseau sur l'ensemble du territoire de l'ex-Val Maubuée d'autre part, soit un linéaire total de 322 km, dont 247 km de canalisations et un linéaire de branchements de 75 km.

La conduite alimente le réservoir situé rue de la Paix à Torcy (capacité 600 m<sup>3</sup>), par interconnexion le réservoir des 4 Pavés (2000 m<sup>3</sup>) et les réservoirs des Totems (2 x 2000 m<sup>3</sup>) à Noisiel.

Les achats d'eau au SEDIF se font au travers de l'interconnexion dite BG 08 à Champs sur Marne.

Des interconnexions sont également en service dans le cadre d'exportation d'eau pour le SMAEP de l'Ouest Briard.

### **3. NATURE DU SERVICE DELEGUE**

Depuis le 1er juillet 2015, un contrat d'affermage lie la CAPVM à la Société à la Société Française de Distribution d'Eau (S.F.D.E) pour une durée de 10 ans.

L'affermage inclut les prestations suivantes :

- Exploitation et entretien des installations de distribution d'eau potable ;
- Renouvellement d'équipements ;
- Surveillance et connaissance des installations ;
- Gestion et relation avec les abonnés et facturation ;
- Fourniture régulière et sur demande de toutes informations et synthèses sur le fonctionnement technique et financier du service ;
- Vérification annuelle préventive et maintenance courante des hydrants.

L'eau nécessaire à l'approvisionnement du service est fournie selon les modalités d'une convention d'achat d'eau.

L'affermage confère au fermier le droit exclusif d'assurer la gestion du service dans le périmètre affermé. Cette gestion est assurée au risque et périls du fermier. La collectivité conserve le contrôle du service affermé.

Depuis l'entrée en vigueur du contrat, un avenant a été signé :

- Avenant n°1 : portant sur la mise à jour du descriptif des dispositifs de lutte contre l'incendie pour l'année 2018, la redéfinition des travaux de renouvellement programmé et précision sur le fonctionnement du compte de réalisation des travaux de renouvellement, une modification du BPU relatif aux travaux de branchement pour prise en compte de la réglementation amiante ainsi qu'une modification du règlement de service.

## 4. LES COMPOSANTES DU PRIX DE L'EAU

### 4.1 DISTRIBUTION DE L'EAU

Les éléments relatifs au prix de l'eau au 1<sup>er</sup> janvier 2019 sont les suivants :

- ✓ Abonnement compteur en location (part distributeur = SFDE) : montant prévu au contrat d'affermage, évolution selon une formule de révision contractuelle ; cette rémunération inclut les frais de location et d'entretien du compteur dont la SFDE est propriétaire.
- ✓ Consommation (part distributeur = SFDE) : rémunération qui correspond à l'exploitation d'affermage du service de distribution d'eau potable (entretien, contrôles sanitaires, gestion des services aux clients, ...).
- ✓ Consommation (part communautaire) : surtaxe eau potable de la CAPVM pour assurer les frais de renouvellement de canalisations ou en cas d'extension de réseau.
- ✓ Préservation des ressources en eau (Agence de l'Eau Seine-Normandie) : redevance de prélèvement en milieu naturel.

### 4.2 COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES

Les éléments relatifs au prix du m<sup>3</sup> d'eau au 1<sup>er</sup> janvier 2019 sont les suivants :

- Consommation (part distributeur de la CAPVM) : rémunération du délégataire pour l'exploitation du contrat d'affermage du service d'assainissement de la CAPVM (collecte et transport) ; évolution selon une formule de révision contractuelle.
- Consommation (part distributeur du SIAM) : rémunération du délégataire pour l'exploitation du contrat d'affermage de la station d'épuration du SIAM ; évolution selon une formule de révision contractuelle.
- Consommation (part communautaire de la CAPVM) : surtaxe assainissement de la CAPVM, qui constitue la recette principale du budget annexe assainissement de la CAPVM (construction de réseaux d'assainissement, réhabilitation de réseaux ...).
- Consommation (part syndicale du SIAM) : surtaxe du SIAM pour assurer l'investissement de la station d'épuration.
- Redevance assainissement du SIAAP : redevance servant à assurer la construction, l'exploitation, l'entretien, des stations d'épuration du SIAAP.

### 4.3 ORGANISMES PUBLICS

La Loi sur l'eau du 30 décembre 2006 a réformé les redevances perçues, au travers de la facture d'eau, par les Agences de l'Eau.

Le législateur a voulu une répartition équitable de l'effort demandé à tous les usagers de l'eau. Une distinction a par conséquent été faite entre :

- une redevance au titre du « soutien d'étiage », applicable à l'ensemble des usagers du service eau potable,
- une redevance au titre de la " lutte contre la pollution des eaux" , applicable à l'ensemble des abonnés du service des eaux, que les logements soient raccordés à un réseau d'égout ou équipés d'un dispositif d'assainissement individuel,



- une redevance au titre de la " modernisation des réseaux de collecte " des eaux usées applicable aux seuls abonnés raccordés à un réseau d'égout.

Ces redevances financent les travaux destinés à :

- permettre aux différents usagers résidant à l'aval des ouvrages de prélever de l'eau, en rivière ou dans la nappe d'accompagnement, selon leurs besoins à tout moment de l'année grâce à l'exploitation des quatre lacs-réservoirs,
- lutter contre la pollution des eaux (stations d'épuration, réseaux d'assainissement, assainissement individuel,...),
- protéger la santé en limitant les substances toxiques dans l'eau, notamment les pesticides,
- développer la biodiversité en aménageant les rivières et en préservant les zones humides.
- Subventionner et prêter aux collectivités
- Assurer la modernisation des réseaux

## 5. COMPOSITION ET EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020

### 5.1 FACTURE POUR UNE CONSOMMATION DE REFERENCE DE 120 M<sup>3</sup> DEFINIE PAR L'INSEE

#### 1) Commune de Champs sur Marne – Versant SIAAP

Tarifs au 01/01/2020  
Traité 200 Commune Champs sur Marne (77083)

	Qté	Euro		Taux TVA
		Prix Unitaire HT	Montant HT	
<b>Distribution de l'eau</b>				
<b>Abonnement</b>				
Abonnement (part distributeur)			21.84	5.5 %
<b>Consommation</b>				
Consommation (part distributeur)	(m3)	120	1.2042	5.5 %
Consommation - Participation renouvellement réseau (part CA)	(m3)	120	0.0566	5.5 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.1157	5.5 %
<b>TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>187.01</b>	
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>				
<b>Consommation</b>				
Consommation (part distributeur)	(m3)	120	0.2738	10. %
Redevance Assainissement SIAAP	(m3)	120	0.6710	10. %
Consommation ( part communauté d'agglomération )	(m3)	120	0.4700	10. %
<b>TOTAL COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>169.78</b>	
<b>Organismes publics</b>				
<b>(taxes et redevances)</b>				
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.3800	5.5 %
Soutien d'étiage (EPTB Seine Grands Lacs)	(m3)	120	0.0094	5.5 %
Redevance Voles navigables de France	(m3)	120	0.0170	5.5 %
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.1850	10. %
<b>TOTAL ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>70.97</b>	
<b>TOTAL HT de la Facture</b>			<b>427.76</b>	<b>Euro</b>
<b>TOTAL TTC de la Facture</b>			<b>459.93</b>	<b>Euro</b>
<b>Prix TTC du m3 hors abonnement</b>			<b>3.64</b>	<b>Euro</b>

2) Commune de Croissy-Beaubourg, Emerainville, Lognes, Noisiel, Torcy et Champs sur Marne – Versant SIAM

Tarifs au 01/01/2020

Traité 200 Commune Croissy Beaubourg (77146)

	Qté	Euro		Taux TVA	
		Prix Unitaire HT	Montant HT		
<b>Distribution de l'eau</b>					
<b>Abonnement</b>					
Abonnement (part distributeur)			21.84	5.5 %	
<b>Consommation</b>					
Consommation (part distributeur)	(m3)	120	1.2042	144.50	5.5 %
Consommation - Participation renouvellement réseau (part CA)	(m3)	120	0.0566	6.79	5.5 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.1157	13.68	5.5 %
<b>TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>187.01</b>		
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>					
<b>Consommation</b>					
Consommation ( part distributeur - EQUALIA )	(m3)	120	0.8085	97.02	10. %
Consommation (part distributeur)	(m3)	120	0.2738	32.66	10. %
Consommation ( part communauté d'agglomération )	(m3)	120	0.4700	56.40	10. %
Consommation ( part syndicale - SIAM )	(m3)	120	0.5000	60.00	10. %
<b>TOTAL COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>246.28</b>		
<b>Organismes publics</b>					
<b>(taxes et redevances)</b>					
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.3800	45.60	5.5 %
Soutien d'étiage (EPTB Seine Grands Lacs)	(m3)	120	0.0094	1.13	5.5 %
Redevance Voies navigables de France	(m3)	120	0.0170	2.04	5.5 %
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	(m3)	120	0.1850	22.20	10. %
<b>TOTAL ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>70.97</b>		
<b>TOTAL HT de la Facture</b>			<b>504.26</b>	<b>Euro</b>	
<b>TOTAL TTC de la Facture</b>			<b>544.08</b>	<b>Euro</b>	
<b>Prix TTC du m3 hors abonnement</b>			<b>4.34</b>	<b>Euro</b>	

5.2 PRIX DE L'EAU

**Indicateur [D102.0] (Arrêté du 2 mai 2007) : Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup>**

Le prix de l'eau au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> est 2,06 euros TTC.

## 6. INDICATEURS TECHNIQUES DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

### 6.1 DESCRIPTION GENERALE DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015, un contrat d'affermage lie la Communauté d'Agglomération à la Société à la Société Française de Distribution d'Eau (S.F.D.E) pour une durée de 10 ans.

L'affermage inclut les prestations suivantes :

- Exploitation et entretien des installations de distribution d'eau potable,
- Renouvellement d'équipements,
- Surveillance et connaissance des installations,
- Gestion et relation avec les abonnés et facturation,
- Fourniture régulière et sur demande de toutes informations et synthèses sur le fonctionnement technique et financier du service,
- Vérification annuelle préventive et maintenance courante des hydrants.

L'eau nécessaire à l'approvisionnement du service sera fournie selon les modalités de la convention d'achat d'eau.

L'affermage confère au fermier le droit exclusif d'assurer la gestion du service dans le périmètre affermé. Cette gestion est assurée au risque et périls du fermier. La collectivité conserve le contrôle du service affermé.

Le contrat comprend plusieurs avancées significatives qui ont commencé à être mises en place depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015. La mise en place des différentes actions est suivie régulièrement dans le cadre de comités de pilotage trimestriels.

On peut citer notamment les actions suivantes :

- Au niveau de la gestion des abonnés : mise en place de la télé relève
- Modélisation hydraulique du réseau,
- Installation de débitmètre pour la surveillance des volumes par secteur,
- Et installation de 40 pré localisateurs à poste fixe.

Patrimoine du service :

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Canalisations</b>					
Longueur de distribution (ml)	311 385	311 441	311 971	312 334	0,1 %
<i>dont canalisations</i>	235 507	235 437	235 834	236 029	0,1 %
<i>dont branchements</i>	75 878	76 004	76 137	76 305	0,2 %
<b>Equipements</b>					
Nombre de PI/BI	686	686	723	744	2,9 %
<b>Branchements</b>					
Nombre de branchements	12 639	12 657	12 676	12 700	0,2 %
<b>Compteurs</b>					
Nombre de compteurs	13 786	13 935	14 050	14 108	0,4 %

## 6.2 INSTALLATION DE PRODUCTION D'EAU POTABLE

L'eau brute traitée à l'usine de production d'eau potable d'Annet-sur-Marne est pompée en Marne. En cas de pollution, les plans d'eau de Jablines peuvent être utilisés comme réserve d'eau brute de secours.

En entrée de station, l'eau subit un pré-traitement en trois étapes :

- une injection de charbon actif en poudre (traitement mis en service en 2000) pour l'élimination des pesticides,
- une pré-ozonation pour débiter l'oxydation des matières organiques,
- une coagulation-floculation pour agglomérer les matières en suspension.

Après floculation, l'eau est clarifiée par passage en décanteurs fonctionnant selon le principe de la floculation lestée : l'eau chargée en floes traverse un lit de micro-particules de sable et le mélange décanté est extrait.

L'eau est ensuite filtrée sur sable et charbon actif en grains afin de retenir les dernières matières en suspension, d'arrêter les pesticides qui auraient franchi la première étape de traitement au charbon actif en poudre et d'éliminer la matière organique et les sels d'ammoniaque, grâce aux bactéries présentes dans les filtres.

Enfin l'eau est soumise à une forte chloration, pour satisfaire la demande en chlore et éliminer l'ammoniaque, et enfin à une dé chloration ce qui évite les goûts désagréables de l'eau distribuée.

Avant distribution, l'eau subit une légère rechloration ce qui lui permet de conserver ses qualités bactériologiques dans les réseaux de distribution. Sur l'ensemble des réseaux de l'ex-Val Maubuée, la rémanence du chlore est suffisante, par conséquent il n'existe pas de postes de ré chloration, si ce n'est au niveau de l'interconnexion BG 08.

## 6.3 BILAN TECHNIQUE

Le service de l'eau potable sur l'exercice 2019 est caractérisé par les éléments suivants :

- 87 900 habitants desservis (estimation)
- 13 364 abonnés
- 12 700 branchements
- 4 réservoirs
- 312 km de canalisations (dont 76 km de branchements)
- 9 499 042 m<sup>3</sup> vendus dont 4 339 214 m<sup>3</sup> aux abonnés du service.

### 6.3.1 La ressource en eau

#### 6.3.1.1 Approvisionnement en eau

L'eau approvisionnant le secteur de l'ex-Val Maubuée provient essentiellement :

- ⇒ de l'usine d'Annet-sur-Marne, propriété de Veolia,
- ⇒ et en appoint d'un import d'eau depuis le SEDIF (Syndicat des Eaux d'Iles de France) par l'intermédiaire de l'interconnexion BG 08 sur la commune de Champs-sur-Marne.

### 6.3.1.2 Stockage et distribution

La distribution de l'eau sur le territoire de l'ex-Val Maubuée est notamment assurée par :

- 4 châteaux d'eau :
  - réservoir de Totem 1 à Noisiel : capacité de 2 000 m<sup>3</sup>
  - réservoir de Totem 2 à Noisiel : capacité de 2 000 m<sup>3</sup>
  - réservoir des 4 Pavés à Noisiel : capacité de 2 000 m<sup>3</sup>
  - réservoir Rue de la Paix à Torcy : capacité de 600 m<sup>3</sup>
 Soit une capacité totale de stockage de 6 600 m<sup>3</sup>.
  
- 3 installations de reprise, de pompage ou de surpresseur :
  - Circulateur de l'Arche Guédon à Torcy
  - Surpresseur BG08 à Champs sur Marne
  - Vanne Jacques Prévert à Torcy

### 6.3.2 La production en eau : volumes distribués et vendus

Les volumes introduits en 2019 s'élèvent à 10 000 501 m<sup>3</sup> et proviennent en majorité d'achat d'eau à l'usine d'Annet sur Marne (9 855 507 m<sup>3</sup>) et au SEDIF (144 994 m<sup>3</sup>).

Sur ces volumes, seule la moitié est utilisée sur le périmètre de la Communauté d'Agglomération Paris Vallée de la Marne.

	2016	2017	2018	2019	Evolution N/N-1
<b>Volume produit (m<sup>3</sup>)</b>	0	0	0	0	0
<b>Volumes introduits (m<sup>3</sup>)</b>					
SEDIF (par BG08) (m <sup>3</sup> )	9 935	21 444	20 256	144 994	<b>615,8 %</b>
SFDE ANNET SUR MARNE (m <sup>3</sup> )	9 167 724	9 338 182	9 476 924	9 855 507	<b>4 %</b>
<b>Total volumes introduits</b>	<b>9 177 659</b>	<b>9 359 626</b>	<b>9 497 180</b>	<b>10 000 501</b>	<b>5,3 %</b>
<b>Volumes vendus (m<sup>3</sup>)</b>					
<i>Bâtiments communaux</i>	159 315	131 823	150 592	196 092	<b>30,2 %</b>
<i>Domestiques</i>	3 785 249	3 878 843	4 009 625	3 954 040	<b>- 1,4 %</b>
<i>Industriels</i>	167 450	159 712	166 424	86 555	<b>-48,0 %</b>
<i>Volumes consommateurs sans comptage</i>	4 159	5 921	9 573	12 058	<b>26,0 %</b>
<b>Sous-total volumes vendus sur le périmètre</b>	<b>4 267 338</b>	<b>4 316 866</b>	<b>4 421 471</b>	<b>4 339 214</b>	<b>-1,9 %</b>
<b>Volumes vendus à d'autres services d'eau potable</b>	<b>4 541 596</b>	<b>4 666 135</b>	<b>4 691 164</b>	<b>5 159 828</b>	<b>10 %</b>
<b>Total volume vendu</b>	<b>8 828 934</b>	<b>8 983 001</b>	<b>9 112 35</b>	<b>9 499 042</b>	<b>4,2 %</b>

En 2019, le volume vendu sur le périmètre a diminué de 1,9 %.

L'import de BG08 est un secours du SEDIF vers la CAPVM. Ce secours est déclenché très rapidement en cas de problème à l'usine d'Annet sur Marne ou à la station de Bussy-Saint-Martin et pour des besoins ponctuels.

En temps normal, cette intercommunication ne fonctionne qu'à utilisation réduite pour maintenir la qualité de l'eau dans les feeders amont et aval de l'installation.

Sur l'exercice 2019, l'utilisation de cette interconnexion a augmenté par rapport à 2018 en volume introduit sur le territoire en raison de travaux pendant 1 mois sur une partie de l'usine d'eau potable d'Annet sur Marne.

### 6.3.3 La consommation en eau

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs, ...). Il est ramené à l'année entière par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de la consommation globale unitaire sur les 4 dernières années.

	2016	2017	2018	2019	Evolution N/N-1
Volume vendu total (m <sup>3</sup> )	4 271 598	4 320 483	4 441 241	<b>4 359 154</b>	-1,8 %
Nombre d'abonnés	13 293	13 348	13 394	<b>13 364</b>	-0,2%
Consommation globale unitaire (m <sup>3</sup> /client/an)	322	321	324	<b>326</b>	0,7 %

Sur 2019 la consommation unitaire a légèrement augmenté.

Le détail du nombre d'abonnés par catégorie de client et son évolution est le suivant :

	2016	2017	2018	2019
<b>Nombre d'abonnés</b>				
<i>Bâtiments communaux/ appareils publics</i>	332	331	324	370
<i>Domestiques</i>	12 849	12 908	12 961	12 990
<i>Industriels</i>	112	109	109	4
<b>Total</b>	<b>13 293</b>	<b>13 348</b>	<b>13 394</b>	<b>13 364</b>
<b>Volumes vendus (m<sup>3</sup>) Domestiques</b>				
Consommation domestique (m <sup>3</sup> /client/an)	295	301	303	334

### 6.3.4 Réseaux de distribution de l'eau

#### 6.3.4.1 Linéaire de réseaux

Le tableau ci-dessous représente l'évolution du linéaire de réseaux de distribution au cours des 4 dernières années :

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Longueur des canalisations (ml)	235 507	235 437	235 834	236 029	0,1 %
Longueur des branchements (ml)	75 878	76 004	76 137	76 305	0,2 %
Longueur totale de réseaux de distribution (ml)	311 385	311 441	311 971	312 334	0,1 %

Le tableau ci-dessous représente l'évolution des équipements du réseau de distribution au cours des 4 dernières années :

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de branchements	12 639	12 657	12 676	12 700	0,2 %
Nombre de compteurs	13 838	13 935	14 050	14 108	0,4 %

La répartition des compteurs par diamètre est la suivante :

Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	93	12 405	679	333	490	108	14 108
Age moyen	2010	2015	2011	2013	2013	2009	

Les compteurs abonnés de 12-15 mm représentent 87,9 % du parc total des compteurs.

### 6.3.5 Rendement des réseaux

#### Indicateur [P104.3] (Arrêté du 2 mai 2007) : Rendement net d'utilisation de la ressource

La recherche permanente des fuites par pré-localisation ainsi que les travaux de renouvellement de branchements de ces dernières années, ont permis d'améliorer globalement la qualité du réseau.

	2016	2017	2018	2019	Evolution N/N-1
Volume consommé autorisé 365j* (A)	4 271 598	4 320 483	4 441 241	4 359 154	-1,8 %
Volume exporté (B)	4 541 596	4 466 135	4 691 164	5 159 828	10 %
Volume produit (C)	0	0	0	0	0 %
Volume d'eau potable introduit (D)	9 177 659	9 359 626	9 497 180	10 000 501	5,3 %
<b>Rendement (A+B)/(C+D)</b>	<b>96 %</b>	<b>96 %</b>	96,2 %	<b>95,2</b>	<b>-1,0 %</b>



Depuis plusieurs années, le rendement du réseau atteint un excellent niveau, pour lequel il n'est pas surprenant de constater d'une année sur l'autre des variations dans un sens ou l'autre de 1 ou 2 %. Ces variations peuvent s'expliquer entre autres par :

- Les conditions climatiques qui sont susceptibles de provoquer des fuites temporairement sur les canalisations ou les branchements,
- Les vols d'eau sur les poteaux ou bouches d'incendie,
- La rapidité de détection des fuites,
- La variation des volumes consommés...

A titre de comparaison, le rendement moyen national est actuellement compris entre 75 et 80%

### Indicateur [P105.3] (Arrêté du 2 mai 2007) : indice linéaire des volumes non comptés

Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés.

Sa valeur et son évolution sont le reflet du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés et de l'efficacité de la gestion du réseau.

Définition :  $(\text{volume mis en distribution} - \text{volume comptabilisé 365 jours}) / (365 \times \text{longueur totale du réseau hors branchements} / 1000)$

	2016	2017	2018	2019
Volume mis en distribution sur le périmètre	4 636 063	4 693 491	4 806 016	4 840 673
Volume comptabilisé 365 j	4 267 338	4 316 866	4 421 471	4 339 214
Longueur totale du réseau hors branchements	235 507	235 437	235 834	236 029
<b>Indice linéaire d'eau non consommée (m<sup>3</sup>/km/j)</b>	<b>4,61</b>	<b>4,72</b>	<b>4,47</b>	<b>5,82</b>

### Indicateur [P106.3] (Arrêté du 2 mai 2007) : indice linéaire de pertes en réseau

Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service.

Sa valeur et son évolution sont le reflet d'une part de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau qui vise à lutter contre les pertes d'eau en réseau, et d'autre part des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

Définition :  $(\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé 365 jours}) / (365 \times \text{longueur totale du réseau hors branchements} \times 1000)$

	2016	2017	2018	2019
Volume mis en distribution	4 636 063	4 693 491	4 806 016	4 840 673
Volume consommé autorisé 365 j	4 271 598	4 320 483	4 441 241	4 359 154
Longueur totale du réseau hors branchements	235 507	235 437	235 834	236 029
<b>Indice linéaire d'eau non consommée</b>	<b>4,23</b>	<b>4,34</b>	<b>4,24</b>	<b>5,59</b>

**Indicateur [P107.2] (Arrêté du 2 mai 2007) : Taux moyen de renouvellement du réseau**

Définition : (moyenne sur cinq ans du linéaire de réseau hors branchements renouvelé) / (moyenne sur cinq ans de la longueur total du réseau hors branchements)

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Taux moyen</b>
Longueur de distribution (ml)	235 507	235 437	235 834	236 029	
Linéaire de réseau renouvelé (ml)	0	0	70	63	0,03 %

## 7. BILAN DES OPERATIONS D'ENTRETIEN ET TRAVAUX REALISES AU COURS DU DERNIER EXERCICE

### 7.1 OPERATIONS D'ENTRETIEN

#### ✓ Nettoyage des réservoirs

L'ensemble des cuves des réservoirs a été nettoyé en 2019.

### 7.2 TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT

#### 7.2.1 Travaux de renouvellement réalisés sur les installations

En 2019, les travaux suivants ont été réalisés :

Installation	Commentaires
Réservoir les 4 Pavés Noisiel	Rénovation équipement hydraulique
Station SI SII (BG08)	Renouvellement Démarreur pompe 1
Investissement contractuels	Rénovation pré localisateur de fuite à poste fixe

#### 7.2.2 Travaux de renouvellement réalisés sur les branchements

En 2019, les travaux suivants ont été réalisés :

Renouvellement des branchements plomb	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de branchements	12 639	12 657	12 676	12700	0,2 %
<i>dont branchements plomb au 31 décembre</i>	0	0	0	0	0 %
Branchements plomb supprimés pendant l'année	3	10	7	11	57,1 %

### 7.3 TRAVAUX DE REPARATION DE FUITES

Sur l'exercice 2019, 112 fuites (réseau et branchements) ont été réparées pour 312 km de réseaux.

Pour mémoire, dans le contrat en vigueur depuis la mi-2015, le délégataire doit effectuer une recherche de fuite systématique sur la moitié du linéaire du réseau par an.

### 7.4 REMPLACEMENT DES COMPTEURS

Le bon état des compteurs constitue un élément important pour assurer un suivi fiable des consommations.

Sur l'exercice 2019, 452 compteurs ont été remplacés au titre du renouvellement, soit 3,2 % du parc total des compteurs.

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre total de compteurs	13 838	13 935	14 050	14 108	0,4 %
Nb de compteurs remplacés	3094	6272	552	452	-18,1 %
Taux de compteurs remplacés	22.4 %	45 %	3,9 %	3,2%	-17,9 %

Pour mémoire, depuis le début du contrat l'ensemble des compteurs a été renouvelé, pour la mise en place de la télérelève.

## **8. QUALITE DE L'EAU**

### **8.1 RAPPEL REGLEMENTAIRE**

La production et la distribution d'une eau destinée à la consommation humaine impose le respect de règles strictes en termes de moyens comme de résultats, depuis le point de prélèvement d'eau dans le milieu naturel jusqu'au robinet. L'ensemble de ces règles figure dans le code de la santé publique (articles L.1321-1 à 10 et R.1321-1 à 96) et ses textes d'application. Elles sont notamment issues de la transposition en droit français de plusieurs directives européennes, dont la directive n° 98-83/CE du 3 novembre 1998.

Le suivi de la qualité de l'eau distribuée aux abonnés est assuré à la fois :

- par l'Agence Régionale de Santé (A.R.S.) de Seine-et-Marne qui effectue régulièrement des prélèvements d'échantillons d'eau, les contrôles et les analyses,
- et par l'exploitant (auto surveillance).

Pour répondre à cette demande, la qualité de l'eau est appréciée par le suivi de paramètres portant sur :

- la qualité organoleptique,
- la qualité physico-chimique due à la structure naturelle des eaux,
- des substances indésirables,
- des substances toxiques,
- des pesticides et produits apparentés,
- la qualité microbiologique.

### **8.2 L'INFORMATION DU PUBLIC**

L'arrêté du 10 juillet 1996 du Ministère de la Santé prévoit qu'une fois par an, à l'occasion d'une facturation, une note de synthèse annuelle de la qualité distribuée établie par l'Agence Régionale de Santé Ile de France (ARS) doit être portée à la connaissance de l'abonné.

### 8.3 RESULTATS DES ANALYSES EFFECTUEES AU COURS DE L'ANNEE 2019

#### 8.3.1 Nombre total de paramètres analysés – non-conformités

Eau Distribuée sur la zone de distribution de la CAPVM

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	133	132	154	154
Physico chimique	8	8	0	0
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	532	532	616	615
Physico chimique	1478	1473	591	590

Détails des non conformités par rapport aux limites de qualité							
Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Entérocoques fécaux	0	17	1	0	133	154	0n/100 ml
Détail des non conformités par rapport aux références de qualité							
Ammonium	0	0,19	1	0	132	0	0,1 mg/l
Bactéries coliformes	0	5	0	1	133	154	0 n/100ml
Température de l'eau	6	27,4	1	0	133	132	25°C
Fer total	0	419	2	0	132	0	200 µg/l
Turbidité	0	3,7	1	1	132	156	2 NFU

### 8.3.2 Evolution de la qualité de l'eau distribuée

	2016	2017	2018	2019
Paramètres microbiologiques				
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00%	99,25%
Nombre de prélèvements conformes	130	134	134	132
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	1
Nombre total de prélèvements	130	134	134	133
Paramètres physico-chimique				
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	4	4	5	8
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	4	4	5	8

#### Indicateur [P101.1] (Arrêté du 2 mai 2007) : Taux de conformité microbiologique

Définition : (nombre d'analyses bactériologiques conformes) / (nombre d'analyses bactériologiques réalisées)

En 2019 ce taux est de 99,25%.

#### Indicateur [P102.1] (Arrêté du 2 mai 2007) : Taux de conformité physico-chimique

Définition : (nombre d'analyses physico-chimiques conformes) / (nombre d'analyses physico-chimiques réalisées)

En 2019 ce taux est de 100%.

### 8.3.3 Contrôle officiel de l'ARS

Les rapports édités par l'ARS sont distribués aux abonnés de manière annuelle à l'occasion d'une facturation, conformément à l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées.

L'eau distribuée en 2019 sur l'ensemble du secteur de l'ex-Val Maubuée est de qualité satisfaisante ; en effet l'ensemble des paramètres physico-chimiques et bactériologiques est resté conforme aux valeurs réglementaires

Les fiches d'information sur la qualité de l'eau du robinet élaborées par l'ARS Ile de France au titre de l'année 2019 ont été mises en ligne sur le site internet de la CAPVM.

## 9. AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE DE LA QUALITE DU SERVICE AUX USAGERS

### 9.1 CONNAISSANCE PATRIMONIALE

#### **Indicateur [P103.2] (Arrêté du 2 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 2 mai 2007) : Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable**

L'arrêté du 2 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 2 mai 2007 a fait évoluer la définition de l'indicateur « Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable ». Désormais, la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, avec le barème suivant :

- ✓ **0 point** : absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet ;
- ✓ **+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) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable
- ✓ **+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) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R.554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.
  - « L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :
- ✓ **+10 points** : 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 en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application de l'article R. 554-23 du même code 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.
  - « Lorsque 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, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
  - « La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- ✓ **+10points** : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseigné.
  - « Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose 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, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.



« Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable mentionné à l'article D.2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ces 40 points doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- ✓ **+10points** : 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 ;
- ✓ **+10points** : existence et mis à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipement électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ;
- ✓ **+10points** : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements ;
- ✓ **+10points** : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques de ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ;
- ✓ **+10points** : 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 ;
- ✓ **+10points** : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ;
- ✓ **+10points** : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans) ;
- ✓ **+5points** : 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 d'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

« La description des grands ouvrages (puits, réservoirs, stations de traitement, pompes...) n'est pas prise en compte pour le calcul de cet indice. »

L'évolution de cet indicateur sur les dernières années est la suivante :

	2016	2017	2018	2019
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	119	119	119	119

## 9.2 PROTECTION DE LA RESSOURCE EN EAU

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance étroite est indispensable à la protection de la ressource en eau ; c'est un des principaux moyens pour éviter la contamination de cette dernière par des pollutions accidentelles ou diffuses.

### Indicateur [108.3] (Arrêté du 2 mai 2007) : *protection de la ressource en eau*

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.

L'arrêté préfectoral 09/DAIDD/E/001 en date du 09 janvier 2009 établit la Déclaration d'Utilité Publique (DUP) du périmètre de protection du captage de l'usine d'eau potable d'Annet-sur-Marne.

Les servitudes ont été inscrites au service des hypothèques pour chacune des parcelles concernées par les périmètres de cette DUP.

L'indice est donc porté au niveau de 100 %. Cette valeur reste inchangée en 2019.

Le tableau ci-dessous permet d'apprécier l'avancement de cette démarche :

	2015	2016	2017	2018
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	60 %	80 %	100 %	100%

## 9.3 TAUX DE RECLAMATIONS

### Indicateur [155.1] (Arrêté du 2 mai 2007) : *Taux de réclamations*

Définition : (nombre de réclamations arrivées par voie écrite (lettre, fax, e-mail) / nombre d'abonnés) x 1000

	2016	2017	2018	2019
Taux de réclamations (nb/1000 abonnés)	0,45	0,37	3,43	1,72

Sur les 23 réclamations enregistrées en 2019, 20 sont parvenues par mail, 1 par le portail internet et 2 par courrier.

La hausse de dénombrement constatée entre 2017 et 2018 provient d'une modification de prise en compte des demandes des abonnés, via la refonte des processus Consommateurs. La traçabilité des courriers et mails a été améliorée. De ce fait, les données sont plus représentatives de l'activité réelle

#### 9.4 TAUX D'INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMEES

##### **Indicateur [151.1] (Arrêté du 2 mai 2007) : Fréquence des interruptions de service non programmées**

Définition : (nombre total d'interruptions non programmées affectant plus d'un branchement / nombre d'habitant) x 1000

Un facteur essentiel dans la satisfaction des abonnés réside dans le simple fait de disposer de l'eau en permanence. Le taux d'interruptions mesure ainsi cette continuité de service.

En outre, une interruption programmée n'ayant pas fait l'objet d'une information préalable auprès des usagers 24 h au moins à l'avance est considéré comme non programmée.

	2016	2017	2018	2019
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	0,60	0,68	2,24	3,29

La hausse des dénombrements d'arrêts d'eau entre 2017 et 2018 vient de la prise en compte à compter de 2018 des arrêts d'eau sur branchements. Seuls les arrêts d'eau sur canalisations étaient pris en compte auparavant.

#### 9.5 DISPOSITIF SOLIDARITE EAU

##### **9.5.1 Existence d'une Commission Départementale Solidarité Eau**

Pour les foyers en grande difficulté financière, le délégataire participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement, dans le cadre d'une convention signée entre la SFDE et le Département.

En complément des moyens d'accueil et de suivi spécifique en agence, le délégataire propose des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) aux clients rencontrant des difficultés pour régler leur facture d'eau.

##### **9.5.2 Fonds local de Solidarité Eau**

Le contrat de délégation a institué la mise en place de la démarche Eau Responsable sur les 6 communes (« chèque-eau »).

Il fixe à 20 000 € en année pleine le montant du Fonds Local de Solidarité destiné aux usagers en difficulté. Le dispositif a démarré avec la mise à disposition de chèques eau auprès des CCAS qui ont une bonne connaissance des besoins et situations des personnes en difficulté sur leur territoire et sont à même d'utiliser ce fonds local de solidarité.

La dotation globale pour l'année 2019 correspond au solde de l'utilisation du fond au 31/12/2018, assortie de la dotation théorique 2019 et d'une redistribution du solde non utilisé 2017.

Le tableau ci-dessous renseigne sur l'utilisation du fond au 31/12/2019 :

	Dotation annuelle HT	Utilisations TTC	Solde TTC	Nombre de foyers bénéficiaires
Champs-sur-Marne	5 000,00	554,63	9 142,10	5
Croissy-Beaubourg	200,00	0	749,58	0
Emerainville	1 050,00	545,39	2 660,54	7
Lognes	3 500,00	2 217,22	9 673,36	15
Noisiel	4 750,00	3 239,07	10 109 ,26	37
Torcy	5 500,00	2 900,88	11 678,66	28
Total	20 000,00	9 457,19	44 013,51	92

## 9.6 TAUX D'IMPAYES SUR LES FACTURES D'EAU

**Indicateur [154.0] (Arrêté du 2 mai 2007) : Taux d'impayés sur les factures d'eau**

Définition : (montant des impayés relatifs à la facturation de l'année (n-1) / (montant des factures émises relatives à l'année (n-1))

	2016	2017	2018	2019
Taux d'impayés	0,47 %	0,46 %	1,01 %	0,86%

Ce taux couvre les services de l'eau et de l'assainissement dès lors que la facturation couvre les deux services.

## **10. INDICATEURS FINANCIERS**

### **10.1 MODALITES DE TARIFICATION, D'EVOLUTION ET DE REVISION**

En contrepartie des charges qui lui incombent en exécution du contrat, le Fermier perçoit :

Au titre de l'eau potable :

- Une partie fixe semestrielle F correspondant à l'abonnement. La valeur initiale de l'abonnement est fixée à 21.84 €/an pour un compteur de 15 mm
- Une part variable production PVP, proportionnelle à la consommation et correspondant aux charges d'achats d'eau. La valeur initiale de PVP applicable en juillet 2015 est fixée à 0,6653 € HT/m<sup>3</sup>
- Une part variable distribution PVD<sub>3</sub>, proportionnelle à la consommation. La valeur initiale de cette rémunération est de 0,4931 € HT/m<sup>3</sup>

Au titre de l'entretien des poteaux et des bouches d'incendie : une rémunération forfaitaire PI fixée au 1<sup>er</sup> juillet 2015 à 29 543 € HT/ semestre

### **10.2 BILAN FINANCIER**

A compter de l'exercice 2006, suite au décret n°2005-236 du 14 mars 2005, la partie financière du rapport annuel du délégataire doit être présentée sous la forme d'un Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE).

Le tableau récapitulatif du CARE, pour les exercices 2018 et 2019, est présenté ci-après :

SOCIETE FRANÇAISE DE DISTRIB. DES EAUX

Version Finale

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation  
Année 2019  
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivités : V200E – CA Marne-la-Vallée Val Maubuée

Eau

Libellé	201	2019	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>8 198 891</b>	<b>8 095 629</b>	<b>-1,26 %</b>
Explication du service	5 564 299	5 466 067	
Collectivités et autres organismes publics	2 460 988	2 415 429	
Travaux attribués à titre exclusif	75 268	121 164	
Produits accessoires	98 335	92 967	
<b>CHARGES</b>	<b>7 798 856</b>	<b>7 614 406</b>	<b>-2,37 %</b>
Personnel	764 515	671 529	
Energie électrique	16 518	28 666	
Achats d'eau	2 970 022	2 948 274	
Analyses	20 022	7 354	
Sous-traitance, matières et fournitures	577 456	554 471	
Impôts locaux et taxes	68 778	60 810	
Autres dépenses d'exploitation	319 213	316 822	
<i>télécommunication, poste et télégestion</i>	55 244	55 518	
<i>engins et véhicules</i>	71 170	75 102	
<i>informatique</i>	74 895	47 378	
<i>assurances</i>	20 756	31 402	
<i>locaux</i>	76 500	79 795	
<i>autres</i>	20 651	27 624	
Contribution des services centraux et recherche	170 410	165 125	
Collectivités et autres organismes publics	2 460 988	2 415 429	
Charges relatives aux renouvellements	275 335	277 745	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	275 335	277 745	
Charges relatives aux investissements	136 978	153 052	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	136 978	153 052	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	18 620	15 132	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>400 035</b>	<b>481 221</b>	<b>20,29 %</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	133 330	160 389	
<b>RESULTAT</b>	<b>266 704</b>	<b>320 832</b>	<b>20,30 %</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

03/23/2020

L'état suivant détaille les produits figurant sur la première ligne du CAE :

Les données ci-dessous sont en Euros.

**SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIB. DES EAUX**

**Version finale**

**Etat détaillé des produits (1)  
Année 2019**

**Collectivités : V200E – CA Marne-la-Vallée Val Maubuée**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	5 547 565 5 438 619 108 946	5 452 217 5 398 165 54 053	-1,72 %
Autres recettes liées à l'exploitation du service <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	16 735 16 735	13 850 13 850	-17,24%
<b>Exploitation du service</b>	<b>5 564 299</b>	<b>5 466 067</b>	<b>-1,77 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	249 141 245 320 3 821	238 578 238 988 -410	-4,24%
Droits de voirie <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	33 349 33 349 0	38 613 38 635 -22	15,78%
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau) <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	298 679 297 112 1 567	478 504 410 281 68 223	NS
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 836 387 1 808 959 27 428	1 593 408 1 634 742 -41 334	-13,23%
Redevance pour les Voies Navigables <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	43 432 37 749 5 682	66 758 58 250 8 508	NS
Redevance pour les Voies Navigables <i>Dont variation de la part estimée sur consommation</i>	0 0	- 432 - 432	NS
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>2 460 988</b>	<b>2 415 429</b>	<b>-1,85 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>75 268</b>	<b>121 164</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>98 335</b>	<b>92 967</b>	<b>-5,46 %</b>

3/23/20

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE (produits hors TVA).

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimale, le total des produits ci-dessus peut être différent à quelques euros près du total des produits inscrits sur le compte annuel de résultat de l'exploitation.

## **11. APPRECIATION DE LA QUALITE DU SERVICE :**

Le fermier et la collectivité ont mis en œuvre depuis le 1er Juillet 2015 de nombreuses actions pour tenir les engagements pris à l'occasion de la signature du contrat.

Les comités de pilotage trimestriels sont l'occasion de suivre régulièrement ces engagements, qui comportent une cinquantaine d'actions telles que :

- Le déploiement de la télérelève,
- La sectorisation,
- La mise en place de 40 prélocalisateurs à poste fixe,
- La sécurisation des réservoirs,
- La réalisation de 40 analyses métallographiques,
- La modélisation du réseau ....