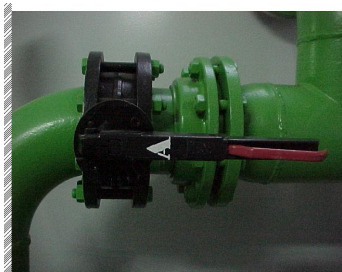
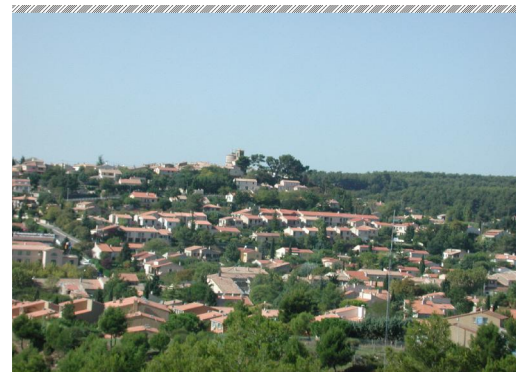




REGIE DES EAUX DE VENELLES

ETABLISSEMENT PUBLIC LOCAL A CARACTERE INDUSTRIEL ET COMMERCIAL
Rue Félix CHABAUD 13770 VENELLES
N° SIRET : 493 587 471 00019
Code APE : 3600 Z

Service de l'Eau Potable Année 2016



Elaboré le 11 mai 2017, par Max BARIGUIAN, conformément au décret N° 2007- 675 du 2 mai 2007, pris pour l'application de l'article L. 2224-5 et modifiant les annexes V et VI du code général des collectivités territoriales



SOMMAIRE

1. INFORMATIONS GENERALES

- | | |
|--------------------------|--------|
| 1.1 Usagers | Page 3 |
| 1.2 Effectifs du service | Page 4 |
| 1.3 Organigramme | Page 5 |

2. ELEMENTS TECHNIQUES

- | | |
|--|---------|
| 2.1 Localisation des ouvrages | Page 6 |
| 2.2 Inventaire des ouvrages | Page 7 |
| 2.3 Evolution générale des ouvrages | Page 8 |
| 2.4 Bilan d'activité | Page 9 |
| 2.5 Bilan des interventions | Page 10 |
| 2.6 Propositions d'améliorations ou de travaux | Page 11 |
| 2.7 Résultats d'analyses | Page 12 |

3. ELEMENTS DE FACTURATION

- | | |
|--|---------|
| 3.1 Modalités de tarification | Page 13 |
| 3.2 Eléments constitutifs du prix de l'eau | Page 14 |
| 3.3 Prix de l'eau | Page 15 |

4. VOLET FINANCIER

- | | |
|--|---------|
| 4.1 Compte rendu Financier du service de l'eau potable | Page 16 |
| 4.2 Comptes Administratifs | Page 17 |
| 4.3 Tableau d'extinction de la dette par exercice annuel | Page 17 |

5. INDICATEURS DE PERFORMANCES

- | | |
|--------------------------------------|---------|
| 5.1 Satisfaction des usagers | Page 18 |
| 5.2 Continuité du service | Page 18 |
| 5.3 Patrimoine | Page 18 |
| 5.4 Prix de l'eau et volet financier | Page 18 |

6. EVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT REGLEMENTAIRE

Page 19



1. INFORMATIONS GENERALES

1.1 - USAGERS

Nombre d'habitants : **8 634** (INSEE 2016)

	2015	2016	%
Compteurs Particuliers.....	3139	3150	+ 0.35
Compteurs Municipaux.....	88	77	- 12.50
Compteurs Régie.....	4	4	-
Compteurs parc des sports.....	0	7	-
Compteur centre aquatique.....	0	1	-
TOTAL	3231	3239	+ 0.24



1.2 - EFFECTIF DU SERVICE DE L'EAU

- Un Directeur : Max BARIGUIAN

- Définition des besoins en équipement
- Elaboration du budget
- Elaboration des Marchés Publics
- Suivi des demandes de subvention et des différentes primes
- Contrôle des travaux effectués par les entreprises et le prestataire de services
- Suivi administratif de la facturation, instruction des permis de construire
- Elaboration du rapport annuel
- Relations avec les usagers
- Suivi des Conseils d'Administration

- Une adjointe au Directeur : Elodie BERNIE

- Suivi technique des infrastructures, suivi de la veille réglementaire
- Programmation de renouvellement des canalisations sur les réseaux
- suivi du site Internet

- Un agent administratif : Sophie GRISONI

- Accueil au public
- Secrétariat
- Elaboration de la facturation
- Suivi des Marchés Publics
- Elaboration de la paye

- Un agent technique : Antoine KOVALSKY

- Remplacement des compteurs
- Abonnements – Résiliations
- Interventions mineures de réparation sur le réseau d'eau potable

COLLABORATEURS

- Une société prestataire de services : SUEZ

- Maintenance des infrastructures (station de filtration et surpresseurs)
- Maintenance du réseau d'eau potable
- Interventions de réparation sur le réseau d'eau potable
- Création des branchements neufs
- Astreintes

- Une prestation de service de la commune pour la comptabilité :

**Isabelle CAVAILLER
Jacqueline ADANCOURT**

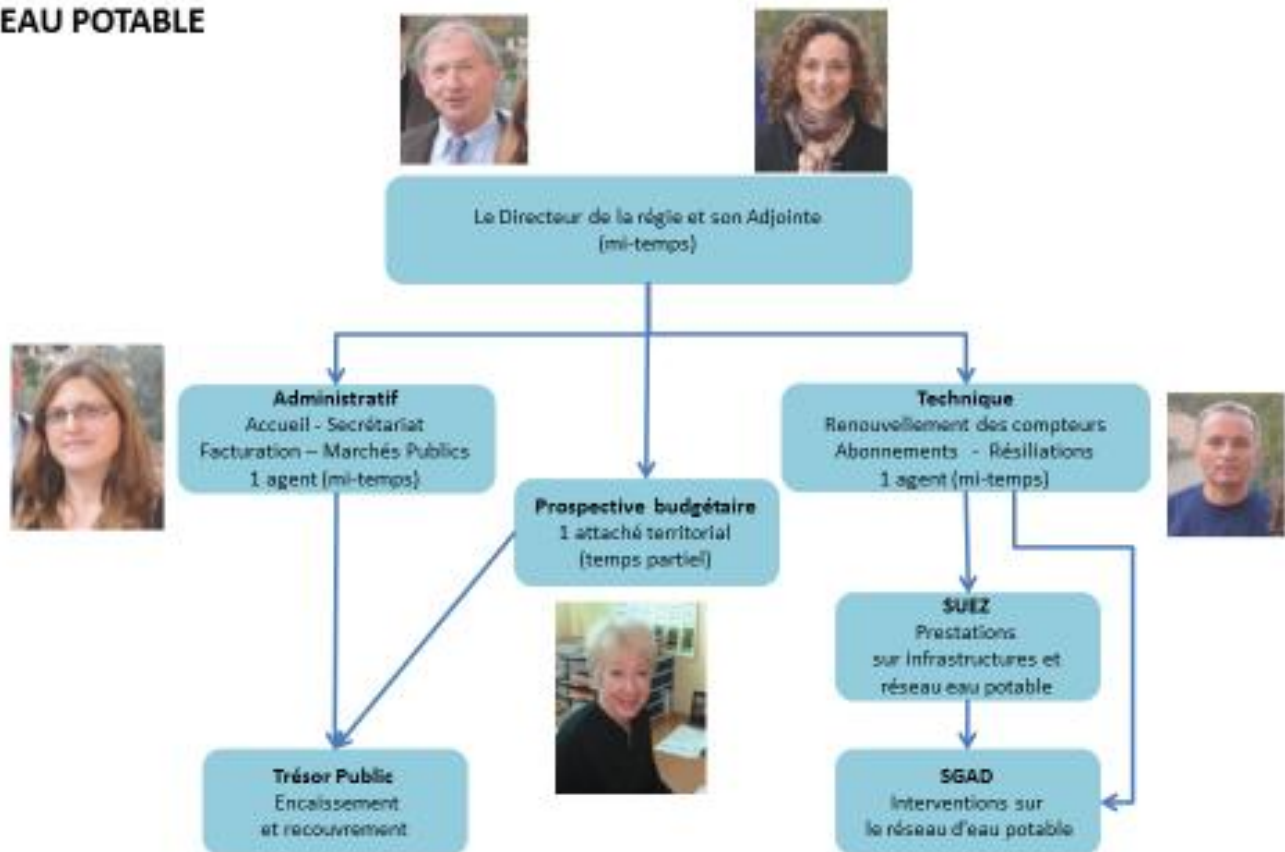
- Prospective budgétaire
- Suivi des subventions
- Traitement des factures fournisseurs

- Une prestation de service de la commune pour les marchés publics : Isabelle DEMOLIERE

- Une cabinet extérieur pour les ressources humaines : Cabinet FABRE

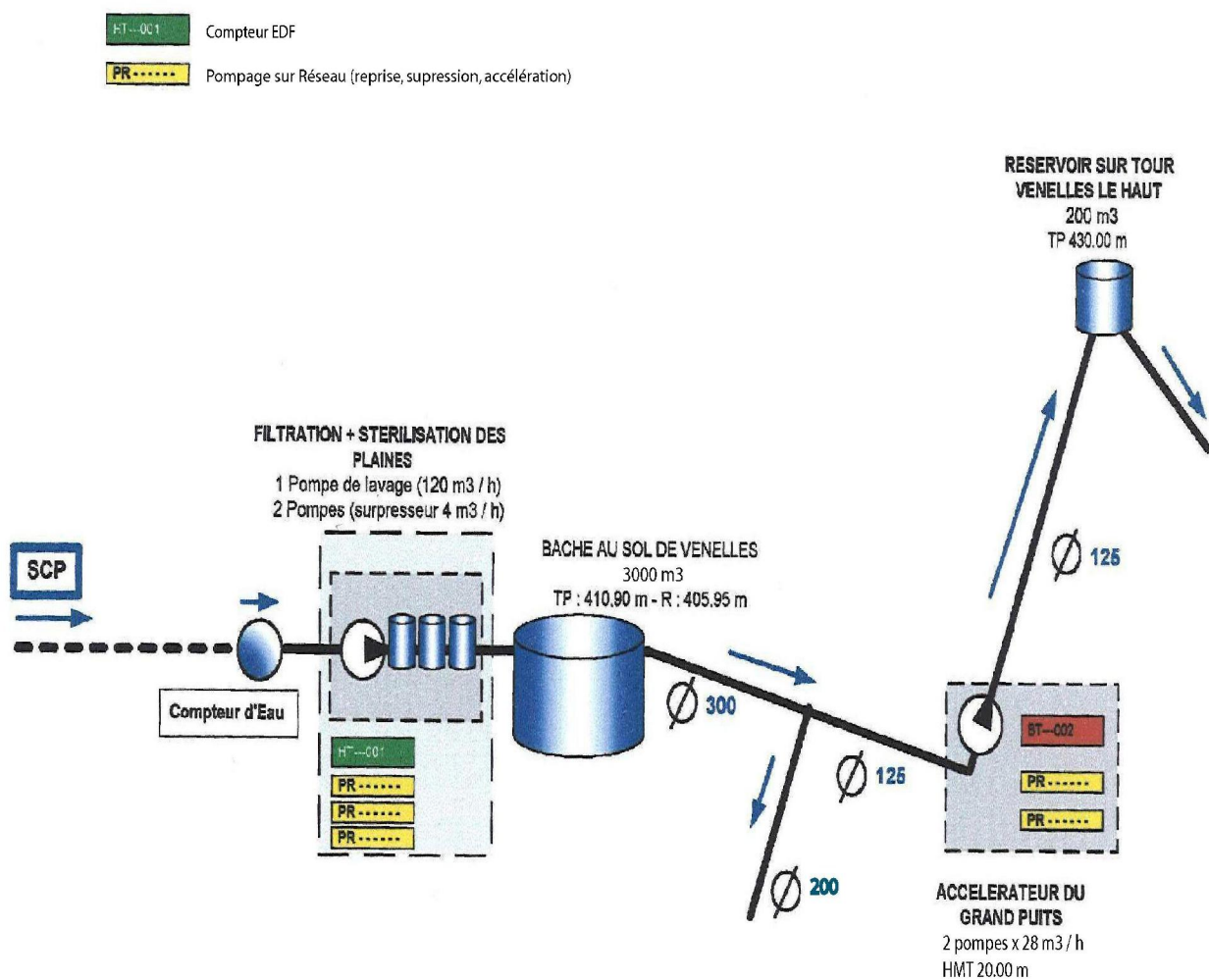
1.3 - ORGANIGRAMME

EAU POTABLE



2. ELEMENTS TECHNIQUES

2.1 - LOCALISATION DES OUVRAGES





2.2 - INVENTAIRE DES OUVRAGES

↳ RESSOURCE

Localisation de l'ouvrage principal	Station de production – Chemin des Plaines
Capacité nominale	Débit 154,8 m ³ / h
Filière de traitement	Filtration à sable + Stérilisation au chlore gazeux
Puissance électrique totale	12 KW
Télésurveillance	SOFREL
Ressource eau brute	Société du Canal de Provence
Nombre de filtres	3 filtres à sable
Localisation l'ouvrage secondaire	Chemin du plan
Capacité nominale	Débit 45 m ³ / h
Filière de traitement	Filtration à sable + Stérilisation au chlore gazeux
Puissance électrique totale	36 KW
Télésurveillance	SOFREL
Ressource eau brute	Société du Canal de Provence
Nombre de filtres	2 filtres à sable

↳ STOCKAGE

Localisation des réservoirs principaux	Chemin des Plaines
Type de construction	2 Bassins semi-enterrés de 1500 m ³
Capacité	3000 m ³
Télésurveillance	SOFREL
Localisation du réservoir haut-service	Rue Félix Chabaud-Venelles le Haut
Type de construction	Château d'eau
Capacité	200 m ³
Télésurveillance	SOFREL
Localisation des réservoirs du parc des sports	Chemin du plan
Type de construction	2 Bassins enterrés de 270 m ³
Capacité	540 m ³
Télésurveillance	SOFREL

↳ REPRISE – (Accélérateur du grand puits)

Localisation de l'ouvrage	Grand Puits
Capacité nominale	2 x débit 28 m ³ /H
Puissance électrique totale	9 KW
Télésurveillance	SOFREL
Observations	Reprise sur conduite fonte Diamètre 125

RESEAU

CONDUITES

Fonte (Grise ou ductile)		PVC		Non déterminé
Diamètre (cm)	Longueur (m)	Diamètre	Longueur	Longueur
F 60	4403	PVC 40	188	211
F 80	1225	PVC 50	643	
F 100	24984	PVC 63	686	
F 125	3098	PVC 75	117	
F 150	6411	PVC 90	425	
F 200	2092	PVC 110	587	
F 250	744	PVC 160	1217	
F 300	1032			
	43989*		3863	211

*La fonte grise qui représente encore 13 % du linéaire présent allant des diamètres 60 mm à 125 mm, sera renouvelée dans les années à venir
 La longueur totale** des conduites est de 48 063 mètres

BRANCHEMENTS

** Le réseau compte 3 239 branchements en polyéthylène ou en PVC de diamètre 25 à 50
 Pour une longueur totale** d'environ 9 717 mètres.
 (Moyenne du branchement 3 m)

La longueur totale du réseau (canalisations principales et branchements) d'adduction d'eau potable représente 48 063 + 9 717 = environ **57 780 mètres**

2.3 - EVOLUTION GENERALE DES OUVRAGES

RESSOURCE

Néant (eau brute de la Société du Canal de Provence)

STOCKAGE (Réservoirs)

Néant

SURPRESSEUR DU GRAND PUIITS

Néant

RESEAU AEP

Néant

BRANCHEMENTS NOUVEAUX

Ø 15	Ø 20	Ø 30	Ø 100	TOTAL
16	5	1	1	23



2.4 - BILAN D'ACTIVITE

	2015	2016 (ville)	2016 (parc des sports et centre aquatique)	2016 (global)	Evolution (%)
Volume d'eau brute acheté à la Société du Canal de Provence (m³)	792 790	686 932	30 750	717 682	+ 9.47

Volumes distribués (m ³)					
Volume comptabilisé usagers	545 280	538 312	23 173	613 501	+1.99
Volume comptabilisé service public (mairie)	56 216	52 016			
Volume sans comptage estimé sur Poteaux incendie (Vols, prélèvements divers)	25 000	18 000	1 200	19 200	- 23.20
Volume utilisé pour le service	4 652	5 237	2 700	6 502	+ 39.76
Volume total	631 148	613 565	27 073	638 123	+ 1.10

Rendement hydraulique	0.80	0.89	0.88	0.89	+ 11.25
Indice linéaire de perte (m ³ /Km/jour)	7.77	3.53	40.29	3.53	- 54.56

Volume facturé	601 496	590 328	23 173	613 501	+1.99
Ratio de facturation	0.76	0.86	0.75	0.85	+11.84

Volume produit le mois de pointe	99 213 (juillet)	83 803 (juillet)	4 412 (Août)	83 803 (juillet)	- 15.53
Volume produit le jour de pointe	3 438 (24/07)	2 878 (11/07)	360 (01/07)	2 878 (11/07)	- 16.28

Date médiane de relève annuelle des index de compteurs	6 novembre	8 novembre	14 novembre	8 novembre	+ 2 jours
--	------------	------------	-------------	-------------------	------------------

Energie électrique consommée (KW)	26578	27452	21011	48463	+ 82.3
-----------------------------------	-------	-------	-------	--------------	---------------

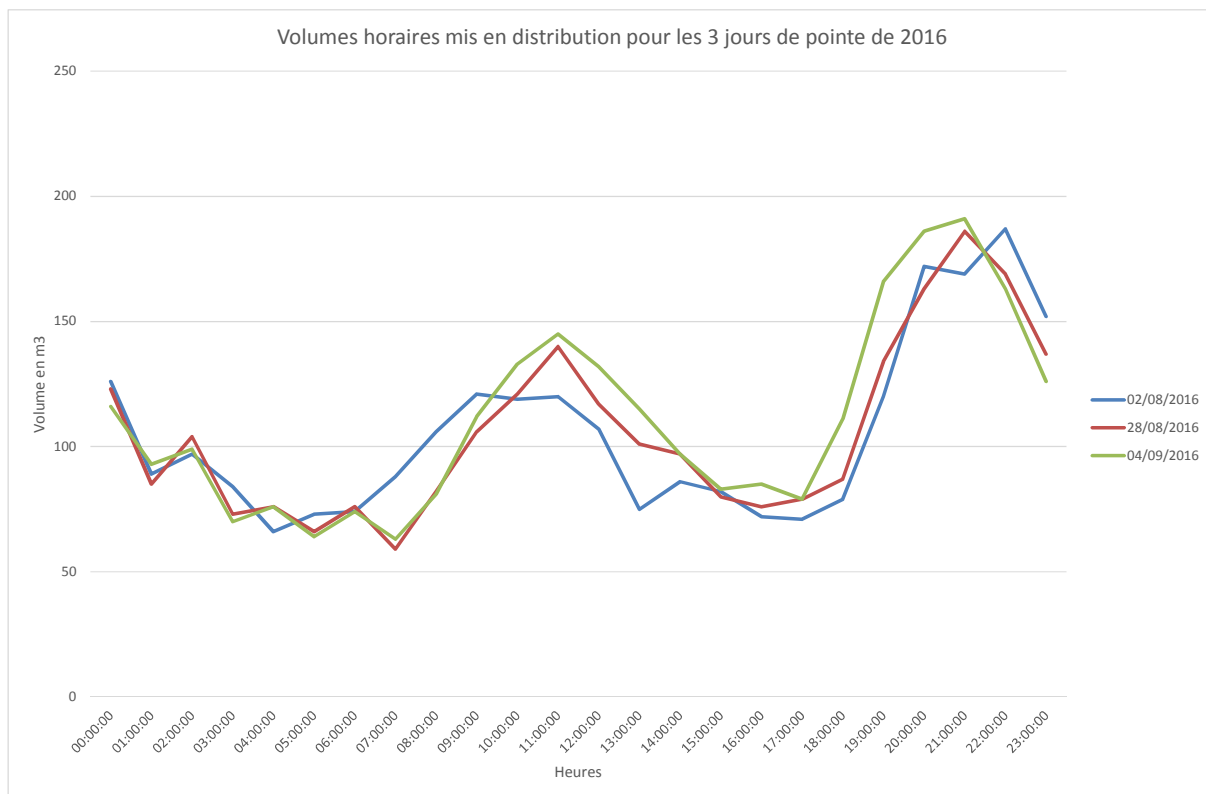
*Les volumes de service = Lavages de filtres, lavage des réservoirs, turbidimètres, chloromètres (de départ et de bout de réseau), etc..

Les indicateurs ont fait l'objet de définitions standardisées, élaborées par un groupe de travail associant des experts représentatifs des acteurs de la gestion des services d'eau : représentants des administrations publiques, des collectivités territoriales, des opérateurs publics et privés.

Ces indicateurs, prévus à l'article L. 2224-5 du Code général des collectivités territoriales, constituent la base des informations collectées au sein de l'observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement.

Evolution des volumes livrés par SCP (station des plaines)

ANNEES	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	CUMUL
2012	42744	41109	46965	51790	52404	69710	85799	84975	71181	52141	43566	44433	688689
2013	43817	38587	46972	44726	58085	71857	79629	75169	68019	49450	44616	47305	668232
2014	42160	40033	44783	49479	68905	68207	77042	72728	69031	54814	54214	50232	691628
2015	45989	43642	46057	56963	74707	81849	99213	94431	74782	64195	57186	53776	792790
2016	51216	42207	39365	56963	74707	81849	99213	94431	74782	64195	57186	53776	686932



De ces courbes là se déduit le débit à souscrire auprès de la S.C.P.

2.5 - BILAN DES INTERVENTIONS

↳ BRANCHEMENTS : RENOUELEMENTS

- 1 Renouvellement de branchement

↳ RENOUELEMENT ELECTROMECHANIQUE

Néant

↳ RENOUELEMENT COMPTEURS

Ø 15	Ø 20	Ø 30	Ø 40	Ø 60	Ø 80	Ø 100	Total
550	14	22	1	1	1	1	590



↳ SUIVI TECHNIQUE DU RESEAU ET DES OUVRAGES

○ Recherches de fuites:

En 2016, le prestataire de service, SUEZ, a réalisé une recherche de fuite sur la totalité du réseau, comme prévu dans leur offre : 12 fuites ont été décelées et réparées entre le 22 février et le 7 mars

○ Travaux d'entretien et réparation de fuites :

- 36 fuites sur branchements
- 0 fuites sur conduites principales

○ Filtres et réservoirs :

- Nettoyage des réservoirs des plaines :
 - Cuve N° 1 : Le 25 octobre
 - Cuve N° 2 : Le 27 octobre
- Nettoyage du réservoir de Venelles-le-haut : - Le 26 octobre

2.6 - PROPOSITIONS D'AMELIORATION OU DE TRAVAUX FUTURS

↳ RESSOURCE

- Néant

↳ STOCKAGE

- Néant

↳ FILTRATION – SURPRESSEUR

- Néant

↳ RESEAU

- **Renouvellement de canalisations prévu pour 2017:**
 - Renouvellement 200 m grand rue (2^{ème} partie)
 - Renouvellement 240 m chemin du Mûrier
- **Travaux non prioritaires :**
 - Mise en place d'un stabilisateur de pression aval DN 150 couplé avec un régulateur pour la réduction de la pression de nuit



2.7- RESULTATS D'ANALYSES

BILAN QUALITE

Les textes règlementaires du Code de la Santé Publique définissent **3 niveaux** de contrôle de la qualité physico-chimique et bactériologique de l'eau distribuée.

- ✓ **Ressource** : Sur l'eau brute (RS, AU) afin de déterminer et d'ajuster les traitements à mettre en œuvre.
- ✓ **Production** : En sortie de station de traitement (P1, P2) afin de vérifier l'efficacité des différentes phases de traitement.
- ✓ **Distribution** : Au robinet du consommateur D1, D2).

Pour l'année 2016, il a été réalisé 29 **prélèvements**

	Conformité des références et limites de qualité	Dépassement des références et limites de qualité
Analyses ARS		
Type D 1	11	-
Type D2	1	-
Type P 1	6	1
Type P1 - P 2	1	1
Type RS	9	-
Type AU	1	-

Taux de conformité des analyses Bactériologiques : 100 %

Taux de conformité des analyses physico-chimiques : 97.40 %



3. ELEMENTS DE FACTURATION

3.1 - MODALITES DE TARIFICATION

La loi sur l'eau de 1992 impose que la facture soit proportionnelle à la quantité d'eau réellement consommée. Cette réglementation a conduit à la mise en œuvre d'un mode de facturation appelé :

↳ TARIFICATION BINOME

Ce mode de tarification s'articule autour de 2 parties :

- Une **partie fixe**, appelée également prime fixe ou abonnement, qui couvre la part des frais indépendants de toute consommation, comme la maintenance des stations, l'entretien des réseaux, le remplacement des compteurs.
↳ Cette partie est facturée à terme à échoir
- Une **partie variable** qui correspond à la quantité d'eau réellement consommée, enregistrée par le compteur, multipliée par le prix unitaire du m³.
↳ Cette partie est facturée à terme échu

La facturation de ces 2 parties d'une année N s'effectue de la façon suivante :

↳ **Emission d'une facture en décembre de l'année N -1 incluant :**

- La partie fixe correspondant au 1^{er} semestre de l'année N
- Le solde de consommation de l'année N -1

↳ **Emission d'une facture en juin de l'année N incluant :**

- La partie fixe correspondant au 2^{ème} semestre de l'année N
- L'acompte sur consommation de l'année N

↳ **Emission d'une facture en décembre de l'année N incluant :**

- La partie fixe correspondant au 1^{er} semestre de l'année N +1
- Le solde de consommation de l'année N



3.2 - ELEMENTS CONSTITUTIFS DU PRIX DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

↳ Les prélèvements obligatoires pour les organismes publics :

Ils s'appliquent sur la totalité de la part variable et sont au nombre de 3

- **Le RPAEP :**

- Cette redevance, appliquée sur le budget de l'eau, est reversée à l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse et s'intitule : Redevance de prélèvement de la ressource en eau destinée à l'alimentation en eau potable

Le taux, pour 2016, a été de 0.030 € h.t. par m³ d'eau facturé.

- **La redevance de lutte contre la pollution :**

- Cette redevance, appliquée sur le budget de l'eau, est reversée à l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée et Corse.
- Son montant est fixé par l'agence chaque année (effet au 1^{er} janvier) en fonction de l'importance de la pollution constatée sur les rejets d'eaux usées.

Le taux, pour 2016, a été de 0.29 € h.t. par m³ d'eau facturé.

- **La redevance pour la modernisation des réseaux de collecte :**

- Cette redevance, appliquée sur le budget de l'assainissement, est reversée à l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée et Corse.
- Son montant est fixé par l'agence chaque année (effet au 1^{er} janvier). Elle est appliquée à tous les usagers qui rejettent les eaux usées dans le réseau d'assainissement collectif.

Le taux, pour 2016, a été de 0.16 € h.t. par m³ d'eau facturé.

↳ La TVA :

Pour 2015, elle s'est appliquée au **taux de 5,50 %**, à l'ensemble des éléments constitutifs du prix de l'eau.



3.3 - PRIX DE L'EAU

La tarification de référence du service de l'eau potable, au 1^{er} janvier 2016, a été fixé par délibération du Conseil d'Administration N° 27/ 2015 en date du 17 décembre 2015

L'évolution des tarifs de 2016 / 2015 est décrite dans le tableau présenté ci-dessous. Cette facture est calculée pour une consommation annuelle, de référence définie par l'INSEE, égale à 120 m³.

Evolution de la facture 2016 / 2015 pour une consommation de 120 m ³ avec un abonnement pour un compteur de diamètre 15 mm	TARIF 2015			TARIF 2016			Variation en %
	Volume	P.U.	€	Volume	P.U.	€	
EAU							
Part fixe (Abonnement)			41.00			41.00	0.00
Part variable (Consommation)	120	1.04	124.80	120	1.04	124.80	0.00
Total HT			165.80			165.80	
Total TTC			174.86			174.86	
Coût d'un m³ d'eau TTC			1.46			1.46	
ASSAINISSEMENT ET TRAITEMENT DES BOUES							
Part fixe (Abonnement)			25.00			25.00	0.00
Part variable (Consommation)	120	1.12	134.40	120	1.12	134.40	0.00
Total HT			159.40			159.40	
Total TTC			175.34			175.34	
Coût d'un m³ d'assainissement TTC			1.45			1.45	
ORGANISMES PUBLICS							
RPAEP	120	0.030	3.60	120	0.030	3.60	0.00
Agence de l'eau / Lutte contre la pollution	120	0,29	34.80	120	0.29	34.80	0.00
Agence de l'eau / Modernisation des réseaux de coll.	120	0.155	18.60	120	0.16	19.20	+3.22
Total HT			57.00			57.60	
Total TTC			61.03			61.69	
Coût d'un m³ organismes TTC			0,52			0.52	
EVOLUTION FACTURE HT			382.20			382.80	
EVOLUTION FACTURE TTC			411.23			411.89	+0.16
Prix du m³ TTC			3.43			3.43	

4. VOLET FINANCIER

4.1 - COMPTE RENDU FINANCIER DU SERVICE DE L'EAU POTABLE 2016

Recettes - Exploitation	montant HT
Abonnements	153 920
Part variable	671 951
RPAEP	17 904
Redevance pollution domestique	173 069
Travaux de branchement	21 956
Divers : rembourse affranchissement....	22 867
Recettes diverses : solde dotation (200)	
Amortissement des subventions	8 943
	1 070 610 €

Recettes - Investissement	montant HT
Réserves : affectation du résultat	212 536
Subventions	
Emprunt	
Amortissement des installations et matériels	83 555
Recettes diverses	7 179
	303 270 €

Dépenses - Exploitation	montant HT
Achat d'eau brute	298 565
Dépenses à caractère général (EDF, logistique, compteurs..)	83 178
Travaux et entretien, maintenances	134 757
Charges de personnel	117 359
Redevance pollution	140 026
Charges financières	19 280
Charges exceptionnelles (annulation titres sur exercice antérieur,...)	23 826
Dotation aux amortissements	83 555
	900 546 €

Dépenses - Investissement	montant HT
Remboursement de la dette (capital)	23 232
Acquisitions (véhicule, matériels, logiciels;..)	8 239
Études	4 377
Travaux	66 211
Amortissement des subventions	8 943
Divers	7 179
	118 181 €

4.2 - COMPTE ADMINISTRATIF 2016

Libellé	Investissement		Exploitation		Ensemble	
	Dépenses ou déficits	Recettes ou excédents	Dépenses ou déficits	Recettes ou excédents	Dépenses ou déficits	Recettes ou excédents
Résultats reportés	142 052,56			774 760,49	142 052,56	774 760,49
Opérations de l'exercice	118 180,60	303 269,78	900 545,87	1 070 609,79	1 018 726,47	1 373 879,57
TOTAUX	260 233,16	303 269,78	900 545,87	1 845 370,28	1 160 779,03	2 148 640,06
Résultats de clôture		43 036,62		944 824,41		987 861,03
Restes à réaliser	245 564,41				245 564,41	0,00
TOTAUX CUMULES	505 797,57	303 269,78	900 545,87	1 845 370,28	1 406 343,44	2 148 640,06
RESULTATS DEFINITIFS		-202 527,79		944 824,41		742 296,62

4.3 - TABLEAU D'EXTINCTION DE LA DETTE PAR EXERCICE ANNUEL

Année de la date de début d'exercice	CRD début d'exercice	Capital amorti	Intérêts	Flux total	CRD fin d'exercice
2017	392 467,40 €	24 349,37 €	18 358,27 €	42 707,64 €	368 118,03 €
2018	368 118,03 €	25 521,36 €	17 186,28 €	42 707,64 €	342 596,67 €
2019	342 596,67 €	26 750,53 €	15 957,11 €	42 707,64 €	315 846,14 €
2020	315 846,14 €	28 039,73 €	14 667,91 €	42 707,64 €	287 806,41 €
2021	287 806,41 €	29 391,91 €	13 315,73 €	42 707,64 €	258 414,50 €
2022	258 414,50 €	30 810,14 €	11 897,50 €	42 707,64 €	227 604,36 €
2023	227 604,36 €	32 297,76 €	10 409,88 €	42 707,64 €	195 306,60 €
2024	195 306,60 €	33 858,14 €	8 849,50 €	42 707,64 €	161 448,46 €
2025	161 448,46 €	35 494,88 €	7 212,76 €	42 707,64 €	125 953,58 €
2026	125 953,58 €	37 211,78 €	5 495,86 €	42 707,64 €	88 741,80 €
2027	88 741,80 €	39 012,81 €	3 694,83 €	42 707,64 €	49 728,99 €
2028	49 728,99 €	40 902,07 €	1 805,57 €	42 707,64 €	8 826,92 €
2029	8 826,92 €	8 826,92 €	249,00 €	9 075,92 €	0,00 €
total		415 699,26 €	148 575,98 €	564 275,24 €	

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

5.1 - SATISFACTION DES USAGERS

- Taux de réclamation : **1.87 / 1000**
- Taux de réponse au courrier dans un délai de 48 heures: **33.33 %**
- Existence d'une mesure de satisfaction clientèle : **oui**
- Existence d'une commission consultative des services publics locaux : **non**
- Existence de la commission départementale solidarité eau : **non**

5.2 - CONTINUITÉ DU SERVICE

- Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées : (Nombre d'interruptions de service non programmées / Nombre d'abonnés x 1000) : **0.62**
- Taux de respect du délai de fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés : **87 %**
- Durée des périodes de restriction de consommation : **0 jours**
- Taux de conformité des analyses bactériologiques : **100 %**
- Taux de conformité des analyses physico-chimiques : **93.10 %**
- Rendement du réseau de distribution (décret n° 2007/675 - 2 mai 2007) : **89 %**
- Indice linéaire de perte et d'eau consommée non comptée : **3.53 m³/Km/jour**

5.3 - PATRIMOINE

- Taux de réparations sur branchements : (Nombre de réparations imprévues sur branchements / nombre de branchements) : **1.13 %**
- Indice linéaire de réparation sur réseau (conduites) : (Nombre de réparation imprévues sur conduites principales / longueur du réseau, hors branchements, en Km) : **0**
- Taux de renouvellement du réseau d'eau potable hors branchement (décret n° 2007/675 du 2 mai 2007): **0**
- Indice de connaissance et de gestion du réseau (décret n° 2007/675 - 2 mai 2007) : **95 / 120**
- Pourcentage de branchements au plomb supprimés (décret n°2007/675 - 2 mai 2007):**100 %**

5.4 – PRIX DE L'EAU ET VOLET FINANCIER

- Prix du m³ d'eau (eau + abonnement hors TVA et organisme public) : **1.38 € h.t. / m³**
- Coût de la mesure sociale : **514.80 € h.t. concernant 13 usagers**
- Coût des dégrèvements : **5 599.36 € h.t. pour 5 384 m³ concernant 17 usagers**
- Coût de la solidarité / m³ facturé (dégrèvements, mesure sociale) : **0.009 € h.t. / m³**
- Durée d'extinction de la dette : **13 ans**
- Taux de recouvrement sur les factures de l'année précédente (au 31-03-2016) : **91.2 %**
- Montant des subventions accordées : **Néant**

6. EVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT REGLEMENTAIRE

LE REGLEMENT DES LITIGES :

Depuis le 1er janvier 2016, le professionnel est tenu d'informer le consommateur dans le contrat de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends ^[4].

Le médiateur de l'Eau a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics de l'eau et de l'assainissement (SPEA). Si le litige concerne l'exécution du SPEA et qu'aucune action judiciaire n'a été engagée, il est possible de saisir le Médiateur de l'Eau.

Au préalable, il faut toutefois avoir épuisé toutes les voies de recours internes au SPEA.

Qui peut le saisir ?

Chaque consommateur d'eau, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'un professionnel, peut saisir le médiateur de l'eau dès lors que le litige porte sur l'exécution du SEA.

Quand le saisir ?

Il faut, au préalable, avoir adressé une réclamation écrite à son distributeur d'eau, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le distributeur dispose alors d'un délai d'un mois pour proposer une solution. Passé ce délai, le consommateur qui n'a pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse, peut saisir le médiateur.

Pour être recevable, le litige doit dater de moins de 2 ans.

La saisine peut se faire via un formulaire en ligne, ou par lettre simple, accompagnée d'une copie des documents justificatifs du litige (procédure gratuite). L'ensemble de ces docs sont à envoyer par courrier postal à : **Médiation de l'Eau - BP 40 463 - 75366 Paris Cedex 08**

PLAN VIGIPIRATE SIMPLIFIE :

En 2014, le code d'alerte du plan Vigipirate est simplifié : il n'existe désormais plus que deux niveaux, matérialisés par un logo visible dans l'espace public: un niveau de vigilance qui peut être renforcé temporairement, géographiquement et sectoriellement pour faire face à une menace particulière ou à une vulnérabilité ponctuelle et un niveau d'alerte attentat pour faire face à une menace imminente.

Cette nouvelle version modifie le code d'alerte qui existait en supprimant le code couleur (jaune, orange, rouge, écarlate). Le plan vigipirate comporte désormais deux niveaux de mobilisation qui se caractérisent par une signalétique spécifique :

- Vigilance - logo rouge en forme de triangle, avec des côtés noirs, portant la mention « Vigipirate »
- ALERTE ATTENTAT- triangle identique portant la mention « Vigipirate - Alerte attentat »

