suez environnement

Lyonnaise des Eaux

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

2011

SERVICE DE L'EAU

SAINT DIE DES VOSGES

SOMMAIRE

SYNTHÈSE DE L'ANNÉE 3

L'essentiel de l'année 4
Les chiffres clés 6
Les indicateurs de performance 7
Bilans et perspectives 9

L'EXECUTION DU SERVICE 12

Le contrat 13
L'activité du service 18
La tarification du service 27
Le bilan règlementaire 39
Les moyens du délégataire 40

LES COMPTES DE LA DÉLÉGATION 42

Le compte annuel de résultat de l'exploitation 43
Les investissements contractuels 55

ANNEXES 57

SYNTHÈSE DE L'ANNÉE

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 4

LES CHIFFRES CLES 6

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE 7

BILANS ET PERSPECTIVES 9

L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE

2011

Réseaux

- Maillage du réseau, rue des Alliés, suppression d'une canalisation rue de l'Orme.
- Renouvellement réseau rue Gaston Save.
- Extension réseau, rue de la Fontenelle.
- Pose d'un poteau incendie, rue Yvan Goll.
- Extension du réseau, route d'Epinal.

Usines

Station de la Bolle : ajout d'une sonde de niveau cuve 1.

Station des Trois Fauteuils : intrusion sans conséquence au bâtiment eau brute, pose d'un système anti intrusion.

Travaux de réfection du capot du réservoir des Trois Fauteuils.

L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE

Réservoir de Dijon : mise en place d'une pompe vide cave et d'une ouverture pour aération du local.

Pompage Saulcy : renouvellement pompe forage

Réservoir de la Culotte : renouvellement de la pompe doseuse de javel

Surpresseur d'Herbaville : réparation de la télégestion

Intégration du surpresseur de Grandrupt et du Pré du Roy

Le dossier d'étude de reconversion de la neutralite a été remis à la collectivité.

Neutralisation de l'eau sur les 5 usines de reminéralisation: substitution de la neutralite par du calcaire terrestre, la neutralisation de l'eau est effective mais la reminéralisation est moins efficace (risques d'eau agressive).

LES CHIFFRES CLÉS

100 % des contrôles sanitaires conformes

82,47 % rendement de réseau

1 006 958 m^3 d'eau vendus

9 517 clients

2,54 € TTC /m^3

191,8 km de réseau d'eau potable

81 fuites (canalisations et branchements)

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Ce chapitre présente les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service demandés par le **décret du 2 mai 2007**, et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat.

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance est détaillé en annexe dans la partie intitulée « Glossaire ».

Thème	Référence	Indicateur	2011	2010
Caractéristiques techniques du service	D 101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	22 743	22 929
Prix	D 102.0	Prix TTC du service au m³ pour 120 m3 (€ TTC/m³)	2,54	2,36
Indicateurs de performance		Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne :		
	P 101.1	la microbiologie (%)	100%	100%
	P 101.2	les paramètres physico-chimiques (%)	100%	100%
	D 151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	-	-
	P 103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (%)	40	40
	P 104.3	Rendement du réseau de distribution (%)	82,47%	81,89%
	P 105.3	Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)	3,44	3,47
	P 106.3	Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j)	3,26	3,13
	P 107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	-	-
	P 108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (%)	80	80

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Thème	Référence	Indicateur	2011	2010
Indicateurs de performance	P 151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (/1000 abonnés)	3,8	6,9
	P 153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	-	-
	P 152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100%	100%
	P 155.1	Taux de réclamations (/1000 abonnés)	18 ,0	14,8
	P 154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	0,92%	0,40%
Actions de solidarité et de coopération	P 109.0	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) (€/m^3)	2 346,09€	-

Certains indicateurs ne sont pas renseignés car nous ne sommes pas en mesure de produire toutes les données nécessaires au calcul. Nous restons à la disposition de la collectivité pour calculer avec vous les indicateurs manquants.

BILANS ET PERSPECTIVES

UNE INNOVATION MAJEURE EN 2011: LE CONTRAT POUR LA SANTE DE L'EAU

UN LARGE DEBAT : IDEES NEUVES SUR L'EAU

Fin 2009, Lyonnaise des eaux a lancé une démarche au long cours, Idées neuves sur l'eau, un vaste débat avec l'ensemble des acteurs de l'eau, destiné à faire émerger un nouveau modèle pour ce bien commun qu'est l'eau.

La plateforme collaborative Idées neuves sur l'eau et les forums d'experts présidés par Erik Orsenna, Luc Ferry et Martin Hirsch ont ouvert une large réflexion sur le futur de l'eau dans notre pays : état des ressources en eau, information des usagers, volet social de l'eau, vie de la cité, santé de l'environnement aujourd'hui et santé humaine pour les années à venir.

UN CONSTAT PARTAGE :

L'eau facile est devenue fragile. Le XX^{e} siècle fut celui des infrastructures et des réseaux pour amener l'eau à tous les Français. Le défi du XXI^{e} siècle sera celui de la protection de la ressource en qualité et en quantité. Une prise en considération du grand cycle de l'eau est devenue nécessaire dans notre métier.

UNE REPONSE : LE CONTRAT POUR LA SANTE DE L'EAU

- Ce contrat répond aux enjeux de protection de la ressource en eau et aux nouvelles attentes de vous, élus :
  1) Vous voulez reprendre la main sur la politique de l'eau et mieux contrôler les opérateurs,
  2) Vous remettez la protection de la ressource en eau et la qualité de l'eau au cœur du débat.
- Le contrat propose des solutions concrètes pour un partenariat modernisé avec vous autour de 3 piliers :
  1) L'évolution de la gouvernance,
  2) L'innovation technologique pour répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain de tous les acteurs (collectivités, industriels, agriculteurs, professionnels de l'habitat, consommateurs),
  3) Le nouveau modèle économique, prenant en compte les critères environnementaux et sociétaux et proposant des tarifs adaptés.

Lyonnaise des Eaux se tient à votre disposition pour vous présenter le Contrat pour la Santé de l'Eau afin de le décliner pratiquement sur le territoire de votre Commune de Saint-Dié des Vosges.

BILANS ET PERSPECTIVES

> Du point de vue des réseaux :

Travaux de sécurisation des réservoirs, voir commentaires dans la rubrique réservoirs "devis transmis en 2010".

Renouvellement des canalisations chemin de Couare, canalisation en plomb rue du Parc "en plomb" et la reprise du PE impasse Ohl des Marais.

> Du point de vue des usines :

Prise en compte des préconisations de l'étude sur la reminéralisation de l'eau.

Gratin :
Etanchéité du toit et réparation des carreaux vitrés.

Station de la Bolle :
- Réfection du carrelage.

Station de Dijon :
- Ventiler les locaux et traiter les problèmes de corrosion liés au stockage de soude.
- Réaliser les travaux d'accès aux sites pour les livraisons de CO2, Neutralite, soude (La Bolle, Dijon...).
- Mettre en sécurité les sites (clôtures, tampons, échelles...), sauf pour la cuve 1 de la Bolle dont le renouvellement de l'échelle et du capot est intégré dans la remise en état de l'étanchéité du réservoir.

BILANS ET PERSPECTIVES

Sécurisation des sites :

- Clôturer les réservoirs et stations de La Bolle, réservoir des Trois Fauteuils, réservoir de Dijon, station de reprise des Trois Fauteuils.
- Réaliser des accès carrossables pour les gros porteurs qui livrent des réactifs sur les stations Concours, réservoir Dijon, La Bolle.
- Poser des serrures de sécurité sur les capots des réservoirs et des captages.
- Poser des systèmes anti intrusion sur les stations et réservoirs (portes et capots).
- Remplacer les échelles défectueuses dans les réservoirs Concours, la Bolle (cuve 2), St Roch haut et bas, la Culotte et Mortagne.

L'EXÉCUTION DU SERVICE

LE CONTRAT 13

L'ACTIVITE DU SERVICE 18

LA TARIFICATION DU SERVICE..... 27

LE BILAN REGLEMENTAIRE..... 39

LES MOYENS DU DELEGATAIRE..... 40

LE CONTRAT

LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

1. Descriptif du service

Lyonnaise des Eaux gère et entretient, en tant que **Délégataire du service public de distribution de l'eau potable**, les installations remises par la commune de Saint Dié des Vosges.

Ce service comprend :
- la production et le traitement de l'eau,
- la distribution de l'eau potable.

2. Evolutions contractuelles

Le contrat initial a pris effet le 11 Juillet 1989, pour une durée de 34 ans. Il prendra fin le 31 Janvier 2023.

Avenants	Date d'effet	Objet
1	7 janvier 1993	Extension de la station de neutralisation des trois fauteuils ; nouveau forage de Saulcy-sur-Meurthe ; doublement de la conduite des Trois Fauteuils.
2	1er septembre 1998	Adaptation aux nouvelles dispositions réglementaires ; intégration de nouveaux ouvrages confiés au délégataire (forage de Breux) ; dispositions visant à améliorer la relation contractuelle et la qualité de service.
3	4 octobre 2000	Transfert du contrat de Suez à Lyonnaise des Eaux France.
4	18 mars 2005	Prise en compte de la Loi SRU et du décret 2001 – 1220 du 20 décembre 2001.
5	1er mai 2011	- Prise en charge du renouvellement de 950 branchements plomb. - Intégration de 2 surpresseurs. - Neutralite.

3. Votre contact

Afin de répondre aux attentes et aux besoins des collectivités, le centre régional Lorraine a désigné un interlocuteur unique pour chaque collectivité, un coordinateur des échanges d'informations avec celle-ci : **le chargé de contrat.**

Le chargé de votre contrat est **Walter MEYER,** Chef d'Agence Lorraine-Sud (03.29.31.69.20), assisté de **Gilles CHUETTE,** Chef de Secteur Saint-Dié des Vosges – Remiremont (03.29.56.01.30).

4. Le contact du client

Nos clients sont accueillis à l'adresse et aux horaires suivants :

ZA d'Hellieule
à Saint dié des Vosges

Les Lundi – Mardi – Jeudi
De 8h à 12h et de 14h à 17h
Le Vendredi de 8h à 12h et de 14h à 16h30

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 permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos 18 télé-conseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Cette équipe traite, en temps réel, tout type de sujet : *information sur la qualité de l'eau, prix du service, arrivée dans un logement, paiement mensuel de la facture, rendez-vous avec un technicien, réclamation, intervention d'urgence...*

Pour toute demande ou réclamation : N° Azur : 0.810.394.394 (prix d'un appel local)

Pour toutes les urgences techniques : N° Azur : 0.810.894.894 (prix d'un appel local)

5. Vos Ouvrages

Nom du site	Type de site
Regard de comptage vente d'eau HOPITAL	Accessoire de réseau
Réseau d'eau potable de SAINT-DIE DES VOSGES	Point de mesure ou prélèvement
Station de pompage de HERMENPAIRE	Pompage-Relevage
Station de pompage de MORTAGNE	
Station de pompage de ROBACHE	
Station de pompage de TROIS FAUTEUILS	
Station de surpression de GRANDRUPT	
Station de surpression de HERBAVILLE	
Station de surpression de LE QUEUNER	
Station de surpression de LE VILLE	
Station de surpression de TROIS SCIERIES	
Station de surpression du PRE DU ROY	
Réservoir de CONCOURS	Réservoir
Réservoir de DIJON	
Réservoir de LA CULOTTE	
Réservoir de SAINT ROCH BAS	
Réservoir de SAINT ROCH HAUT	
Réservoir de TROIS FAUTEUILS	

Nom du site	Type de site
30 Captages :	Ressource 30 captages
* Captage BASSE DE LA BROQUE BAS	
* Captage BASSE DE LA BROQUE HAUT	
* Captage BASSE DU CREUX	
* Captage BASSE MARTIN	
* Captage BASSES	
* Captage CHAMP DU CORBEAU 26	
* Captage CHAMP DU CORBEAU 27	
* Captage CROIX DU RENDEZ VOUS	
* Captage DE BAN DE SAPT	
* Captage DE BOIS LE ROY	
* Captage DE HERMENPAIRE	
* Captage DE LA GOUTTE DU RUPT A	
* Captage DE LA GOUTTE DU RUPT B	
* Captage DE LA GOUTTE DU RUPT C	
* Captage DE LA GOUTTE DU RUPT D	
* Captage DE LA GOUTTE DU RUPT E	
* Captage DE LA GOUTTE DU RUPT 8	
* Captage DES TERRES MELEES	
* Captage DU BAS	
* Captage GOUTTE MORELLE	
* Captage GRANDE BASSE	
* Captage GRANDE BASSE 10	
* Captage GRANDE BASSE 8	
* Captage GRANDE BASSE 9	
* Captage LIGNE SOLITUDE BAS	
* Captage LIGNE SOLITUDE HAUT	
* Captage LIGNE SOLITUDE MOYEN	
* Captage MARTIN FONTAINE	
* Captage 7 FONTAINES BAS	
* Captage 7 FONTAINES HAUT	
Station de pompage de GERARDIN	Ressource
Station de pompage de GRATIN	
Station de pompage de SAULCY	
Station de traitement de CONCOURS	Unité de production eau potable
Station de traitement de LA BOLLE	
Station de traitement de ROBACHE	
Station de traitement de TROIS FAUTEUILS	

RÉSEAU

	2011	2010	Variation
Longueur des conduites de distribution (km)	191,82	190,73	**0,57%**

Le détail par matériau et par diamètre est fourni en annexe.

6. Branchements

	2011	2010	Variation
Branchements en service	6 603	6 526	**1,18%**
Branchements fermés avec compteur déposé	nc	25	/
Branchements fermés sans compteur déposé	nc	1	/
Total Branchement	6 603	6 552	**0,78%**
Dont branchement plomb	771	960	**-19,69%**

La campagne de renouvellement des branchements plomb est en cours.

7. Compteurs

	Nombre	Age Moyen
Petits compteurs	9259	**9,6**
Moyens compteurs	250	**7,3**
Gros compteurs	39	**5,6**
Total	**9548**	**9,5**

L'ACTIVITE DU SERVICE

1. LE BILAN HYDRAULIQUE

VOLUMES PRÉLEVÉS

	2011	2010	Variation
La Bolle	400 181	434 799	-7,96%
Robache	202 601	215 693	-6,07%
Concours	161 665	161 717	-0,03%
Trois Fauteuils	82 255	83 974	-2,05%
Sept Fontaines	443 481	439 491	0,91%
Total	**1 290 183**	**1 335 674**	-3,41%

VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION, VOLUMES VENDUS ET RENDEMENT

Consommations et rendement de réseau	2011 (du 09/10 au 09/11)	2010 (du 09/09 au 09/10)	Variation
Volume livré au réseau (m3)	1 302 665	1 332 205	-2,22%
Total Livré au réseau (m3)	**1 302 665**	**1 332 205**	**-2,22%**
Volume importé (m3)	-	-	
Total mis en distribution (m3)	**1 302 665**	**1 332 205**	**-2,22%**
Volume exporté au Saulcy sur Meurthe	767	313	
Estimation des volumes consommés non vendus (manœuvre PI, arrosages, nettoyage de réservoirs et purges de réseau) en m3	12 300	23 750	-48%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	-	-	
Volume vendu aux particuliers (m3)	1 006 958	1 021 869	-1%
Volume vendu aux industriels (m3)	-	-	
Volume vendu aux communaux (m3)	52 691	51 761	1,80%
Dégrèvements pour fuite (m3)	1 580	13 960	-88,68%
Total comptabilisé (m3)	**1 061 996**	**1 090 903**	**-2,65%**
Total consommé (m3)	**1 074 296**	**114 653**	**837,00%**
Rendement de réseau	**82,47%**	**81,89%**	**1%**
Indice linéaire de pertes en réseau (m^3/j/km)	**3,26**	**3,13**	**4,15%**
Indice linéaire des volumes non comptés (m^3/j/km)	**3,44**	**3,47**	**-0,86%**

2. LE BILAN ANALYTIQUE

■ Le contrôle de sa qualité

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

1) Le contrôle sanitaire officiel sanitaire et légal exercé par le Préfet (A.R.S.)

L'eau doit satisfaire deux types de critères :

- **Des limites de qualité** pour les paramètres dont la présence dans l'eau induit des risques immédiats à plus ou moins long terme pour la santé du consommateur. Ces limites de qualité concernent d'une part les paramètres microbiologiques et d'autre part une trentaine de substances indésirables ou toxiques (nitrates, métaux, solvants chlorés, hydrocarbures aromatiques, pesticides, sous-produits de désinfection, ...). Ces limites de qualité garantissent, un très haut niveau de protection sanitaire aux consommateurs.

- **Des références de qualité**
  Elles sont le témoin du fonctionnement des installations de production et de distribution. Ces substances, qui n'ont pas d'incidence directe sur la santé aux teneurs normalement présentes dans l'eau, peuvent mettre en évidence un dysfonctionnement des installations de traitement ou être à l'origine d'inconfort ou de désagrément pour le consommateur. Ces références constituent une valeur guide à satisfaire pour garantir une qualité optimale de l'eau distribuée aux consommateurs.

Lorsque les caractéristiques de l'eau s'écartent de ces valeurs de référence, des enquêtes et des vérifications particulières doivent être conduites pour comprendre la situation et apprécier les risques sanitaires éventuels. Le cas échéant, la situation doit être corrigée.

2) Les analyses d'autocontrôle

En complément du programme réglementaire Lyonnaise des Eaux réalise des contrôles réguliers sur certains paramètres. Ces contrôles sont adaptés en fonction de la qualité de l'eau de la ressource.

Nos techniciens réalisent sur les stations de traitement d'eau potable de manière bi-mensuelle des contrôles sur les paramètres suivants : pH, Température, Chlore libre, Chlore total, de manière plus spécifique des analyses de Fer, de Manganèse et de la conductivité.
Nous vérifions également régulièrement les taux de chlore sur le réseau de distribution de nos contrats.
Nous réalisons des contrôles métrologiques des appareils de mesure tous les 2 mois, l'ensemble des pH mètre portable et des analyseurs de chlore sont vérifiés à ce titre.

■ Nombre d'analyses

Cette année, 60 analyses officielles ont été effectuées sur l'eau brute, traitée et distribuée.

Bilan du programme d'analyses réglementaires	Taux de conformité	Nombres d'analyses	Conformes
Bactériologie (ressource)	100%	3	3
Physico-chimique (ressource)	100%	7	7
Bactériologie (production)	100%	27	27
Physico-chimique (production)	100%	31	31
Bactériologie (distribution)	100%	60	60
Physico-chimique (distribution)	100%	60	60

L'eau produite et distribuée en 2011 a toujours été conforme aux limites de qualité fixées par la règlementation en vigueur en ce qui concerne la bactériologie et la physico-chimie.

Conformément à la réglementation en vigueur, Lyonnaise des Eaux réalise, en plus des analyses de l'ARS, des analyses d'autocontrôle (des eaux brutes, produites et distribuées) : il s'agit de tests et d'analyses effectués sur des points déterminés en fonction de risques préalablement identifiés (le risque principal étant le risque bactériologique, la majorité des analyses effectuées concerne les teneurs résiduels de chlore).

Synthèse de l'année 2011

L'eau distribuée en 2011 à SAINT DIE a été de très bonne qualité bactériologique.
Elle est restée conforme aux limites de qualité réglementaires pour les substances indésirables et les substances toxiques (analyses physico-chimiques). A noter cependant qu'une partie de l'eau produite n'est pas suffisamment reminéralisée et que sa faible conductibilité la rend agressive vis-à-vis des canalisations.

BACTERIOLOGIE

La qualité bactériologique est évaluée par la recherche de micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination par des bactéries pathogènes.
L'eau ne doit contenir **aucun germe indicateur.**

100 % des résultats d'analyses est conforme aux normes de qualité.

EAU DE TRES BONNE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

NITRATES

Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels.
La teneur ne doit pas excéder **50 milligrammes par litre** (mg/l).

Moyenne = 5 mg/l

EAU EXEMPTE DE POLLUTION PAR LES NITRATES

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau, exprimés en degré français (°F).

Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

Minimum = 7 °F - Maximum = 13 °F
Variations liées aux secteurs et aux périodes de l'année

EAU DOUCE ET POTENTIELLEMENT AGRESSIVE

FLUOR

Oligo-élément présent naturellement dans l'eau.

La teneur ne doit pas excéder **1,5 milligramme par litre** (mg/l).

Moyenne à 0.05 mg/l
Un apport complémentaire de fluor, après avis médical, peut être envisagé.

EAU A TENEUR EN FLUOR TRES FAIBLE

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. 98 composés sont recherchés à chaque analyse.
La teneur ne doit pas excéder **0,1 microgramme par litre.**

La concentration en pesticide mesurée a toujours été inférieure à 0,1µg/l

PAS DE PESTICIDES DÉTECTÉS

3. LE BILAN DE L'EXPLOITATION

La maintenance a été réalisée selon le programme défini par notre logiciel de maintenance assistée par ordinateur (Neptune). Les travaux effectués au cours de l'année ont concerné :

- la maintenance de l'ensemble des équipements électromécaniques,
- les opérations de métrologie sur les équipements de mesure,
- les contrôles réglementaires sur les installations électriques, les équipements de levage, de pression et équipements de sécurité.

EXPLOITATION DES OUVRAGES DE PRODUCTION

	2011	2010	Variation
Consommation électrique (kWh)	482 391	302 955	**59,2%**

Les kwh de 2010 n'intégraient pas la totalité des sites (seul les kw/h des stations de traitement), ce qui explique l'augmentation pour 2011 (sur la même base de calcul, la consommation aurait été de 329 647 kwh soit une variation de 8,8%).

Consommation de réactifs	2011	2010	Variation
Neutralite (T)	59,5	96	**-38,0%**
CO2 (kg)	6940	13670	**-49,2%**
Soude (l)	7700	9760	**-21,1%**
Chlore liquide (l)	100	80	**25,0%**
Chlore gazeux (kg)	282	510	**-45%**

INTERVENTIONS SUR LES OUVRAGES DE PRODUCTION

	2011
Curatives	72
Préventives	357
Total	**429**

NETTOYAGE DES RESERVOIRS

Réservoirs	Date	Commentaires
Concours 1	06/04/2011	Présence de sablon et de rouille, oxydation de la tuyauterie, échelle de cuve cassée à remplacer en urgence.
Concours 2	28/04/2011	Présence de sablon et de morceau de béton, absences de revêtement intérieur, oxydation de la tuyauterie, absence de crépine.
Concours (Baches)	05/04/2011	Présence de sable.
Dijon 1	04/05/2011	Dépôt de rouille de la tuyauterie er de l'échelle, rambarde de sécurité en mauvais état.
Dijon 2	30/03/2011	Présence de boue, trous dans le sol, échelle rouillées.
La Bolle 1	04/05/2011	Présence de sable.
La Bolle 2	24/02/2011	Oxydation de la tuyauterie
La Bolle (Baches)	06/04/2011	Présence de morceaux de béton
St Roch Haut 1	22/02/2011	Crépine en mauvaise état. Il manque des barreaux à l'échelle, absence d'éclairage.
St Roch Haut 2	12/05/2011	Présence de sable, crépine à changer, échelle à remplacer
St Roch Bas	29/06/2011	Pas de chemin d'accès au site, dépôt de rouille, oxydation de la tuyauterie, échelle à remplacer en urgence.
La Culotte 1	21/04/2011	Dépôt de fer, oxydation de la tuyauterie, absence d'échelle et d'éclairage
La Culotte 2	07/03/2011	Présence de sablon, oxydation importante de la tuyauterie, il manque des barreaux à l'échelle, absence d'éclairage.
3 Fauteuils 1	17/06/2011	Présence de sablon, oxydation de la tuyauterie, il manque des barreaux à l'échelle, absence d'éclairage.
3 Fauteuils 2	06/04/2011	Présences de morceaux de béton.
3 Fauteuils (Baches)	17/06/2011	Présences de station, le revêtement de la cuve se décolle, échelle rouillée.
Robache (reprise)	05/04/2011	Présence de sable
Robache (baches)	19/04/2011	Présences de sable, revêtement à revoir, brides tuyauterie à changer
Mortagne	21/04/2011	Présences de sablon et de cailloux, trous sur le revêtement, oxydation de la cuve
Nettoyages de réservoirs (cuves)	**19**	

EXPLOITATION DES RÉSEAUX, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

	2011
Curatives	168
Préventives	1659
Total	**1827**

Réparations de fuites	2011	2010	Variation
Réparations de fuites sur branchements	45	44	2%
Réparations de fuites sur postes de comptage	87	92	-5%
Réparations de fuites sur canalisations	36	45	-20%

4. LE BILAN TRAVAUX

TRAVAUX DE BRANCHEMENTS NEUFS

	2011	2010	Variation
Nombre de branchements neufs	16	22	-27,3%

TRAVAUX RÉALISÉS PAR LA COLLECTIVITÉ

- Maillage du réseau, rue des Alliés, suppression d'une canalisation rue de l'Orme.
- Renouvellement réseau rue Gaston Save.
- Extension réseau, rue de la Fontenelle.
- Pose d'un poteau incendie, rue Yvan Goll.
- Extension du réseau, route d'Epinal.

LA TARIFICATION DU SERVICE

1. PRÉSENTATION

Les compteurs de Saint Dié des Vosges sont relevés 1 fois par an en Septembre.
Il y a 2 factures par an, une lors de la relève et une via une estimation en Mars.

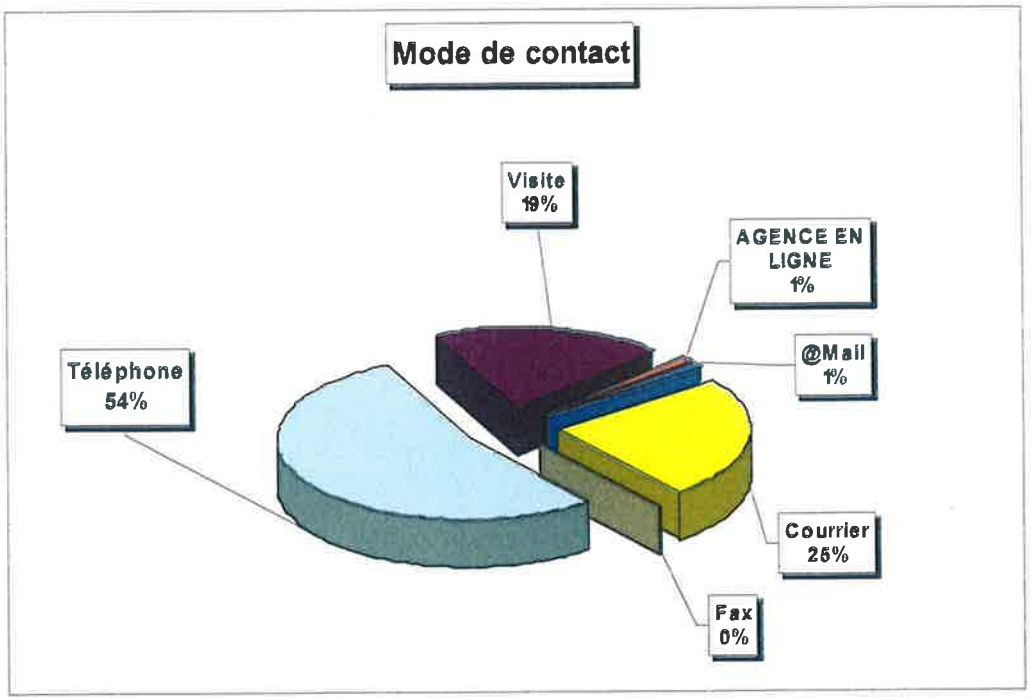
2. BILAN CLIENTS

NOMBRE D'ABONNEMENTS

	2011	2010	Variation
Nombre de clients	9 517	9 442	0,79%

CONTACTS CLIENTS

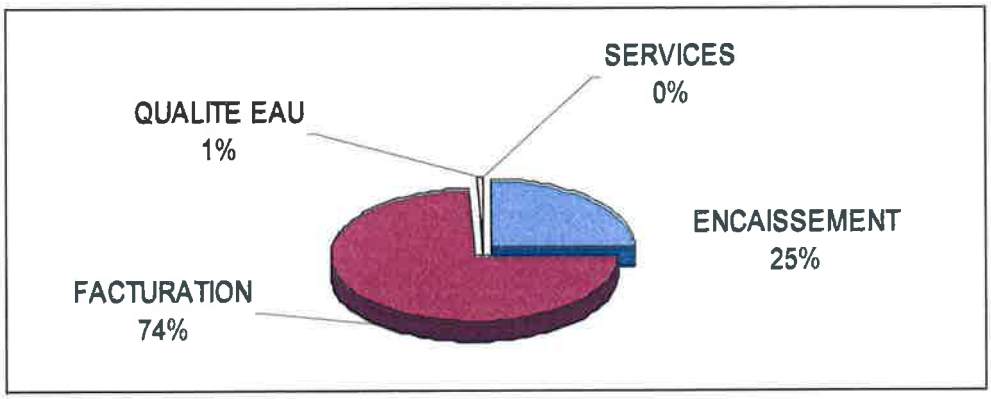
En 2011, nous avons enregistré **8 935 contacts** clients majoritairement par téléphone.



Le taux de réclamation est de 18 pour 1000 abonnés. Les réclamations sont l'ensemble des plaintes clients qu'elles soient de notre responsabilité ou non.

	2011	2010	Variation
Taux de réclamation (/1000)	18,00	14,80	**21,62%**
Nombre de réclamation laissant une trace écrite	171	140	**22%**

Typologie des réclamations écrites.



A Saint-Dié des Vosges, comme ailleurs, nous constatons une forte augmentation des réclamations clients sur la facturation (index estimés) et l'encaissement (délais de paiements).

Les usagers souhaitent, plus qu'avant, avoir une facturation semestrielle "au réel", et avoir plus de temps pour régler les sommes dues.

RECOUVREMENT ET IMPAYES

	2011	2010	Variation
Lettre de première relance envoyées	1 729,00 €	1 443,00 €	**19,82%**
Montant des impayés de plus de 6 mois (€)	74 775,22 €	40 087,00 €	**86,53%**
Montant des créances irrécouvrables (€)	28 350,06 €	43 087,00 €	**-34,20%**
Taux d'impayés	0,92%	0,4%	**130,00%**

Les mesures prises afin de limiter le nombre et le montant global des factures impayées sont les suivantes :

Etape 1 : date d'exigibilité + 22 jours : lettre de rappel annonçant les frais.

Etape 2 : date d'exigibilité + 28 jours : mise en demeure avec application de la pénalité de retard de 15.00 € et départ des intérêts moratoires.

Etape 3 : date d'exigibilité + 35 jours : édition du dernier avis avant fermeture.

Etape 4 : date d'exigibilité + 43 jours : création de la fiche enquête-recouvrement et frais de déplacement de l'agent.

Après l'étape 4, pour les factures inférieures à 150.00 €, nos prestataires, COFACE SERVICES ou SOGEDI, effectuent des relances téléphoniques ainsi que des relances par courriers.
Le service recouvrement réalise également des relances téléphoniques à partir de l'étape 4 et transmet la liste des éventuelles fermetures aux services sociaux (Mairie et Conseil Général).

L'efficacité de ces mesures est aussi, en adéquation, avec la déclaration des créances dans les délais des dossiers sensibles tels que :
- le surendettement et le rétablissement personnel,
- redressement judiciaire et liquidation judiciaire.

Pour ce qui concerne l'apport du service à la cohésion sociale, le correspondant « solidarité-précarité » est Monsieur Jacques Julliard 03.89.38.62.79.

3. SATISFACTION CLIENTELE – ENQUETE SUR LA QUALITE DU SERVICE

Lyonnaise des Eaux s'est dotée en 2011 d'un nouvel Observatoire de la satisfaction clients pour :

- affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- au-delà du niveau de satisfaction, mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction,
- conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers, et faire ainsi du baromètre un outil très opérationnel à la disposition des collectivités locales. (Possibilité de construire un plan d'action avec la collectivité).

Par rapport au précédent, ce nouvel Observatoire se caractérise :

- par une phase qualitative en amont qui a permis de détecter ce qui est important dans le parcours de l'usager avec le distributeur d'eau, de manière à poser les questions qui correspondent effectivement aux expériences vécues,
- d'une batterie de nouvelles questions, notamment sur le taux de fidélisation, la recommandation, ainsi que la gestion de l'eau dans la commune,
- de traitements des résultats par analyse multifactorielle ce qui permet de comprendre ce qui est contributif à la satisfaction et à l'insatisfaction, et donc de construire des plans de progrès,
- du coup, la comparaison avec les dispositifs antérieurs à 2011 ne peut s'effectuer pour toutes les questions.

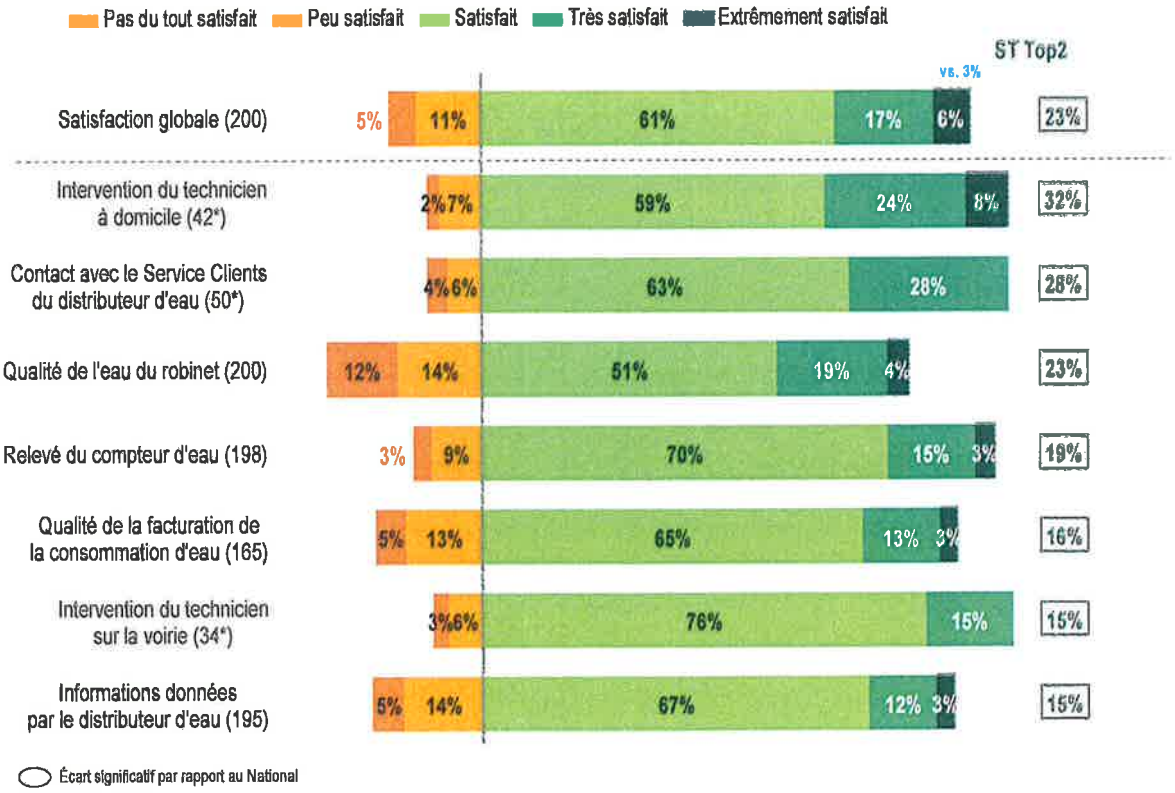
Mais ceci était incontournable dès lors que l'on souhaite améliorer et perfectionner la mesure de la satisfaction des usagers.

3.1 - Méthodologie

La méthodologie mise en œuvre est la suivante :

- Enquête nationale auprès d'un échantillon de 3214 personnes, représentatif des clients de Lyonnaise des Eaux.
- La représentativité de l'échantillon assuré par la méthode des quotas.
- Interviews par téléphone d'une durée de 20 minutes, du 25 novembre au 28 décembre 2011.
- La taille de l'échantillon national permet une lecture des résultats sur la base des entreprises régionales.
- L'échantillon sur l'entreprise régionale Grand Est est de 200 personnes.

3.2 - Satisfaction globale envers Lyonnaise des Eaux

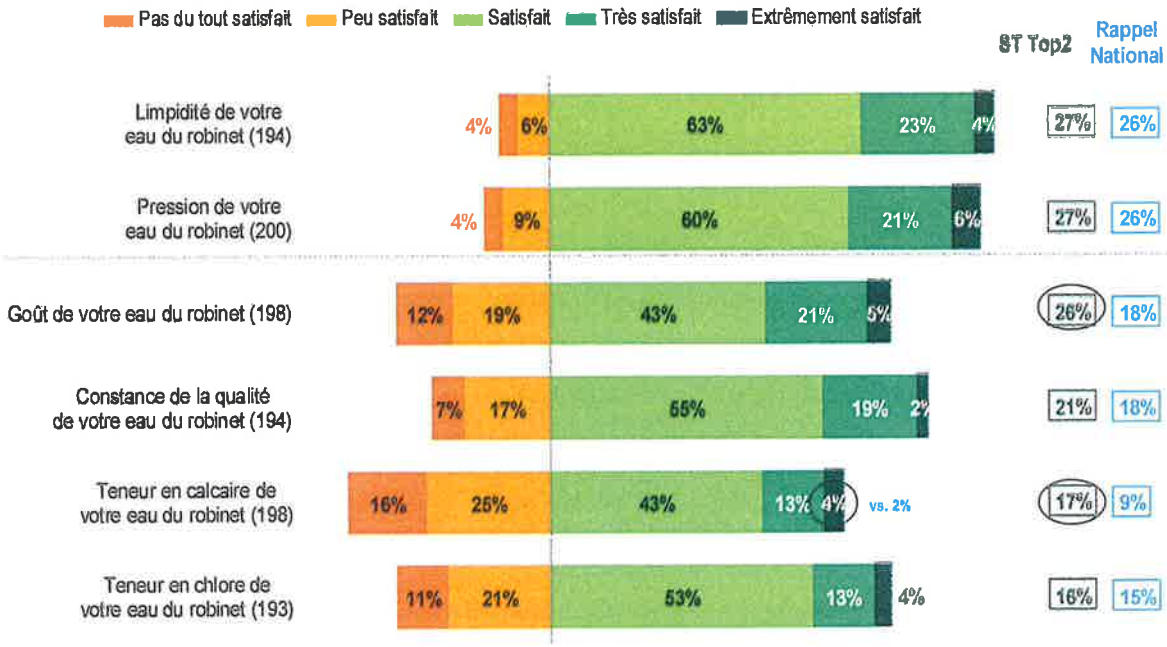


Écart significatif par rapport au National

Base : À tous
Parlons maintenant de différents points concernant votre distributeur d'eau.
E1. Diriez-vous que vous êtes globalement...

ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait
(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

3.3 - La qualité de l'eau du robinet



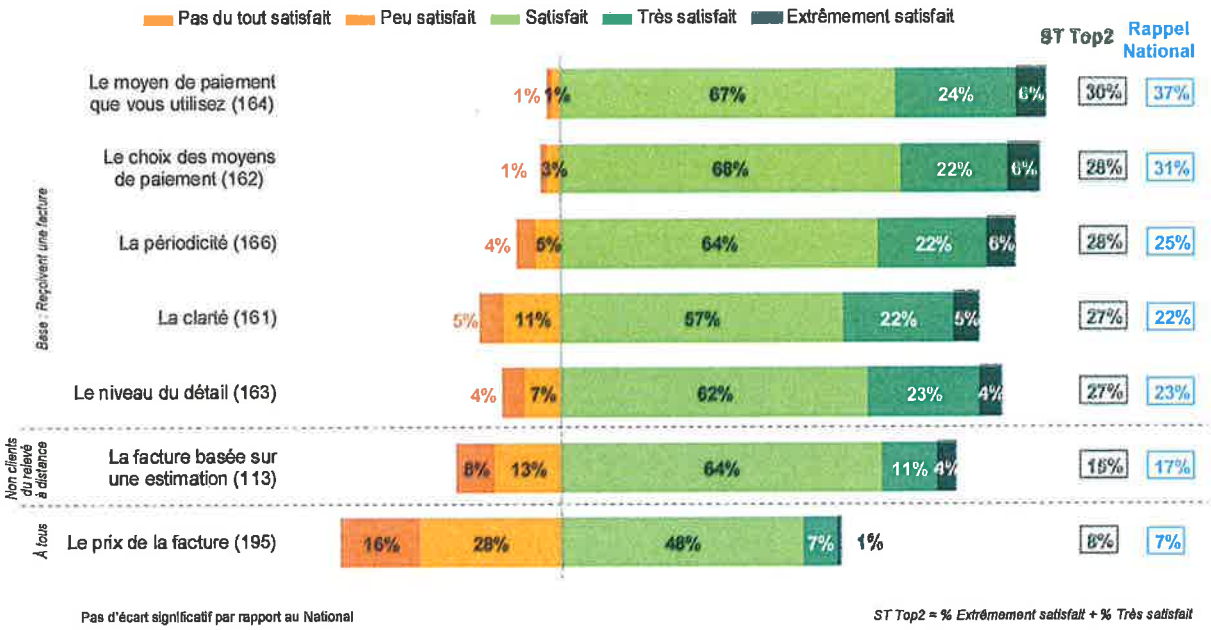
Écart significatif par rapport au National

Base : À tous
Parlons maintenant de la qualité de votre eau du robinet.
F1. Etes-vous extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait de... ?

ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

3.4 - Qualité de la facturation de la consommation d'eau

Plus de 90% des clients sont satisfait des moyens, des choix, ainsi que de la périodicité de paiement proposés. Les points les plus sensibles sont nettement le prix de l'eau ainsi que les factures estimées. Sur ce point, il faut préciser que la fréquence des relevés fait l'objet de 20% de clients peu ou pas satisfaits.

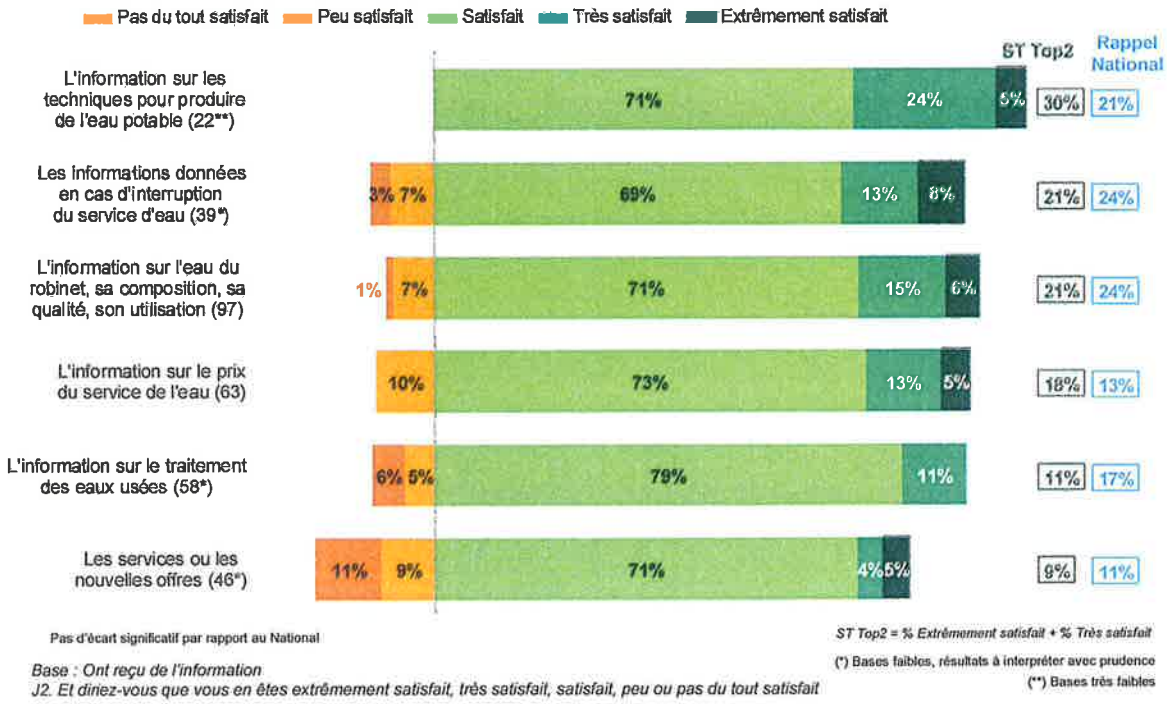


I2. A propos de la facture, êtes-vous extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait des prestations suivantes :
I3. Vos factures d'eau sont, au moins une fois par an, basées sur une estimation de votre consommation, trouvez-vous ce principe extrêmement satisfaisant, très satisfaisant, satisfaisant, peu ou pas du tout satisfaisant ?
I4. Diriez-vous que vous êtes ....du prix du service de l'eau ?

3.5 - Informations données par le distributeur d'eau

100% des clients sont satisfaits des l'information technique pour produire de l'eau potable.

En revanche, les clients attendent plus sur l'information des services ou nouvelles offres proposés.



Pas d'écart significatif par rapport au National

ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

(**) Bases très faibles

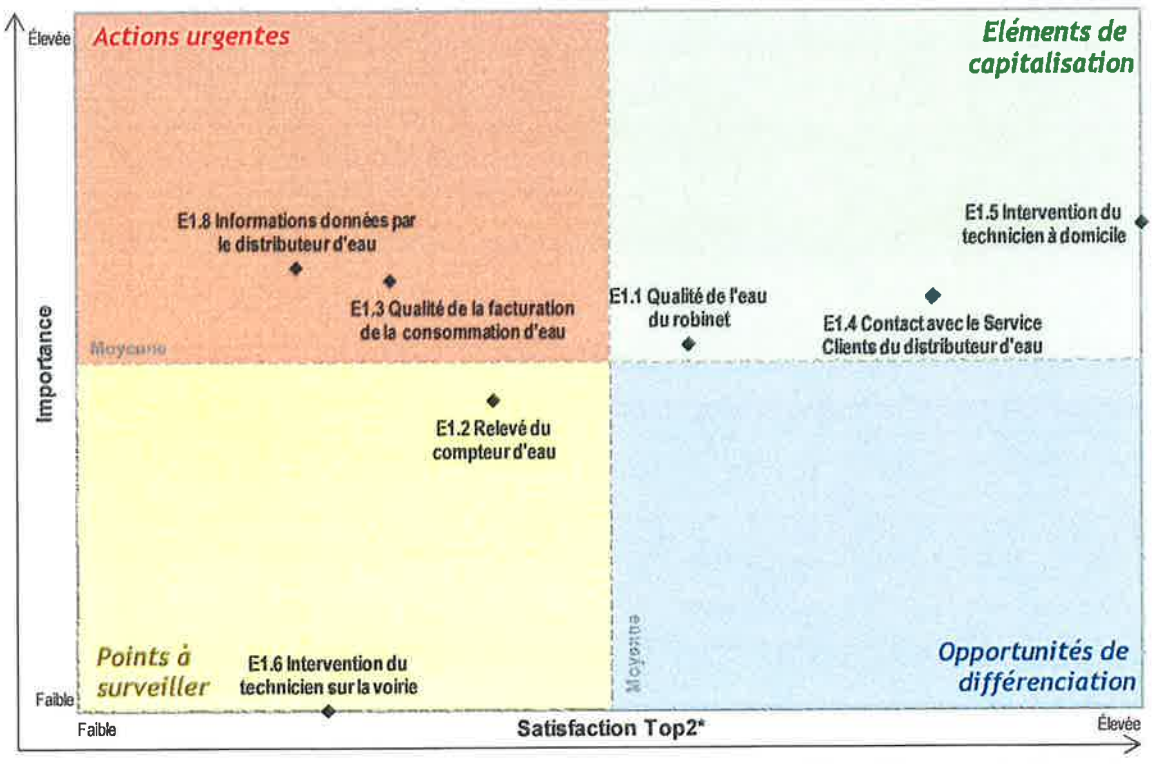
Base : Ont reçu de l'information

J2. Et diriez-vous que vous en êtes extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait

3.6 - Les points qui constituent des axes d'amélioration

Ce sondage montre un certains nombre d'éléments sur lesquels nous pouvons capitaliser tel que la qualité des interventions à domicile, le contact avec le service client et la qualité d'eau du robinet, à noter sur ce dernier point l'attente forte sur le goût de l'eau.

Nos axes de travail sont principalement liés à l'information sur les services et nouvelles offres ainsi que les factures basées sur estimation.



4. LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

		Tarif applicable au 1er Janvier 2011		Tarif applicable au 1er Janvier 2012		Evolution n / n-1
	Q.	P.U.	Montant	P.U.	Montant	
DISTRIBUTION DE L'EAU						
ABONNEMENT						
Part du délégataire	2	15,19	30,3800	20,15	40,3000	32,65%
CONSOMMATION						
Part du délégataire	120	1,1998	143,9760	1,3075	156,9000	8,98%
Part communale	120	0,4400	52,8000	0,4400	52,8000	0,00%
COLLECTE DES EAUX USEES						
ABONNEMENT						
Part du délégataire	2	9,56	19,1200	9,83	19,6600	2,82%
CONSOMMATION						
Part du délégataire	120	1,1226	134,7120	1,1859	142,3080	5,64%
Part communale	120	0,3600	43,2000	0,3600	43,2000	0,00%
TRAITEMENT DES EAUX USEES						
CONSOMMATION						
Part du délégataire	120	0,5608	67,2960	0,5768	69,2160	2,85%
ORGANISMES PUBLICS						
AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE						
Préservation des ressources en eau	120	0,0700	8,4000	0,0500	6,0000	-28,57%
Redevance de lutte contre la pollution	120	0,2700	32,4000	0,2700	32,4000	0,00%
Redevance modernisation des réseaux de collecte	120	0,2740	32,8800	0,2740	32,8800	0,00%
TVA à 7,0%					21,5085	
TVA à 5,5%			31,0840		15,8620	-48,97%
Total TTC			**596,25 €**		**633,03 €**	6,17%

EAU			
Part fixe : délégataire + collectivité	30,38 €	40,30 €	1,33
Part variable : délégataire + collectivité	196,78 €	209,70 €	1,07

PART FIXE EAU

	2012	2011	Variation
Part fixe eau	16,10%	13,40%	20,15%

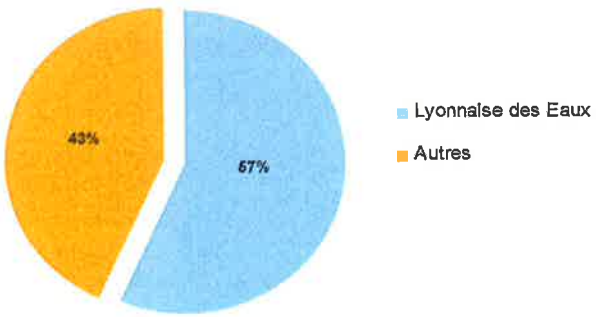
Conformément a la réglementation en vigueur la fraction de part fixe pour le service de l'eau potable ne dépasse pas 30 % du prix du service de l'eau potable.

Le prix du service de l'eau potable a quant à lui évolué de 6,96% :

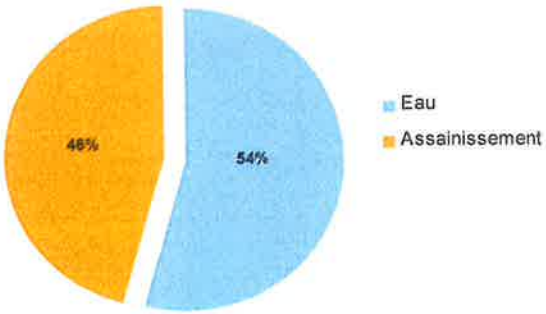
	2012	2011	Variation
Prix T.T.C. m3	2,54 €	2,37 €	6,96%

Les graphiques ci-dessous illustrent que l'assainissement pèse 46% de la facture globale et que Lyonnaise des Eaux encaisse directement pour couvrir ses frais 57% des sommes prélevées.

Répartion du prix de l'eau



Répartion de la facture de 120 m³



COEFFICIENT D'ACTUALISATION DES PRIX

	2012	2011	Variation
Coefficient d'actualisation (K)	1,63555	1,59019	2,85%

LE BILAN REGLEMENTAIRE

ACTUALITE MARQUANTE

- Dispense de procédure pour les achats inférieurs à 15 000 € H.T. : Décret n°2011-1000 du 25 août 2011.
- Obligation et modalités de transmission du fichier des abonnés en fin de contrat : Décret n°2011-1907 du 20 décembre 2011.
- Prévention des dommages aux réseaux : nouvelles règles de sécurité et instauration d'un guichet unique accompagné de deux redevances pour le financer ainsi que d'une réforme de la procédure de déclaration des travaux.

LES MOYENS DU DELEGATAIRE

Lyonnaise des Eaux est une filiale de *SUEZ Environnement*. L'entreprise exerce son activité au service des consommateurs en partenariat avec les collectivités locales. Elle propose également des services aux industriels, en coopération avec les sociétés spécialisées de SUEZ.

Sa vocation est de contribuer durablement à la santé et au bien-être du public et de préserver le milieu naturel, à travers deux missions principales :

- distribuer aux consommateurs une *eau irréprochable, 24 h sur 24,*
- collecter et dépolluer les eaux usées et pluviales.

Pour assurer un service de qualité, Lyonnaise des Eaux s'appuie sur les savoir-faire de ses équipes, et propose des solutions innovantes grâce à son centre de recherche, le CIRSEE.

Entreprise de services et de proximité, Lyonnaise des Eaux place ses clients au cœur de ses préoccupations avec une vision orientée vers le développement durable.

L'ORGANISATION DU CENTRE REGIONAL

▪ *Le Centre Régional Lorraine* intervient sur les quatre départements lorrains il est organisé en deux agences territoriales :

- l'agence Lorraine NORD, basée à *CREUTZWALD,*
- l'agence Lorraine SUD, basée à *EPINAL.*

Deux autres agences complètent le dispositif : une agence Clientèle et une agence Usines. Cette dernière est spécialisée dans la gestion des usines de production d'eau potable et de traitement des eaux usées.

▪ *L'Agence Lorraine SUD* assure le service dans les Vosges, en Meurthe-et-Moselle sud et dans le sud meusien. Elle est composée de trois secteurs d'exploitation :

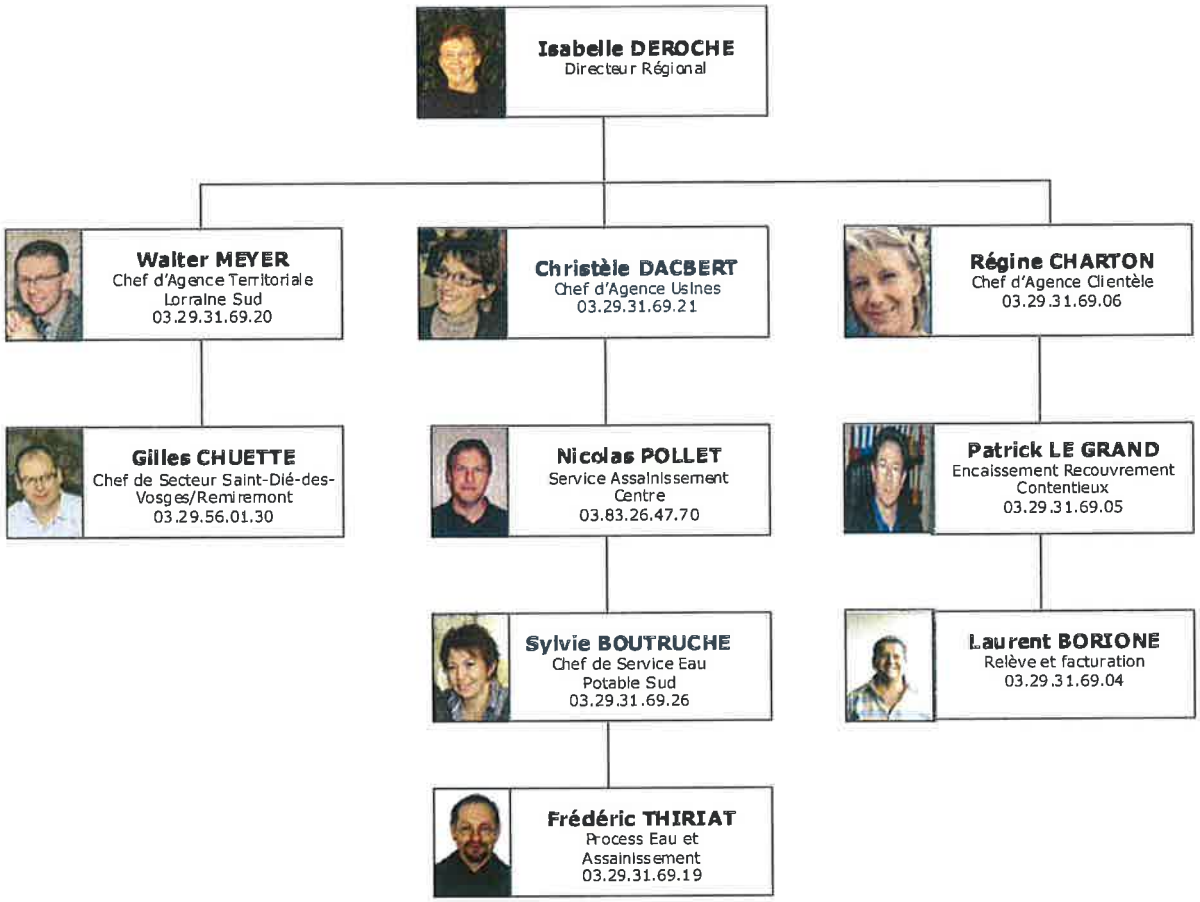
- le secteur d'Epinal/ Vittel,
- le secteur de Saint-Dié des Vosges/Remiremont,
- le secteur de Toul/Dombasle sur Meurthe.

Ses locaux sont situés *12 rue Léo Valentin, 88000 EPINAL*
Tél. *: 0.810.394.394*

LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE

Pour la gestion du service de l'eau de **Saint Dié des Vosges,** les bureaux et locaux techniques sont installés **Saint Dié des Vosges.**

L'organigramme ci-dessous identifie clairement le nom et les coordonnées des principaux interlocuteurs.



Astreintes

Les principaux ouvrages gérés par le prestataire sont équipés d'un système de télésurveillance. Les équipements avec des postes locaux de télésurveillance permettent de contrôler et d'optimiser les fonctionnements des installations et la gestion des ressources en eau en permanence. Ce dispositif permet de suivre à distance le bon fonctionnement des installations 24h/24.

Au niveau du Centre Régional Lorraine, près de 24 agents, dont un cadre, sont mobilisés en permanence.

LES COMPTES DE LA DÉLÉGATION

LE COMPTE RENDU ANNUEL D'EXPLOITATION..... 43

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS..... 55

COMPTE ANNUEL DE RESULTAT D'EXPLOITATION

Ci-après.

PRÉSENTATION DES MÉTHODES D'ÉLABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION

Ci-après.

COMPTE ANNUEL DE RESULTAT D'EXPLOITATION

en milliers d'€uros	2010	2011	Ecart en %
PRODUITS	**2 623,30**	**2 633,29**	**0,4%**
Exploitation du service	1 578,08	1 617,48	
Collectivités et autres organismes publics	801,47	799,91	
Travaux attribués à titre exclusif	80,83	52,61	
Produits accessoires	162,91	163,28	
CHARGES	**2 533,79**	**2 622,05**	**3,5%**
Personnel	507,25	508,96	
Energie électrique	39,18	38,52	
Produits de traitement	24,76	16,35	
Analyses	13,68	11,39	
Sous-traitance, matières et fournitures	137,41	150,47	
Impôts locaux et taxes	31,25	34,12	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	165,39	170,05	
• télécommunication, postes et télégestion	16,74	18,70	
• engins et véhicules	24,86	33,02	
• informatique	34,83	40,08	
• assurance	3,85	3,29	
• locaux	37,28	38,03	
Frais de contrôle	7,79	8,06	
Ristournes et redevances contractuelles	0,00	0,00	
Contribution des services centraux et recherche	77,14	61,36	
Collectivités et autres organismes publics	801,47	799,91	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	109,67	80,35	
• programme contractuel	0,00	92,34	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	15,69	16,02	
• fonds contractuel	212,55	139,96	
• annuités d'emprunt de la collectivité prises en charge	66,63	65,96	
• investissements incorporels	230,13	319,30	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	44,30	54,39	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	33,72	34,11	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	10,53	16,01	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	3,06	4,39	
Résultat avant impôt	**89,51**	**11,24**	**-87,4%**
Apurement des déficits antérieurs	89,51	11,24	
RESULTAT	**0,00**	**0,00**	**0,0%**

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Détail des produits

en milliers d'€uros	2010	2011	Ecart en %
TOTAL	**2 623,30**	**2 633,29**	**0,4%**
Exploitation du service	1 578,08	1 617,48	2,5%
• Partie fixe	278,41	309,76	
• Partie proportionnelle	1 299,68	1 307,72	
Collectivités et autres organismes publics	801,47	799,91	-0,2%
• Part Collectivité	416,10	462,04	
• Redevance prélèvement	109,94	74,61	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	275,43	263,26	
Travaux attribués à titre exclusif	80,83	52,61	-34,9%
• Branchements	74,07	48,04	
• Autres travaux	6,77	4,57	
Produits accessoires	162,91	163,28	0,2%
• Facturation et recouvrement de la redevance	116,94	119,53	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	3,30	3,43	
• Autres produits accessoires	42,68	40,33	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé
Autres produits affermages eau	Clients affermage eau potable
Charges branchements eau	Nombre de branchements eau
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)
Charges et produits branchements facturés eau	Nombre de branchements eau
Charges facturation encaissement	Client facturé
Charges production eau potable	m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3)
Charges relève compteurs	Client équivalent relevé
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 4,73% des charges du Centre Régional.

A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 7,17% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Durée de vie moyenne des compteurs

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 15 ans

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

- 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.

- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :

- La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
- La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire :

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE
II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

I. 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 Lyonnaise des Eaux France en 2011 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

1. 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. Il 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 Lyonnaise des Eaux France.

2. 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.

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

L'organisation de Lyonnaise des Eaux 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.

1. Eléments directement imputés par contrat

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées 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.

- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats 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.

2. 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 clé 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.

- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.

- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

3. 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. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. 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 6,7% 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 droit d'usage. 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 Lyonnaise des Eaux 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'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale.
4. La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité 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 indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans l'entreprise régionale, sont répartis suivant la même règle.

III. 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.

1. 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.

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 des items a et b 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 dont la valeur est présentée en annexe A4.
Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

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 fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

2. 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 également repris 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 du 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 dont la valeur est définie en annexe A4.
La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements réalisés sur la durée du contrat.

3. 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.

– Cas des compteurs ('charges relatives aux compteurs du domaine privé'):

Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels 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 selon la durée de vie des compteurs + spread) défini en annexe A5.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.

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

Ce sont des biens du domaine privé corporel de Lyonnaise des Eaux France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel, notamment les logiciels.

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 5,80%.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

4. 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 0,87% (1,37% en position emprunteur (BFR positif) et 0,72% en position prêteur (BFR négatif)).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT 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 taux applicable est de 36,10%.

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

1. PRÉSENTATION

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.

2. ÉQUIPEMENTS ET GÉNIE CIVIL

Ouvrage	Année	Renouvellement
RESERVOIR DE CONCOURS	2011	Compteur AERM
RESERVOIR DE LA CULOTTE	2011	Pompe doseuse
STATION DE POMPAGE DE SAULCY	2011	Pompe
STATION DE SURPRESSION DE HERBAVILLE	2011	Réparation PERAX
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	2011	Pompe Doseuse
		4 029,00 €

3. RÉSEAUX, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

	2011	2010	Variation
Branchements renouvelés	42	39	**7,69%**
Compteurs renouvelés	457	488	**-6,35%**
Accessoires réseaux renouvelés	5	2	**150,00%**

En sus, en application de l'avenant n°5, 150 branchements en plomb ont été renouvelés en 2011.

ANNEXES

ANNEXE 1 - MANAGEMENT QUALITE

ANNEXE 2 - DEVELOPPEMENT DURABLE

ANNEXE 3 - GLOSSAIRE

ANNEXE 4 - DEGRE DE CONFIANCE DES INDICES DE PERFORMANCE

ANNEXE 5 – CERTIFICAT LRQA

ANNEXE 6 - SYNTHESE REGLEMENTAIRE EAU

ANNEXE 7 – LINEAIRE DES RESEAUX

ANNEXE 8 – LISTE DES EQUIPEMENTS

ANNEXE 9 - SCHEMA PRODUCTION ET ALIMENTATION EAU POTABLE

ANNEXE 10 – PLANS DE SITUATION

LE MANAGEMENT QUALITÉ

LA DEMARCHE QUALITE

LES ATTENTES DES COLLECTIVITES LOCALES ET DE TOUS NOS CLIENTS, EN PARTICULIER DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DOIVENT NOUS INCITER A IMAGINER SANS CESSE DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES RELATIONS CONTRACTUELLES. C'EST POUR CETTE RAISON QUE NOTRE VISION EST RESOLUMENT ORIENTEE VERS LES CLIENTS, COLLECTIVITES, PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS.
CONSTRUIRE L'AVENIR AVEC AUDACE DANS CETTE NOUVELLE EPOQUE EST LE DEFI DE TOUS. NOTRE POLITIQUE QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER. CHAQUE GESTION COMPTERA POUR QUE LYONNAISE DES EAUX DEVIENNE L'ENTREPRISE PREFEREE DE LA CITE.

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

Pour atteindre ses ambitions, Lyonnaise des Eaux s'engage à :

- Produire une eau de qualité, 24h/24,
- Rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- Respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- Progresser en performance et en efficacité,
- Contribuer à la réalisation des 12 engagements Développement Durable de Lyonnaise des Eaux, particulièrement sur la réduction de l'impact de nos activités sur l'environnement,

- Préserver l'intégrité physique de chaque collaborateur,
- Renforcer la qualité de service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes, par la formation permanente de nos collaborateurs, par l'utilisation de technologies nouvelles et innovantes.

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

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

- Production et distribution d'eau potable 24h/24,
- Collecte et traitement des effluents,
- Travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement,
- Irrigation et gestion des milieux naturels
- Entretien et dépollution de plans d'eau,
- Gestion des services et de la relation clientèle,
- Prestations d'ingénierie en eau et assainissement,
- Formation professionnelle pour le développement des compétences,
- Activités du Centre Technique Comptage (vérification et étalonnage de compteurs).

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

LES ACTEURS DU SMQ ET SON PILOTAGE

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

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

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

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

LA DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

NOTRE OBJECTIF
Faire de la production d'eau potable et de l'assainissement un facteur de développement durable des territoires en mettant en œuvre une démarche de gestion préventive du risque environnemental au niveau de chacun de nos contrats. Nous avons à ce titre mis en place plusieurs systèmes de management environnemental ISO 14001.

UNE DEMARCHE PARTENARIALE
La certification ISO 14001 permet à la collectivité et à Lyonnaise des Eaux d'assurer :

- Une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et risques,
- Une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur,
- Une amélioration progressive et en continu de ses installations.

Le développement d'un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement...

- Un outil de maîtrise des coûts,
- Un outil de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun,
- Un outil d'anticipation du volet environnemental du développement durable,
- Un signe fort de l'implication de la collectivité dans la protection de l'environnement et donc un vecteur d'image important démontrant son engagement citoyen.

L'EXPERIENCE DE LYONNAISE DES EAUX

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

Les chiffres clés actualisés au 30 juin 2009 :

- 75 contrats certifiés,
- 208 sites certifiés,
- 30% du chiffre d'affaires Délégation de Service Public

LES GRANDES PHASES DE LA CERTIFICATION ISO 14001

La mise en place d'un Système de Management Environnemental, s'appuyant sur la notion d'amélioration continue des performances, est une démarche comportant 3 phases :

- Analyse environnementale,
- Elaboration du Système de Management Environnemental,
- Mise en œuvre et suivi du Système de Management Environnemental.

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Une entreprise citoyenne et socialement responsable qui contribue au développement durable des territoires

INTRODUCTION

LYONNAISE DES EAUX, UN ACTEUR AU CŒUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

La délégation du service de l'eau et de l'assainissement confère à Lyonnaise des Eaux de vraies responsabilités. Les exercer pleinement aux côtés des collectivités locales, c'est s'engager à répondre aux besoins actuels et léguer aux générations futures un service économiquement, socialement et environnementalement viable.
Issus d'un travail collectif de concertation avec les parties prenantes internes et externes de l'entreprise, 12 engagements ont été pris par Lyonnaise des Eaux. Ils traduisent sa responsabilité autour de 3 dimensions :

- Préserver et respecter la ressource en eau, car elle est un besoin essentiel à la vie et au développement ;
- Etre un partenaire local du développement des territoires, car notre ancrage local nous permet de contribuer à l'emploi et à l'amélioration du cadre et de la qualité de vie ;
- Dialoguer et agir avec tous nos publics, car il n'y a de bonnes décisions que concertées.

UNE VÉRITABLE CONTRIBUTION AU DEVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

La protection des ressources en eau, la dépollution des eaux usées avant leur rejet dans le milieu naturel, la valorisation des boues d'épuration sont au cœur de notre activité. Mais notre activité peut également contribuer très positivement aux problématiques environnementales émergentes comme la production d'énergies renouvelables, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la protection de la biodiversité.

Notre ambition aujourd'hui est de contribuer à la réflexion sur la protection de l'environnement, de jouer un rôle de conseil auprès des Collectivités et des industriels, d'imaginer de nouvelles solutions techniques et contractuelles qui permettent de contribuer à l'amélioration de la performance environnementale globale des services d'eau et d'assainissement.

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE

L'eau est un bien commun auquel chacun doit avoir accès. Le partenariat public/privé engagé depuis de nombreuses années avec les Collectivités locales, à travers la délégation de service public, permet d'assurer une gestion efficace et responsable des services de l'eau et de l'assainissement.

Ce partenariat est garant d'une équité d'accès aux services. Par ailleurs, nous offrons à nos clients des services adaptés à leurs difficultés : échéanciers de paiement pour les problèmes financiers passagers, travail en liaison avec les services sociaux, traitement des surconsommations, ...

A travers ce partenariat, notre responsabilité est également celle de l'information du public, et de son implication dans les problématiques de l'eau et de l'assainissement.

Lyonnaise des Eaux est également engagée de manière volontariste dans les problématiques d'insertion professionnelle et d'emploi des personnes handicapées.

NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

A travers notre mission de service public, nous nous attachons particulièrement à améliorer les performances techniques à un coût acceptable pour les Collectivités et les usagers.

Nous nous engageons également à une transparence dans notre gestion : dans les contrats de délégation, notre rémunération est définie avec les Collectivités au début du contrat et pour toute sa durée. Les contrats sont régulièrement renégociés et les règles d'évolution des prix sont fondées sur des indices économiques pertinents. Des contrôles sont effectués régulièrement par différents organismes indépendants.

UNE POLITIQUE AMBITIEUSE ET VOLONTARISTE

En 2005, Lyonnaise des Eaux s'est dotée au plan national d'une Direction du Développement Durable, dont l'objectif est notamment de :

- Définir une ambition et une politique communes pour l'ensemble des Centres Régionaux,
- Favoriser le relais et le partage des expériences locales.

Notre politique de développement durable incarne la responsabilité de l'entreprise et vise à la fois nos méthodes et nos process internes (achats responsables, formation et ressources humaines, etc.) tout autant que les engagements de services que nous prenons auprès des collectivités.

Cela s'est traduit en 2006 par la création et la diffusion de 2 outils de management et de progrès pour l'entreprise :

- une Feuille de Route Développement Durable 2006-2010 : composée de thèmes précis, avec des actions définies et des objectifs quantifiés, assortis d'indicateurs de suivi pour chacun d'entre eux.
- 12 engagements pour une gestion durable du cycle de l'eau, pour lesquels nous serons audités chaque année par un cabinet indépendant.

A travers cette Charte, Lyonnaise des Eaux s'engage par exemple à réduire de 30% les émissions de gaz à effet de serre de sa flotte de véhicules et à contribuer aux Agendas 21 et Plans Climat des collectivités dont elle est délégataire, à avoir économisé d'ici 2010 l'équivalent de la consommation d'une ville de 700 000 habitants par la recherche de fuites dans les réseaux de distribution, à sensibiliser au moins 40 000 enfants par an à la gestion durable de l'eau ou encore à promouvoir la boisson eau du robinet.

L'ÉVALUATION DE NOTRE DÉMARCHE PAR L'AGENCE VIGEO

Etre socialement responsable ne se décrète pas. Encore faut-il le prouver et en rendre compte. C'est pourquoi Lyonnaise des Eaux a sollicité Vigeo pour réaliser une évaluation de sa démarche de développement durable à travers sa Charte de 12 engagements pour une gestion durable de l'eau.

Fondée en 2002 par Nicole Notat, cette agence européenne de notation et d'évaluation spécialisée dans la responsabilité sociétale des entreprises a procédé à cette évaluation sur le périmètre Lyonnaise des Eaux : revue de la documentation interne et entretiens au niveau national et local avec des collaborateurs et des parties prenantes externes.

En 2010, pour la cinquième année de déploiement de notre Charte, Vigeo nous attribue une note de 82 sur 100, en progression de 23 points depuis 2006, et note tout particulièrement que « l'entreprise a renforcé très nettement en 2010 son engagement sur le thématiques sociales, sociétales et de gouvernance ». Un résultat satisfaisant qui en même temps continue à désigner des marges de progrès pour lesquelles nous mobilisons en permanence de nouveaux moyens.

Lyonnaise des Eaux est à ce jour la seule entreprise française qui fasse réaliser de manière volontariste une telle évaluation, et qui en publie l'intégralité des résultats dans un rapport disponible pour tous.

> sur le site www.lyonnaise-des-eaux.fr

En les rendant publics, Lyonnaise des Eaux rend compte de son avancement dans le déploiement effectif des engagements pris en 2006 et participe ainsi à construire un dialogue avec ses parties prenantes. Une telle démarche témoigne de la nouvelle relation que l'entreprise souhaite instaurer avec chacune d'entre elles.

LA PREUVE PAR L'EXEMPLE : DES ACTIONS CONCRETES, TEMOIN DE NOTRE ENGAGEMENT

ENGAGEMENT 1 : PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

- Mise en place de plans de préservation de la ressource
- Programme de protection des captages, offre « bassin versant » sur les pollutions diffuses
- Participation à des opérations coordonnées autour de la protection des bassins versants
- Gestion différenciée des espaces verts type « zéro phyto » (champs captants, installations gérées par Lyonnaise des Eaux...)

ENGAGEMENT 2 : GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

- Exemples de gestion de crise lors d'aléas climatiques (sécheresse, inondations, tempête...)

ENGAGEMENT 3 : LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

- Amélioration des rendements : gestion patrimoniale des réseaux, technologies de recherche de fuite
- Maîtrise des consommations : télérelève, pack pro, Dolce Ô
- Récupération des eaux pluviales
- Réutilisation des eaux usées

ENGAGEMENT 4 : RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

- Suivi des impacts des rejets sur le milieu : programmes de suivi, stations SIRENE
- Suivi de la qualité du littoral et gestion des eaux de baignade
- Plans d'action pour la protection de la biodiversité locale
- Partenariats locaux avec des associations de protection de l'environnement
- Technologies d'épuration alternatives (ex : Zones Libellule)

ENGAGEMENT 5 : PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

- Observatoires du goût
- Opération robinets-fontaine dans les écoles,
- Action de communication à destination du grand public (partenariats avec des établissements scolaires, ...)

ENGAGEMENT 6 : PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITES

- Mise en place d'une certification ISO 14001
- Mise en place de « chantiers verts », démarche HQE
- Participation à l'élaboration d'un Agenda 21
- Participation à l'élaboration d'un Plan Climat
- Réalisation d'un « Bilan carbone » ou d'une « analyse du cycle de vie »
- Projets « énergies renouvelables » : Degrés bleus, méthanisation, opérations d'accompagnement (micro turbines, photovoltaïque, ...)
- Réflexion sur la création d'un éco-quartier,
- Politique véhicules propres, Eloge, participation à un plan de déplacement urbain, plan de déplacement d'entreprise du Centre Régional
- Contrats achats intégrant des clauses environnementales

ENGAGEMENT 7 : AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU

- Participation à un Fond Solidarité Logement et montant des abandons de créances
- Existence d'une personne dédiée aux relations avec les personnes en situation de précarité
- Collaboration avec des instances sociales de type CCAS
- Partenariats avec des structures de médiation, associations de consommateurs
- Actions en partenariat avec les bailleurs sociaux
- Opérations de sensibilisation à la maîtrise des consommations, notamment dans les quartiers en difficulté
- Opérations de mécénat (Aquassistance, ...)

ENGAGEMENT 8 : FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI

- Collaboration avec les Pôles emploi : plateforme de vocation, recrutement par simulation, participation à des Forum Emploi, aide à la création entreprise
- Politique de contrats en alternance, participation à des filières de formation professionnelle
- Collaboration avec les structures d'insertion sociales et économiques locales : Maison de l'emploi, Missions locales, PLIE , club FACE
- Politique de sous-traitance au secteur protégé

ENGAGEMENT 9 : VALORISER LES HOMMES ET LES FEMMES AU SERVICE DE L'EAU

- Application en interne de l'accord handicap, réflexion sur promotion de la diversité (égalité F/H, séniors, ...), actions de lutte contre les discriminations à l'embauche : jeunes des quartiers, handicapés, etc..
- Baromètre social, dialogue social
- Bilan des actions de formation professionnelle dédiées aux salaries du Centre

ENGAGEMENT 10 : SENSIBILISER LES JEUNES ET LES MOINS JEUNES A LA GESTION DURABLE DE L'EAU

- Bilans des actions de sensibilisation (Chemins de l'eau, Semaine du développement durable, ...), programmes pédagogiques engagés avec les écoles, visites des installations,
- Partenariats avec des associations locales de protection de l'environnement en matière de sensibilisation des publics internes ou externes au Centre

ENGAGEMENT 11 : RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

- Améliorations réalisées dans le contenu et la présentation des RAD
- Introduction des indicateurs de performance requis par le décret du 2 mai 2007 sur le contenu du « rapport du Maire »

ENGAGEMENT 12 : CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU

- Participation d'élus locaux au Club Eau +
- Participation aux CCSPL ou autres instances (Comités d'usagers, comités de gouvernance ...)
- Participation à des réunions publiques
- Existence d'une structure créée par Lyonnaise des Eaux permettant le débat avec les « parties prenantes » locales

LES INDICATEURS DEVELOPPEMENT DURABLE DU CONTRAT

ENGAGEMENT 1 : PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

- Part des volumes prélevés issus de captages avec procédures de périmètres de protection achevées (domaine privé et délégué)
- Nombre de conventions spéciales de déversement avec les industriels

ENGAGEMENT 2 : GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

- Nombre d'interruptions de service pour cause de sécheresse

ENGAGEMENT 3 : LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

- Rendement des réseaux de distribution d'eau potable
- Population pour laquelle un service de télérelève est en place

ENGAGEMENT 4 : RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

- Certificat ISO 9001 ou ISO 14001
- Nombre de sites couverts par un certificat ISO 14001
- Nombre de stations d'épuration pour lesquelles a été mis en place un dispositif de suivi de l'impact des rejets
- Nombre de plaintes ou PV pour cause de gêne environnementale avec poursuite

ENGAGEMENT 5 : PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

- Pourcentage de clients déclarant boire régulièrement ou occasionnellement de l'eau du robinet (si disponible localement)
- Population concernée par un observatoire du goût

ENGAGEMENT 6 : PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITES

- Quantité de gaz à effet de serre émise par les véhicules utilisés par l'entreprise
- Quantité de gaz à effet de serre émise par le service (si Bilan Carbone)
- Nombre de sites construits ou rénovés suivant la démarche HQE
- Consommation d'électricité pour les activités de production d'eau potable (Wh/m3)
- Consommation d'électricité pour les activités de traitement des eaux usées (Wh/m3)

ENGAGEMENT 7 : AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU

- Nombre de dossiers soumis et acceptés sur le périmètre du contrat dans le cadre du Fonds Solidarité Logement
- Montant des abandons de créances alloués sur le périmètre du contrat
- Nombre de jours de bénévolat des membres d'Aquassistance

ENGAGEMENT 8 : FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI

- Nombre de contrats en alternance passés avec les établissements scolaires
- Pourcentage de personnes handicapées / effectif assujetti
- Montant des achats confiés à des entreprises du secteur protégé et adapté

ENGAGEMENT 9 : VALORISER LES HOMMES ET LES FEMMES AU SERVICE DE L'EAU

- Taux de fréquence des accidents du travail
- Taux de gravité des accidents du travail
- Nombre de salariés sensibilisés à ce jour au développement durable
- Part de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle
- Taux de femmes dans l'encadrement

ENGAGEMENT 10 : SENSIBILISER LES JEUNES ET LES MOINS JEUNES A LA GESTION DURABLE DE L'EAU

- Nombre d'enfants et d'adultes sensibilisés aux questions de l'eau
- Nombre de partenariats locaux avec des associations

ENGAGEMENT 11 : RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

- Pourcentage des indicateurs requis par le décret du 2 mai 2007 renseignés avec une fiabilité « A » (cf texte de l'arrêté du 2 mai 2007)

ENGAGEMENT 12 : CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU

- Nombre de partenariats en vigueur avec des associations locales de consommateurs ou environnementales
- Nombre de réunions publiques tenues au cours de l'année

GLOSSAIRE

Le glossaire reprend les définitions du décret n°2007-675 du 2 mai 2007 pris pour l'application de l'article L.2224-5 du code général des collectivités territoriales. Il est également conforme aux prescriptions de l'arrêté du 2 mai 2007, relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement et à la circulaire n°12/DE du 28 avril 2008, qui précise la mise en œuvre des textes cités ci-dessus.

Certaines définitions complètent les dispositions des textes réglementaires pour permettre une meilleure appréciation de la qualité du service.

Le degré de confiance de chaque indicateur est repris en annexe du rapport annuel d'exploitation.

EAU

Indicateurs descriptifs du service :

- **Estimation du nombre d'habitant (D101.0)**
  Population desservie par le service sur la base des enquêtes de l'INSEE.

- **Clients affermage eau potable :**
  Nombre de compteurs facturés en rubrique délégataire eau, y compris les gros consommateurs.

- **Prix TTC du service au m3 pour 120m3 (D 102.0):**
  Ce prix comprend la rémunération de la collectivité et du délégataire ainsi les taxes afférents au service (Agence de l'Eau, Voie Navigable de France et autres le cas échéant)

- **Délai maximal d'ouverture des branchements (D 151.0) :**
  Ce délai correspond au délai maximal d'ouverture d'un branchement d'eau déjà créé (tel qu'expliciter au contrat). Il débute lorsque la demande du client est enregistrée et se termine lors de l'ouverture du branchement a été effectuée.

Définitions techniques :

Les définitions ci-dessous permettent de mieux appréhender la valeur des indicateurs de performance du service. Tous les volumes sont ramenés sur 365 jours.

- **Volume mis en distribution :**
  Somme du volume produit et du volume acheté en gros diminué du volume vendu en gros.
- Volume eau produit :
  Volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Les volumes de service de l'unité de production ne sont pas comptés dans le volume produit.
- Volume eau acheté en gros :
  Volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est égal au volume d'eau importé.
- Volume eau vendu en gros :
  Volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est égal au volume d'eau exporté.

- **Volume consommé autorisé :**
  Somme du volume comptabilisé, du volume consommateur sans comptage et du volume de service.
- Volume comptabilisé :
  Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptages des abonnés. Les règles applicables pour l'estimation de ce volume sont définies par le décret n°2007-675 du 2 mai 2007 est reprises dans le tableau ci-après.
- Volume de service du réseau :
  Le volume de service est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution. Les règles applicables pour l'estimation de ce volume sont définies par le décret n°2007-675 du 2 mai 2007 est reprises dans le tableau ci-après.
- Volume consommateurs sans comptage :
  Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation.

- **Linéaire de réseau :**
  Longueur réseau de distribution eau potable + Longueur réseau de distribution d'eau brute

  - Longueur réseau de distribution eau potable
    Longueur des réseaux de distribution, tous diamètres confondus et quelle que soit la nature du matériau de la canalisation. Les linéaires de branchement ne sont pas pris en compte.
  - Longueur réseau de distribution d'eau brute
    Longueur des réseaux d'adduction et les feeder (conduites de transport).

- **Nombre de branchements eau :**
  Nombre de connections recensées actives ou inactives au réseau de distribution des communes qu'elles soient facturées ou non.

ESTIMATION DES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES NON COMPTES

Liste de principe à compléter par le service des eaux

	Volume utilisé par	Méthode d'estimation		Ordres de grandeur
VOLUME CONSOMMATEURS SANS COMPTAGE	**Essai PI/BI**	Evaluer avec le SDIS le nombre d'essais par an X Durée X 60 m^3/heure		7 à 10 m^3/an/unité
	Manœuvres incendie	Evaluer avec le SDIS : Nombre d'ouvertures X Durée X 60 m^3/heure		
	Espace vert sans compteur	Deux méthodes possibles en collaboration avec Services des Espaces verts :		
		Nombre d'ouvertures des bornes X Durée X débit à estimer	Equipement de 10% des bornes avec des compteurs et extrapolation	
	Fontaines sans compteur	Deux méthodes possibles :		
		Nombre de fontaines par type X consommation à estimer pour chaque type	Equipement de 10% des fontaines avec des compteurs et extrapolation	
	Lavage de la voirie	Avec Engins : Nb de camions x Nb rotations de camion/jour x Nb de jours de travail	Par bouche de lavage : Nombre d'ouvertures X Durée X débit à estimer	2 m^3 /Rotation/ Camion
	Chasse d'eau sur le réseau d' assainissement	Nombre de réservoirs de chasse X Nombre d'actions X volume d'un réservoir		2 à 5 m^3 par jour et par unité
VOLUME DE SERVICE DU RESEAU	**Nettoyage des réservoirs**	Le volume correspond au volume perdu en vidange plus l'eau de lavage et de rinçage avant remise en service.		
		Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : Niveau bas + 10% du volume total utile du réservoir	
	Désinfection après travaux	- 8 volumes de canalisation (soit 1 volume de vidange, 3 pour le rinçage avant désinfection, 1 pour la désinfection et 3 pour le rinçage après désinfection) - pour les branchements : nombre de branchements X 0,20 m^3		
	Purge et lavage des conduites	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : - Nb de purges X Durée X 2,5 m^3/h - Purges hors gel : 0,3 m^3/heure X Nb de jours ouverture X Nb d'antennes équipées - Lavage eau-air-eau : 5 volumes de canalisation	
	Surpresseurs et pissettes	Nombres de pompes X Débit à estimer ou nombre de pissettes X débit à estimer		90m^3 /an/pompe
	Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Nombre d'analyseurs X Débit à estimer		65 à 80 l/h, soit 570 à 700 m^3/an/Analyseur
	Autres consommations pour raison de service	Normalement marginal, sauf cas particulier à justifier. Exemple : mise en décharge pour problèmes de qualité		

PI/BI : poteaux / bornes incendie ; SDIS : Service Départemental d'Incendie et de Secours

MEDAD- fiche détaillée : données et indicateurs des annexes V et VI du CGCT

Indicateurs de performance :

- **Taux de conformité microbiologique (P101.1) :**
  Nombre de prélèvements bactériologiques conformes / nombre total de prélèvements bactériologiques réalisés au cours de l'année X 100

- **Taux de conformité physico-chimique (P102.1) :**
  Nombre de prélèvements physico-chimiques conformes / nombre total de prélèvements physico-chimiques réalisés au cours de l'année X 100.

- **Indice de connaissance de la gestion patrimoniale (P103.2) :**
  Indice de 0 à 100 obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C ci-dessous. Les parties B et C ne sont prises en compte que si les 20 points sont obtenus pour la partie A :

  A – Existence de plans
  0 : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte (quels que soient les autres éléments détenus)
  10 : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
  20 : mise à jour du plan au moins annuelle

  B – Informations sur les éléments constitutifs du réseau (40 points supplémentaires au maximum)
  + 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
  + 10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
  + 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes
  + 10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral

  C – Informations sur les interventions sur le réseau (40 points supplémentaires au maximum)
  + 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement). (0 pour une réalisation partielle)
  + 10 : existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements (0 pour une réalisation partielle)
  + 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations. On entend par plan pluriannuel de renouvellement un programme détaillé de travaux assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans
  + 10 : mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations

- **Rendement du réseau de distribution (P104.3) :**
  Rendement = (volume consommé autorisé + volume vendu en gros) / (volume produit + volume acheté en gros) X 100

- **Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3) :**
  Indice = (volume mis en distribution – volume comptabilisé) / longueur du réseau de desserte / 365

- **Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3) :**
  Indice = (volume mis en distribution – volume consommé autorisé) / longueur du réseau de desserte / 365

- **Indice d'avancement de la protection de la ressource (P108.3) :**
  0 % : Aucune action
  20 % : Études environnementale et hydrogéologique en cours
  40 % : Avis de l'hydrogéologue rendu
  50 % : Dossier recevable déposé en préfecture
  60 % : Arrêté préfectoral
  80 % : Arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) tel que constaté en application de la circulaire DGS-SDA 2005-59 du 31 janvier 2005
  100 % : Arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

- **Montant des abandons de créances (P109.0) :**
  Abandons de créances = (montants en euros des abandons de créances + montants en euros des versements à un fond de solidarité) / volume facturé

  Le montant Fonds de solidarité logement ne reprend que le montant des créances abandonnées sur la part du délégataire. Il ne reprend pas l'ensemble des fonds versés par des tiers (la donnée n'étant pas connue par le délégataire).

  Pas de distinction eau et assainissement

- **Taux d'interruptions de service (P151.1) :**
  Nombre de coupures d'eau au cours de l'année dont les abonnés n'ont pas été informés à l'avance / nombre d'abonnés X 1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture de branchements (P152.1) :**
  Nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans les délais / nombre total d'ouvertures X 100

- **Taux d'impayés (P154.0) :**
  (Montant d'impayés au titre de l'année N-1, au 31/12/N) / (Chiffre d'affaire TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31/12/N) X 100

  Pas de distinction eau et assainissement

- **Taux de réclamations (P155.1) :**
  Nombre de réclamations laissant une trace écrite / nombre d'abonnés X 1 000

  Pas de distinction eau et assainissement

ASSAINISSEMENT

Indicateurs descriptifs du service :

- **Estimation du nombre d'habitant (D201.0) :**
  Estimation faite à partir du nombre d'abonnés au service de l'assainissement.
  Nombre d'habitant = Nombre d'abonnés * 2,3

- **Clients affermage assainissement :**
  Nombre de compteurs facturés en rubrique Délégataire assainissement, y compris les gros consommateurs.

- **Quantité des boues issues des ouvrages d'épuration (D203.0) :**
  Les boues prises en compte sont celles qui sont issues de la file boue exclusivement, après traitement des boues. Elles comprennent donc une part de réactifs (comme la chaux par exemple). En cas d'incinération sur site, sont pris en compte les tonnages de boues avant leur incinération. Les boues proviennent du réseau de collecte mais peuvent comporter une partie en provenance d'autres réseaux ou de l'assainissement non collectif lorsque les effluents, les boues de curage ou les matières de vidange sont déversées en tête de la station d'épuration.
  Le tonnage considéré est le tonnage en matière sèche, obtenu par le produit entre le tonnage des boues et la siccité

- **Prix TTC du service au m3 pour 120m3 (D204.0):**
  Ce prix comprend la rémunération de la collectivité et du délégataire ainsi les taxes afférents au service (Agence de l'Eau, Voie Navigable de France et autres le cas échéant)

Définitions techniques :

Les définitions ci-dessous permettent de mieux appréhender la valeur des indicateurs de performance du service

- **Point Noir :**
  On appelle point noir tout point structurellement sensible du réseau nécessitant au moins deux interventions par an (préventive ou curative), quelle que soit sa nature (contre-pente, racines, déversement anormal par temps sec, odeurs, mauvais écoulement, etc.) et le type d'intervention requis (curage, lavage, mise en sécurité...) Les interventions sur la partie publique des branchements ainsi que les interventions dans les parties privatives des usagers dues à un défaut situé sur le réseau public (et seulement dans ce cas là) sont à prendre en compte

- **Linéaire de réseau :**
  Longueur réseau de collecte (en km). Les linéaires des branchements ne sont pas pris en compte

Indicateurs de performance :

- **Indice de connaissance de la gestion patrimoniale (P202.2) :**
  Indice de 0 à 100 obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C ci-dessous. Les parties B et C ne sont prises en compte que si les 20 points sont obtenus pour la partie A :

  A – Plan du réseau de collecte (0, 10 ou 20 points)
  0 : absence de plans du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de collecte hors branchements (quels que soient les autres éléments détenus)
  10 : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de collecte hors branchements
  20 : mise à jour du plan au moins annuelle

  B – Informations sur les éléments constitutifs du réseau de collecte hors branchements (40 points supplémentaires au maximum)
  + 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau, année approximative de pose)
  + 10 : existence d'une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations
  + 10 : localisation et description de tous les ouvrages annexes (postes de relèvement, déversoirs...)
  + 10 : dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre 2 regards de visite)

  C – Informations sur les interventions sur le réseau (40 points supplémentaires au maximum)
  + 10 : définition et mise en oeuvre d'un plan pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau (0 pour une réalisation partielle)
  + 10 : localisation et identification des interventions (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement) (0 pour une réalisation partielle)
  + 10 : existence d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement. On entend par plan pluriannuel de renouvellement un programme détaillé de travaux assorti d'un estimatif chiffré portant au moins sur 3 ans
  + 10 : mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement

- **Taux de boues évacuées selon une filière conforme (P206.3)**
  Tonnes de Matières Sèches totales admises par une filière conforme / TMS totales des boues évacuées X 100

- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (P251.1)**
  Nombre de demandes d'indemnisations déposées en vue d'un dédommagement / nombre d'habitants desservis X 1 000

- **Montant des abandons de créances (P207.0) :**
  Abandons de créances = (montants en euros des abandons de créances + montants en euros des versements à un fond de solidarité) / volume facturé

  Le montant Fonds de solidarité logement ne reprend que le montant des créances abandonnées sur la part du délégataire. Il ne reprend pas l'ensemble des fonds versés par des tiers (la donnée n'étant pas connue par le délégataire).

  Pas de distinction eau et assainissement

- **Taux de « points noirs » par 100 kilomètres (P252.2) :**
  nombre de points noirs / longueur de réseau de collecte des eaux usées (hors branchements) X 100

- **Conformité des performances d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau (P254.3)**
  Nombre de bilans conformes / nombre de bilans réalisés X 100

  Pourcentage de bilans sur 24 h réalisés dans le cadre de l'autosurveillance conformes à la réglementation

- **Taux d'impayés (P257.0)**
  (Montant d'impayés au titre de l'année N-1, au 31/12/N) / (Chiffre d'affaire TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31/12/N) X 100

  Pas de distinction eau et assainissement

- **Taux de réclamation (P258.1)**
  Nombre de réclamations laissant une trace écrite / nombre d'abonnés X 1 000

  Pas de distinction eau et assainissement

- **Conformités du système de traitement :**
  - **à la Directive Européenne et au décret de transposition :**
    Oui ou Non
  - **à l'arrêté préfectoral (s'il existe)**
    Oui ou Non

Gestion CLIENT

- **Existence d'une mesure de satisfaction clientèle :**
  0 = aucune mesure
  1 = existence d'une mesure statistique d'entreprise
  2 = existence d'une mesure statistique sur le périmètre de service

- **Existence d'une Commission Consultative des Services Publics Locaux :**
  Oui ou Non

- **Existence d'une Commission Départementale Solidarité sur l'Eau :**
  Oui ou Non

- **Obtention de la certification ISO 9001 version 2000 :**
  Oui ou Non

- **Obtention de la certification ISO 14 001 :**
  Oui ou Non

- **Existence d'un laboratoire accrédité auquel le service a accès par lien conventionnel ou organique :**
  Oui ou Non

Degré de confiance des indices de performance

Service de l'eau potable

Indicateur descriptif du service

n°	Descriptif	Indice de confiance
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	C
D102.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	A
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	A

Indicateurs de performance

n°	Descriptif	Indice de confiance
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	A
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	A
P103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	B
P104.3	Rendement du réseau de distribution	B
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	B
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	B
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	A
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	A
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	C
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	C
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	A
P155.1	Taux de réclamations	A

Service de l'assainissement

Indicateur descriptif du service

n°	Descriptif	Indice de confiance
D201.0	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	C
D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	B
D204.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	A

Indicateurs de performance

n°	Descriptif	Indice de confiance
P202.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	B
P203.3	Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié par le décret du 2 mai 2006	B
P204.3	Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié par le décret du 2 mai 2006	B
P205.3	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié par le décret du 2 mai 2006	B
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	A
P207.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	A
P251.1	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	B
P252.2	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau	C
P254.3	Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	B
P257.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précedente	A
P258.1	Taux de réclamations	A

LRQA
Business Assurance

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le Système de Management de la Qualité de la société:

Entreprise Régionale Grand Est
20 Rue des Métiers
68027 COLMAR, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance France SAS
selon les normes de Management de la Qualité suivantes:

ISO 9001:2008

Le Système de Management de la Qualité concerne:

Production et distribution 24h/24h d'eau potable ; Collecte et traitement des effluents ; Travaux et prestations de services en eau potable, assainissement et eau industrielle (maintenance, entretien, pose de canalisation, travaux neufs, télésurveillance, travaux en électromécanique, analyses de laboratoire...) ; Expertise, maintien et amélioration du patrimoine client (installation et réseaux) ; Gestion des services et de la relation avec la clientèle ; Prestations d'ingénierie en eau et assainissement ; Formation professionnelle pour le développement des compétences ; Conception, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.

Ce certificat fait partie de l'approbation identifiée sous le certificat numéro FQA 9915316

Certificat d'approbation
No: FQA 9915316/A23

Première approbation: 27 Avril 2004

Certificat en cours: 23 Décembre 2011

Expiration du certificat: 31 Mars 2013

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS

cofrac
CERTIFICATION D'ENTREPRISES & DE PERSONNES
ACCREDITATION N°4-0003
PORTÉE DISPONIBLE SUR WWW.COFRAC.FR

SYNTHESE REGLEMENTAIRE 2011

SERVICES PUBLICS

AIDES AUX USAGERS DE L'EAU EN DIFFICULTES

> Loi n°2011-156 du 7 février 2011 relative à la solidarité dans les domaines de l'alimentation en eau et de l'assainissement (JORF n°0032 du 8 février 2011 p. 2472)

1/ Nouvelle possibilité de subvention au FSL : A partir du 1er janvier 2012, les services publics d'eau et d'assainissement peuvent attribuer une subvention au fonds de solidarité pour le logement (FSL), pour contribuer au financement des aides attribuées aux personnes se trouvant dans l'impossibilité de payer leur facture d'eau ou les charges collectives afférentes. Cette subvention est plafonnée à 0,5 % des montants hors taxes des redevances d'eau ou d'assainissement perçues. Une convention doit être passée avec le gestionnaire du FSL pour encadrer le versement de cette subvention.

Cette disposition complète la possibilité déjà existante pour les gestionnaires d'eau et d'assainissement de contribuer au FSL, selon des modalités fixées dans une convention à passer avec le département (art. 6-3 de la loi °90-449 du 31 mai 1990). Cependant, cette contribution prend généralement la forme d'abandons de créances, qui ne peuvent bénéficier qu'aux logements comportant une individualisation de la fourniture en eau.

La nouvelle loi permet d'élargir les aides au paiement des charges des logements collectifs. Elle permet également expressément de financer la subvention au FSL par les redevances d'eau et d'assainissement.

2/ Information du maire et du centre d'action sociale : La demande d'aide est notifiée par le gestionnaire du fonds au maire et au centre communal ou intercommunal d'action sociale. Ceux-ci peuvent communiquer au gestionnaire du fonds toute information en leur possession susceptible d'éclairer ce dernier sur les difficultés rencontrées par le demandeur.

EAU POTABLE

MESURES DE RESTRICTION D'USAGE : RAPPEL DES REGLES

> Circulaire du 18 mai 2011 relative aux mesures exceptionnelles de limitation ou de suspension des usages de l'eau en période sécheresse (BO MEDDTL du 25/07/2011, p.92)

C'est un rappel de la procédure à respecter pour édicter des mesures de restriction d'eau en cas de sécheresse, qui reprend la circulaire du 24/09/1992 et le guide méthodologique paru en mars 2005, tout en faisant le bilan des motifs d'irrégularités des arrêtés publiés.

Les mesures de restriction, qui ne peuvent jamais être prises avant la crise, doivent en effet être suffisantes ou proportionnées, pour une période limitée et s'interrompre en cas de rétablissement de la situation. Elles protègent les usages prioritaires.

La circulaire dresse une liste des outils dont dispose les services préfectoraux pour surveiller l'état des masses d'eaux et prendre les mesures idoines et rappelle que la gestion d'une sécheresse doit se faire à l'échelle du bassin versant avec mise en place d'une cellule de crise rassemblant tous les usagers de l'eau et en ayant au préalable mené des actions d'information, de concertation et de sensibilisation.

DELEGATIONS DE SERVICES PUBLICS

MODALITES DE TRANSMISSION DU FICHIER DES ABONNES PAR LE DELEGATAIRE

> Décret n° 2011-1907 du 20 décembre 2011 fixant les modalités applicables à la transmission par le délégataire au délégant des supports techniques nécessaires pour la facturation de l'eau

Pour rappel, la loi oblige le délégataire d'eau ou d'assainissement à remettre le fichier des abonnés, les caractéristiques des compteurs et les plans de réseaux 6 mois au moins avant la fin du contrat (art. L2224-11-4 du code général des collectivités territoriales).

Le nouveau décret précise les modalités de transmission du fichier des abonnés (sans évoquer les plans de réseaux). Il en précise le contenu obligatoire, et exige sa transmission sous format électronique sécurisé. Doivent être joints à cette transmission le recueil des tarifs appliqués par le service ainsi qu'une note précisant les dispositions prises pour la remise du règlement de service aux abonnés.

Le texte est entré en vigueur le 23 décembre 2011. Toutefois, les délégataires dont le contrat arrive à échéance d'ici le 22 juin 2012 ont jusqu'au 29 février 2012 pour satisfaire à leur obligation de transmission du fichier des abonnés.

TRAVAIL DISSIMULE : OBLIGATION D'UN ARTICLE SUR LES SANCTIONS DANS LES MARCHES PUBLICS ET DSP

> Article L. 8222-6 du code du travail modifié par la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit

1/ Pouvoir de sanction de la collectivité contractante : Dans tout contrat conclu par une personne publique, il est désormais obligatoire d'insérer une clause stipulant que des pénalités peuvent être infligées au cocontractant s'il ne s'acquitte pas des formalités relatives aux interdictions de travail dissimulé (immatriculation, déclarations, bulletins de paie). Ces pénalités contractuelles ne peuvent excéder 10% du montant du contrat, ni le montant des amendes pénales.

En cas de défaut de correction par une entreprise de sa situation irrégulière signalée par un agent de contrôle, la personne publique peut appliquer les pénalités prévues par le contrat. Elle peut également, comme cela était déjà le cas, rompre le contrat, sans indemnité, aux frais et risques de l'entreprise.

2/ Obligation de collaboration avec l'agent de contrôle : Dès lors qu'un agent de contrôle lui signale la situation irrégulière d'un de ses cocontractants, la personne publique doit :

- faire injonction à cette entreprise de cesser cette situation,
- transmettre à l'agent les éléments de réponse communiqués par l'entreprise ou l'informer d'une absence de réponse.
- l'informer du défaut de correction des irrégularités signalées.

Des obligations similaires existaient déjà. La nouveauté est qu'à défaut de leur respect, la personne publique est désormais soumise à des sanctions financières en fonction des prestations objet du contrat.
Un décret doit préciser le délai donné à l'entreprise pour régulariser sa situation.

MARCHES PUBLICS

REFORME DU CODE DES MARCHES PUBLICS

> Décret n°2011-1000 du 25 août 2011 modifiant certaines dispositions applicables aux marchés et contrats relevant de la commande publique

Un décret paru en août 2011 permet :

- la possibilité de présenter des variantes sans offre de base (sauf mention contraire dans le dossier de consultation).
- l'introduction de contrats globaux de performance pouvant associer conception, réalisation et exploitation/maintenance sans allotissement, et avec une rémunération à la performance.

DISPENSE DE PROCEDURE POUR LES ACHATS INFERIEURS A 15 000 € HT

> Décret n° 2011-1853 du 9 décembre 2011 modifiant certains seuils du code des marchés publics

Pour leurs achats de fournitures, services ou travaux, les collectivités peuvent maintenant traiter directement avec une entreprise sans mise en concurrence en dessous de 15 000 € HT. Cette dispense de procédure ne doit toutefois pas conduire à des abus, notamment par la contractualisation systématique avec un même prestataire (art. 28 du code des marchés publics).
Pour rappel, ce seuil de dispense de procédure avait été relevé de 4 000 à 20 000 € HT par le décret du 19 décembre 2008. Mais le seuil de 20 000 € HT avait été annulé par l'arrêt "Perez" du Conseil d'Etat du 10 février 2010 et était revenu depuis à 4000 € HT.
En ce qui concerne les achats pour lesquels les collectivités ont la qualité d'entité adjudicatrice (ou opérateur de réseaux), notamment les achats relatifs à l'eau potable, le seuil de dispense de procédure établi à 20 000 € HT par le décret du 19 décembre 2008 n'a pas été modifié.
Les dispositions du décret sont applicables à partir du 12 décembre 2011, à l'exclusion des contrats pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel public à la concurrence a été envoyé à la publication antérieurement à cette date.

SEUILS EUROPEENS DE PROCEDURES FORMALISEES REVISES A LA HAUSSE

> Règlement n°1251/2011 du 30 novembre 2011 modifiant les directives 2004/17/CE, 2004/18/CE, 2009/81/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne leurs seuils d'application pour les procédures de passation des marchés

A partir du 1er janvier 2012, de nouveaux seuils déterminent l'application des procédures formalisées avec publicité européenne pour les marchés publics:

- Pour les marchés de fournitures et de services des collectivités locales : 200 000 € HT (au lieu de 193 000 € HT) ;
- Pour les marchés de fournitures et de services de l'Etat : 130 000 Euros HT (au lieu de 125 000 € HT) ;
- Pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices (opérateurs de réseaux) : 400 000 € HT (au lieu de 387 000 € HT) ;
- Pour les marchés de travaux : 5 000 000 € HT (au lieu de 4 845 000 € HT).

Note : il est rappelé qu'en dessous de ces seuils, les collectivités peuvent si elles le souhaitent conclure un marché à procédure adaptée (MAPA) avec une phase de négociation.

ENVIRONNEMENT

GRENELLE II : PUBLICATION DU DECRET BILAN GAZ A EFFET DE SERRE

> Décret 2011-829 du 11/07/2011 relatif au bilan des émissions de gaz à effet de serre et au plan climat-énergie territorial

Les entités de droit privé de plus de 500 salariés en métropole et de 250 salariés en Outre-mer sont concernées de même que les personnes morales de droit public de plus de 250 personnes, les collectivités territoriales et l'Etat.

Entrée en vigueur : le 1er juillet 2011 et 1er bilan à établir avant le 31/12/2012

Le bilan est destiné à évaluer le volume d'émissions de gaz à effet de serre produit par les activités d'une personne morale sur le territoire national au cours d'une année. Il doit donc faire apparaître les émissions directes (produites par les sources fixes ou mobiles nécessaires aux activités de l'entité) et indirectes associés à l'utilisation d'électricité, de chaleur ou de vapeur. Il fait aussi mention du volume global des réductions d'émissions de gaz à effet de serre attendu. Ce bilan est transmis au préfet de région. Il est mis à jour tous les 3 ans.

Ces bilans seront accessibles au public via les sites internet des entités concernées et seront publiés par le ministère.

Le décret définit également le contenu des plans climat-énergie territoriaux élaborés sur la base des bilans d'émissions des collectivités territoriales.

Un arrêté va prochainement être publié précisant la méthodologie à retenir pour l'élaboration des bilans et le rôle d'un organisme national d'expertise : « le pôle de coordination nationale ».

SECURITE

PREVENTION DES DOMMAGES AUX RESEAUX

> LOI n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement (JORF n°160 du 13 Juillet 2008)
> Décret n° 2010-1600 du 20 décembre 2010 relatif au guichet unique créé en application de l'article L. 554-2 du code de l'environnement (JORF n°0296 du 22 décembre 2010)
> Arrêté du 23 décembre 2010 relatif aux obligations des exploitants d'ouvrages et des prestataires d'aide envers le télé-service «reseaux-et-canalisations.gouv.fr» (JORF n°0301 du 29 décembre 2010)
Décret 2011-762 du 28 juin 2011 fixant les modalités d'application de l'article L 554-5 du Code l'environnement (JORF du 30/06/2011, p.11099).
> Avis du 23 juin 2011 aux exploitants de réseaux relatif à l'application de l'article R 554-10 du code de l'environnement (BOMEDDTL 2011/13 du 25/07/2011, p.136).

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 Lyonnaise des Eaux 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-canalisations.gouv.fr, qui sera le répertoire des exploitants permettant aux responsables de travaux de déclarer leurs chantiers. Il est **à renseigner avant le 31 mars 2012** pour une **utilisation obligatoire au 1er juillet 2012**. Les mairies ne seront plus en charge de la liste des exploitants. **Son financement se fait par de 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**. Les règles actuelles sont abrogées par le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, dit décret « DT-DICT » entrant en vigueur au 01er juillet 2012.
  - Il instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux, dans la préparation des projets et 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 exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026 sinon.

- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise.
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoire au 1er janvier 2017 et encadrent les techniques de travaux.
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, un guide technique et une norme.

Des expérimentations ont été engagées dans les agglomérations d'Orléans et Perpignan. Un bilan au printemps 2013 permettra d'apporter les ajustements nécessaires.

Centre régional Lorraine
Agence Lorraine Sud

SAINT-DIE

Linéaire réseau eau potable

DN (mm)	Fonte (ml)	Fte grise (ml)	PVC (ml)	Plomb (ml)	Grès (ml)	Acier (ml)	Poly (ml)	Autres (ml)	TOTAL
20			9	119					128
25							175		175
27							400		400
32							208		208
40	419		274				766		1459
50	335	797	3301		722		1258		6413
60	7397	205			300		409		8311
63			442				6590		7032
75			626				1674		2300
80	26452	426			1589		124		28592
90			1446				655		2100
100	56556	7608			265				64428
110		3959	408				128		4495
125	13829	533	10		359				14731
135		3237							3237
150	12673	7741			322		248		20983
162		2352							2352
190					37				37
200	8420		369						8789
250	4977								4977
300	175	6							181
350	3918								3918
400	3083								3083
Inconnu		3393		59	35				3487
Sous total	**138233**	**30257**	**6887**	**178**	**3629**	**0**	**12633**	**0**	
LINEAIRE TOTAL (en ml) :									**191816**
Sous total 2010	**135593**	**23153**	**7195**	**178**	**3699**	**0**	**12072**	**8104**	*189 994*

Nombre de Vannes par diamètre

DIAMETRES																
25	32	40	60	80	100	125	150	200	250	300	350	400		?		TOTAL
2	2	43	70	183	297	63	62	35	10	2	9	5		138		921

24 ventouses
90 décharges

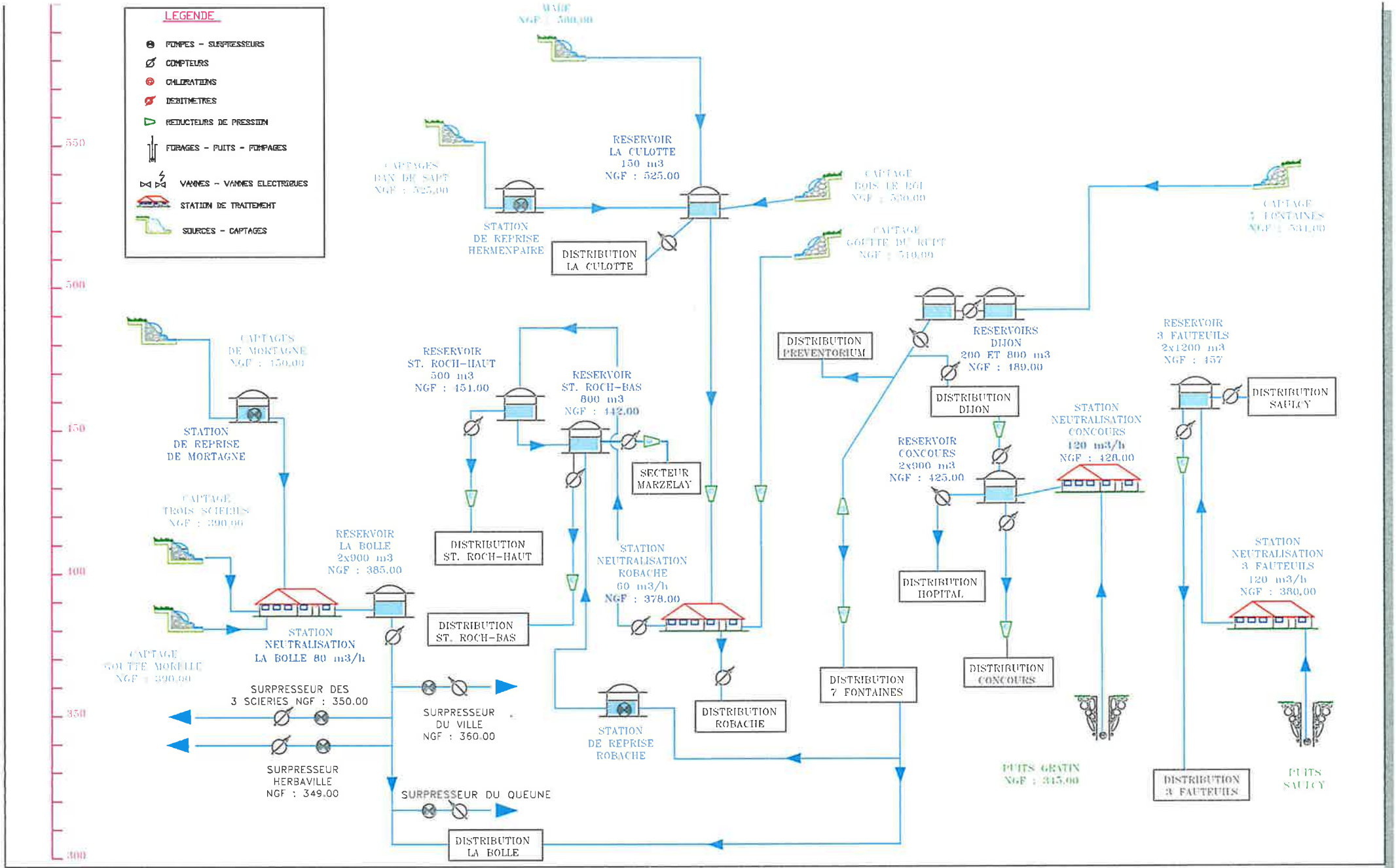
Nota : les canalisations et accessoires de réseau sont des biens de retour

Observations:
Plans de recolement : rue de l'Orme, préventorium, lotissement des coteaux, rue de Thurin, lotissement des Capucines
Mises à jour avenue de Leuque, rue Pierre Evrat, avenue Pierre Mendes France

		d'entrée	renouvellement	
RESERVOIR DE CONCOURS	COMPTEUR DN 150 DE DISTRIBUTION CONCOURS	2011		-
RESERVOIR DE DIJON	ARMOIRE GENERALE BT	2009	2029	-
RESERVOIR DE LA CULOTTE	POMPE DOSEUSE JAVEL	2011		-
RESERVOIR DE TROIS FAUTEUILS	COMPTEUR DISTRIBUTION RESERVOIR TROIS FAUTEUILS	2010	2017	ELSTER-H 4000
STATION DE POMPAGE DE GRATIN	RESERVOIR ANTI BELIER	1997	2017	CHARLATTE-200 2239
STATION DE POMPAGE DE GRATIN	POMPE DE REFOULEMENT 1	2009	2024	PLEUGER-
STATION DE POMPAGE DE GRATIN	POMPE DE REFOULEMENT 2	2010	2025	FLOWSERVE-QN81-8 + M8-480-2
STATION DE POMPAGE DE SAULCY	POMPE DE FORAGE	2011	2025	KSB-UPA 200 - 14 / 1B
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	GARDE-CORPS	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	PLANCHER INTERMEDIAIRE	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	RESERVOIR ANTI BELIER	2006		CHARLATTE-HYDROCHOC 750 LITRES
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	CONDUITE ANTI-BELIER	2010	2030	-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	TUYAUTERIE HYDRAULIQUE ACIER DN 125	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	TUYAUTERIE HYDRAULIQUE INOX DN 1000	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	VANNE ELECTRIQUE REFOULEMENT RESERVOIRDN 200 (1X)	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	VANNE ISOLEMENT LAVAGE DN 200 (1X)	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	VANNE ISOLEMENT POMPES DN 100 (3X)	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	VANNE ISOLEMENT ANTI-BELIER	2006	2036	SOCLA-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	ECHELLE ACCES BACHE EAU TRAITEE	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	POMPE DE REFOULEMENT 1	1994	2012	FLOWSERVE-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	POMPE DE REFOULEMENT 2	2010	2025	FLOWSERVE-RePN82-6A+M6-71
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	POMPE DE REFOULEMENT 3	1994	2011	FLOWSERVE-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	TRAPPE DE VISITE BACHE	1994		-

		d'entrée	renouvellement	
STATION DE SURPRESSION DE LE QUEUNER	POMPE DE SURPRESSION 1	2000	2015	GRUNDFOS-CRE 8
STATION DE SURPRESSION DE LE QUEUNER	POMPE DE SURPRESSION 2	2009	2019	GRUNDFOS-CR 8-60
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	TAMPON DE VISITE	2010	2050	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	ECHELLE	2010	2040	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	POMPE DE SURPRESSION 1	2010	2022	SALMSON-MULTI-VE-406-OSE-T4/2-2G/MOD
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	POMPE DE SURPRESSION 2	2010	2022	SALMSON-MULTI-VE-406-OSE-T4/2-2G/MOD
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	CONDUITE ASPIRATION/REFOULEMENT SURPRESSEURS	2010	2040	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	CLAPET ANTI-RETOUR POMPES DE SURPRESSION	2010	2040	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	POMPE DEFENSE INCENDIE	2010	2025	EBARA-3M50-125/4-BJ9
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	CONDUITE ASPIRATION POMPE INCENDIE	2010	2040	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	VANNE ASPIRATION POMPE INCENDIE	2010	2040	SOCLA-OREGA
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	VANNE REFOULEMENT POMPE INCENDIE	2010	2040	SOCLA-OREGA
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	COFFRET DE PROTECTION ET DE COMMANDE	2010	2025	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	TELETRANSMISSION	2010	2022	SOFREL-S530
STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS	TUYAUTERIE DEPOTAGE NEUTRALITE	2009	2039	PIERRON Joel-
STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	TUYAUTERIE DEPOTAGE NEUTRALITE	2009	2039	PIERRON Joel-
STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	COMPRESSEUR AIR DE SERVICE	2009	2024	KAESER-EPC 440-100
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE PNEUMATIQUE BACHE EAU DE LAVAGE (1u)	2009	2024	KSB-ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE AIR DE LAVAGE FILTRE 1	2009	2024	KSB-ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC

		d'entrée	renouvellement	
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE DE DECOMPRESSION FILTRE 1	2009	2024	KSB-ACTAIRE 3 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE EAU DE LAVAGE FILTRE 1	2009	2024	KSB-ACTAIRE 12 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE ISOLEMENT INFERIEUR FILTRE 1	2009	2024	KSB-ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE LAVAGE FILTRE 1	2009	2024	KSB-ACTAIRE 25 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE DISTRIBUTION ST ROCH	2009	2024	KSB-ACTAIRE 12 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE ISOLEMENT SUPERIEUR FILTRE 1	2009	2024	KSB-ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE AIR DE LAVAGE FILTRE 2	2009	2024	KSB-ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE DE DECOMPRESSION FILTRE 2	2009	2024	KSB-ACTAIRE 3 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE EAU DE LAVAGE FILTRE 2	2009	2024	KSB-ACTAIRE 12 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE ISOLEMENT INFERIEUR FILTRE 2	2009	2024	KSB-ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE ISOLEMENT SUPERIEUR FILTRE 2	2009	2024	KSB-ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE LAVAGE FILTRE 2	2009	2024	KSB-ACTAIRE 25 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE VIDANGE BACHE EAU DE LAVAGE 1	2009	2009	KSB-ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE VIDANGE BACHE DE LAVAGE 2	1994	2034	-



Agence Lorraine Sud
Parc Eco du Saut le Cerf
12, rue Léo Valentin
88026 EPINAL cedex
Tel. 03.29.31.69.00
Fax. 03.29.31.98.18

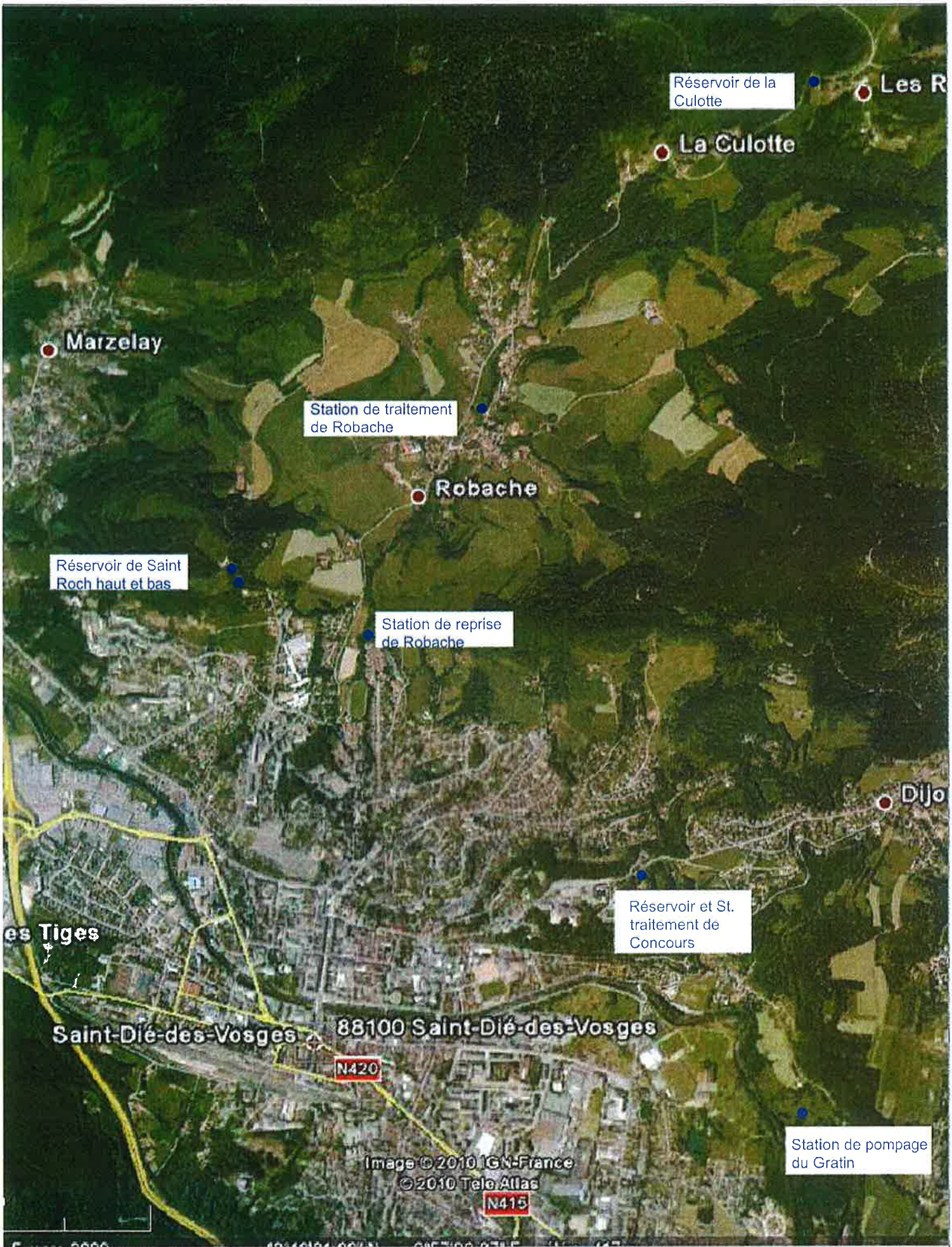
Ville de SAINT-DIE-DES-VOSGES

Production et alimentation en Eau Potable

SCHEMA DE PRINCIPE

Mise à Jour : 23/ 06/2010

H: \ ...\ astreinte\...
ST-DIE (SYNOPTIQUE AEP).DWG



CENTRE REGIONAL LORRAINE
Parc économique du saut le Cerf
12 rue Léo VALENTIN
88 026 EPINAL cedex
Tel : 03.29.31.69.00
Fax : 03.29.31.98.18

SAINT-DIE

PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU

Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN

H:\... SATDIE 1 PLAN SITU ASST.DWG

Mis à jour le 23/06/2010

CENTRE REGIONAL LORRAINE
Parc économique du saul le Cerf
12 rue Léo VALENTIN
88 026 EPINAL cedex
Tel : 03.29.31.69.00
Fax : 03.29.31.98.18

SAINT-DIE

PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU

Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN

H:\... SATDIE 2 PLAN SITU ASST.DWG

Mis à jour le 23/06/2010

CENTRE REGIONAL LORRAINE
Parc économique du saut le Cerf
12 rue Léo VALENTIN
88 026 EPINAL cedex
Tel : 03.29.31.69.00
Fax : 03.29.31.98.18

SAINT-DIE

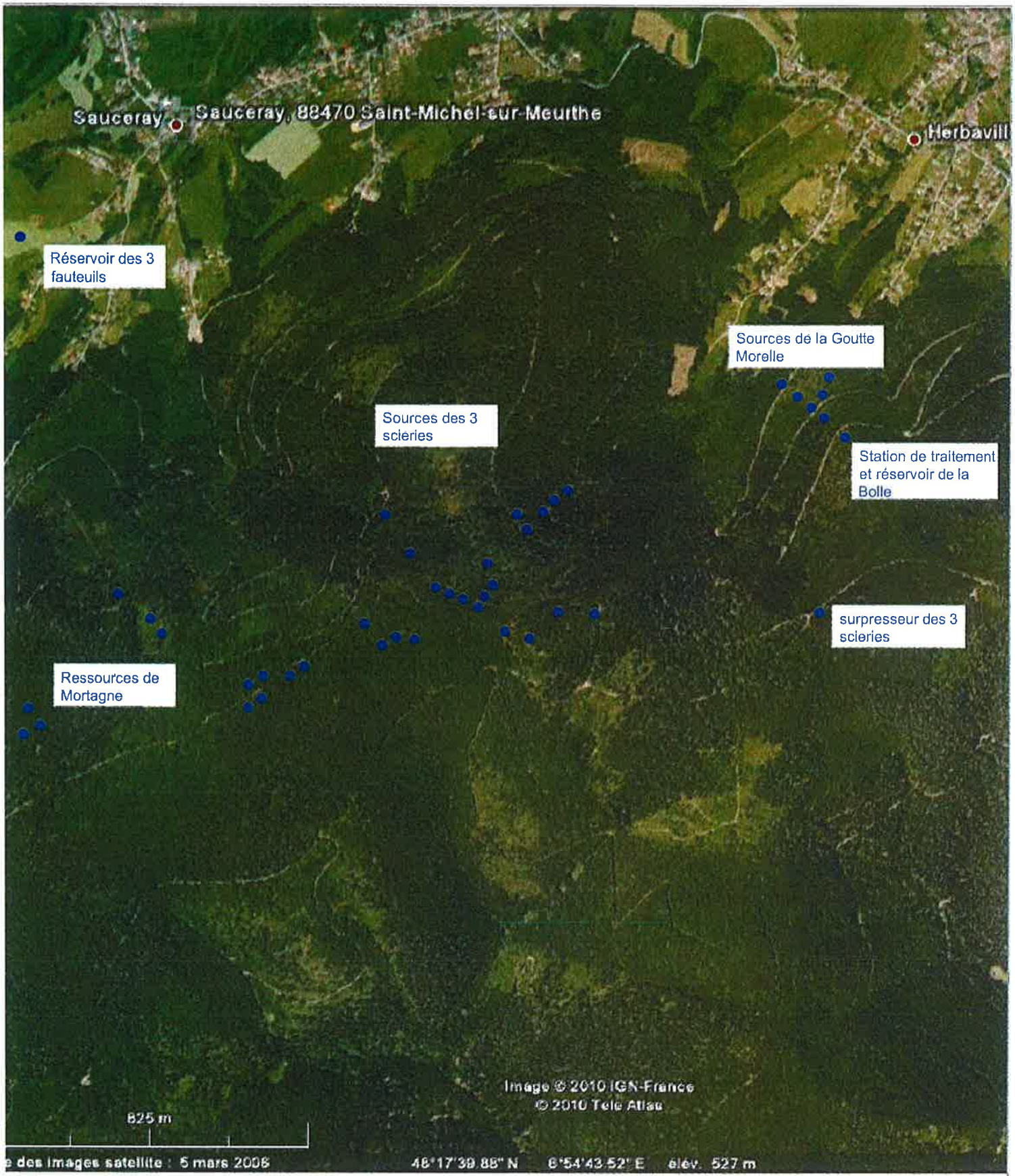
PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU

Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN

H:\... STDIE 3 PLAN SITU ASST.DWG

Mis à jour le 23/06/2010



CENTRE REGIONAL LORRAINE
Parc économique du saut le Cerf
12 rue Léo VALENTIN
88 026 EPINAL cedex
Tel : 03.29.31.69.00
Fax : 03.29.31.98.18

SAINT-DIE

PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU

Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN

H:\... STDIE 4 PLAN SITU ASST.DWG

Mis à jour le 23/06/2010