



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

2014

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

SAINT-DIE





SOMMAIRE

NOTRE MARQUE UNIQUE : SUEZ ENVIRONNEMENT	5
SYNTHESE DE L'ANNEE	7
L'essentiel de l'année	9
Les chiffres clés	11
Les indicateurs de performance	13
Les évolutions réglementaires	17
Bilan et perspectives	19
LA QUALITE DU SERVICE	21
Le contrat	23
Votre délégataire	25
Notre organisation	25
La relation clientèle	30
Le bilan hydraulique	35
Le système de collecte	35
Le système de traitement	36
Le bilan d'exploitation	37
Exploitation des réseaux de collecte	37
Exploitation des postes de relèvement	40
Exploitation des ouvrages de traitement	41
La consommation électrique	43
Les contrôles réglementaires	44
La qualité du traitement des eaux usées	45
La conformité du système de collecte	45
La conformité des rejets du système de traitement	45
La conformité des boues et sous-produits	47
Le bilan clientèle	49
Les statistiques clients	49
Les volumes assujettis à l'assainissement	49
Le prix du service de l'assainissement	55
LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE	57
Le CARE	59
Le CARE	60
Le détail des produits	61
L'inventaire du patrimoine	73
Les biens de retour	73
Les investissements contractuels	77
Le renouvellement	77

GLOSSAIRE	79
ANNEXES	81
Annexe 1 : Synthèse réglementaire	83
Annexe 2 : Notre démarche Qualité	89
Annexe 3 : Notre démarche Environnementale.....	91
Annexe 4 : Notre démarche Développement Durable	93
Annexe 5 : Liste des indicateurs descriptifs et de performances.....	95
Annexe 6 : Certificats LRQA	97
Annexe 7 : Schéma de principe	99
Annexe 8 : Plans de situation.....	101
Annexe 9 : Synthèse analytique	103



NOTRE MARQUE UNIQUE : SUEZ ENVIRONNEMENT

Depuis le 12 mars 2015, Lyonnaise des Eaux et toutes les entreprises qui composent le groupe n'en font plus qu'une : SUEZ environnement.

Nous accélérons la transformation de nos métiers et de notre organisation en fédérant l'ensemble de nos activités en France et à l'international sous une seule et même marque.

Cette marque unique, fruit d'une histoire commune de plus de 150 ans, exprime notre ambition et démontre notre engagement au service des ressources.

Dès aujourd'hui, nos 80 000 collaborateurs se réunissent pour apporter à nos clients (collectivités, industriels et consommateurs), partenaires et parties prenantes, partout dans le monde, des solutions concrètes pour faire face aux nouveaux enjeux de la gestion de la ressource.





SYNTHÈSE DE L'ANNÉE



L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

2014

- 24/06 : Visite de la Station d'Épuration par les services techniques.
- Finalisation du dossier de diagnostique du réseau d'assainissement.
- Septembre : Nettoyage du Bassin d'Orage de Folmard.
- Vandalisme sur l'armoire du Poste de Relèvement d'Héllieule.
- Dernier trimestre : Pollution des boues aux hydrocarbures.
- Déplacement du disjoncteur EDF du Poste de Relèvement de Robache.
- Réalisation d'un caillebotis de protection sur le canal de sortie des eaux usées pour éviter toute chute dans l'ouvrage.
- Réfection du bardage du bâtiment de prétraitement de la station d'épuration.

LES CHIFFRES CLÉS

31 000

équivalents-habitants

2 000 654

m³ traités

194

kms de réseau

702 094 kWh (station d'épuration)

975,8 mm de pluie

100% de taux de conformité

11 880 ml curés



LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

➤ **Les caractéristiques techniques du service :**

- La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie « La qualité du service / Le contrat »
- La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie « L'inventaire du patrimoine / Les biens de retour / Les ressources »
- Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie « La qualité du service / le bilan hydraulique »
- Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie « La qualité du service / Le bilan clientèle »
- Le linéaire du réseau est présenté dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine / Les biens de retour / Les canalisations »

➤ **La tarification de l'eau et recettes du service :**

- La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie « La qualité du service / Le bilan clientèle »
- Les recettes du service sont présentées dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine / Le CARE »

➤ **Les indicateurs de performance :**

- Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie « La qualité du service / La qualité de l'eau »
 - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie « La qualité du service / Le bilan hydraulique »
 - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie « La qualité du service / Le bilan clientèle »
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie « « La qualité du service / Le bilan clientèle »

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

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

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

Thème	Référence	Indicateur	2013	2014
Caractéristiques techniques du service	D 201.0	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif	22 413	22 089
	D 202.0	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	5	5
	D 203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration en T de M.S.	767	794
Prix	D 204.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	2,23	2,24
Indicateurs de performance	P 201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	> 90%	> 90%
	P 202.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	72	80
	P 203.3	Conformité de la collecte des effluents	100 %	100 %
	P 204.3	Conformité des équipements d'épuration	100 %	100 %
	P 205.3	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	100 %	100 %
	P 206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100 %	100 %
Indicateurs de performance	P 207.0	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	-	-
	P 251.1	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers pour 1000 abonnés	0	0
	P 252.2	Nombre de points noirs du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau	0	0
	P 253.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	-	-
	P 254 .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	100 %	100 %
	P 255.3	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	50	100
	P 256.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	-	-
	P 257.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,54%	1,64%
	P 258.1	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	10,15	12,88



LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

ACTUALITÉ MARQUANTE

Droit européen :

- Adoption des directives européennes « Marchés publics » et « Concessions » : Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et Directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession

Droit national :

- Gestion des services publics de l'eau au regard de leurs relations avec les usagers : loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (« loi Hamon »)
- Modification des conditions de recevabilité des candidatures : loi du n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et décret n°2014-1097 du 26 septembre 2014
- Introduction des actions de groupe : loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (« loi Hamon ») et décret n°2014-1481 relatif à l'action de groupe en matière de consommation
- Ouverture du recours en contestation de la validité d'un contrat à l'ensemble des tiers : CE, 4 avril 2014, *Département Tarn et Garonne*, n°358994
- Adaptation de la réforme « construire sans détruire » : décret n°2014-627 du 17 juin 2014 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution

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



BILAN ET PERSPECTIVES

2015

Travaux à réaliser

Réseaux :

- Usure des réseaux entraînant une proportion d'interventions supplémentaires, dans ce cadre, nous constatons des interventions accrues sur la Rue de Thurin, Rue de Robache et Rue du Breuil (10 interventions sur l'année pour ces 3 rues).
- Améliorer la collecte des effluents en éliminant les entrées diffuses d'eau claire parasites sur les réseaux. Pour cela, il faut renouveler les réseaux fuyards et vétustes, en effectuant des contrôles de conformité sur les raccordements des particuliers.
- Finaliser la mise en place des dispositifs de quantification des sur-verses des déversoirs d'orages pour optimiser les volumes traités et éviter les déversements au milieu naturel.
- Renouveler les collecteurs en grès vétustes par priorité dans les rues :
 - Saint Charles,
 - Béhouille,
 - Secteur Castor,
 - Avenue Robache.

Usines :

- Pour éviter l'accès à la station d'épuration des personnes non autorisées, nous proposons la confection d'un portail d'entrée automatique.
- Les revêtements en enrobés ou dallage de toute la station d'épuration se dégrade avec le temps. Il faudra envisager une réfection de ces surfaces (risques de chute pour le personnel de l'exploitant et les divers sous-traitants).
- Lors de la visite du CHSCT d'octobre 2009, il a été proposé de réaliser une protection sur les têtes de fossé situées à l'extérieur de la station d'épuration, de part et d'autre du portail d'entrée. Il est nécessaire d'examiner la possibilité de réaliser ces protections (risques de chutes).
- Mise en place d'un dégrilleur automatique sur le by-pass de la station d'épuration, afin d'éviter le rejet de déchets dans le milieu naturel.

>LA QUALITE DU SERVICE



LA QUALITE DU SERVICE



LE CONTRAT

LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

DESCRIPTIF DU SERVICE

Lyonnaise des Eaux gère et entretient, en tant que **Déléataire du service public de l'assainissement**, les Installations remises par la commune de **Saint-Dié des Vosges**.

Le service concerne :

- les réseaux de collecte et d'évacuation des eaux usées et pluviales,
- la station d'épuration,
- la gestion de la clientèle.

EVOLUTIONS CONTRACTUELLES

Le contrat initial a pris effet le 1^{er} octobre 1989 pour une durée de 20 ans. Il a été prolongé à 30 ans en 1993 et prendra fin le 31 janvier 2023.

Le contrat initial a été modifié par 7 avenants :

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/10/1989	31/01/2023	Affermage
Avenant n°01	15/12/1990	30/09/2009	Nouvelles dispositions entre la collectivité et l'Agence de l'eau sur le planning des travaux.
Avenant n°02	01/02/1993	31/01/2023	Travaux supplémentaires.
Avenant n°03	01/09/1998	31/01/2023	Modification de l'assiette de redevance occupation domaine public (RODP) / Modification des pénalités / Intégration de l'auto-surveillance.
Avenant n°04	01/06/2001	31/01/2023	Transfert du contrat de Suez à Lyonnaise des Eaux France.
Avenant n°05	04/04/2005	31/01/2023	Intégration du nouveau traitement des boues de la station d'épuration à TAJJI.
Avenant n°06	01/05/2011	31/01/2023	Validation de la date de fin de contrat (arrêt Olivet) / Augmentation du périmètre.
Avenant n°07	28/12/2012	31/01/2023	Ajustement et remise à niveau de contrat Assainissement

VOTRE DELEGATAIRE

Cette partie décrit notre organisation ainsi les moyens humains et matériels que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

NOTRE ORGANISATION

L'organisation de l'Entreprise Régionale Lyonnaise des Eaux Grand Est est effective depuis le 1er février 2011. Elle résulte du rapprochement du Centre Régional Alsace / Franche-Comté et du Centre Régional Lorraine.

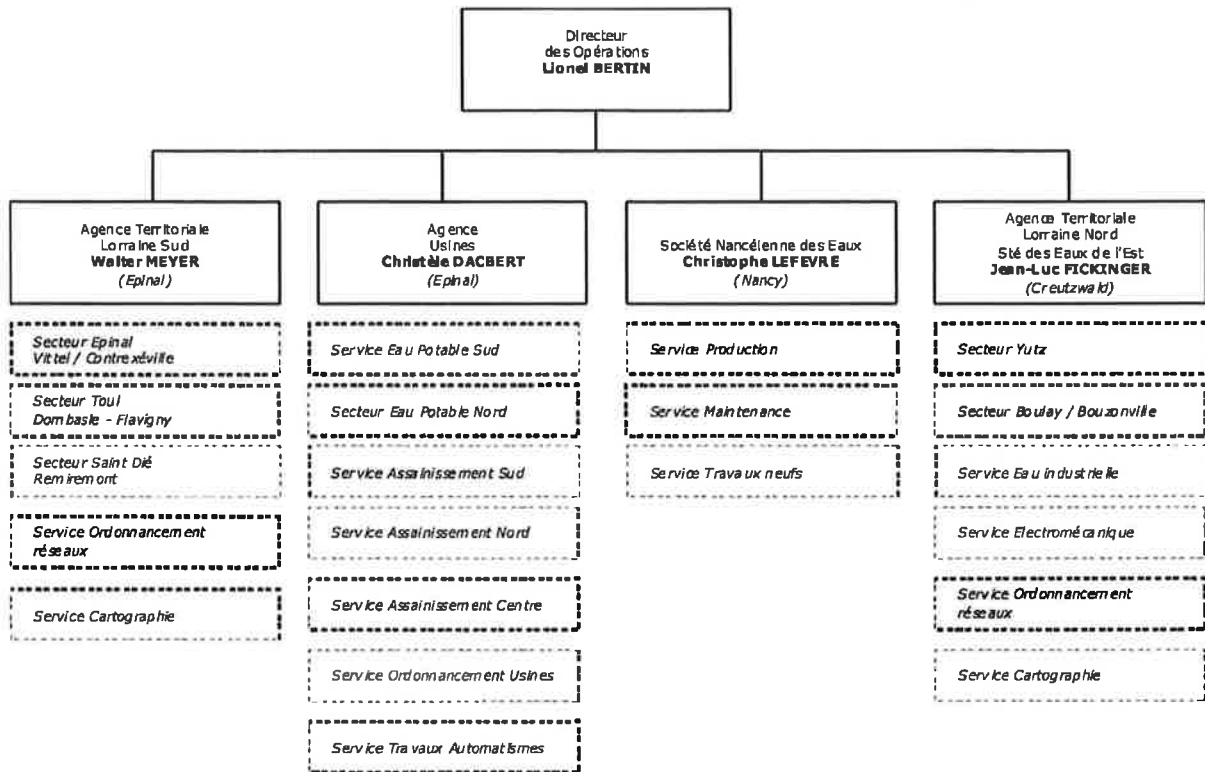
Lyonnaise des Eaux Grand Est - Description	
Directeur Entreprise Régionale Grand Est	Daniel KARCHER
Directeur des Opérations	Lionel BERTIN
Délégué Commercial Lorraine	Walter MEYER
Périmètre géographique	Alsace, Franche-Comté (sauf le Jura), Lorraine
Population couverte (Eau & Assainissement)	5 080 082 habitants
Implantation :	Le siège est basé à Colmar. Le territoire compte 12 sites d'embauche : Nancy, Epinal, Remiremont, Vittel, Saint-Dié-des-Vosges, Toul, Dombasle-Sur-Meurthe, Creutzwald, Obernai, Bischwiller, Colmar, Strasbourg, Vieux-Thann, Illzach, Mamirolle, Gray, Vesoul.
Clients Eau potable	179 000
Clients Assainissement	143 000
Contrats DSP	160
Contrats PS	310
Les installations :	
<ul style="list-style-type: none"> • Usines eau • Step • Postes de relevage • Linéaires réseaux Eau + Assainissement 	148 usines 62 STEP 460 + 8443 km
Collaborateurs :	577

L'objectif de ce rapprochement est de mutualiser les savoir-faire et les services supports (RH, Direction Technique, Communication, Administration et Finances) des deux Centres Régionaux.

Pour autant, sur le terrain, l'organisation reste inchangée, et l'objectif de Lyonnaise des Eaux est de maintenir et développer un ancrage territorial fort et sa relation de proximité unique avec ses clients.

NOS IMPLANTATIONS

La Direction Opérationnelle Lorraine met à disposition de la collectivité l'ensemble de ses compétences et de ses moyens pour assurer une prestation de qualité irréprochable.



Afin d'être plus présents sur le terrain et plus proches des usagers, les activités de distribution d'eau, la gestion des réseaux d'assainissement et les relations clients sont gérées par 4 agences opérationnelles réparties sur l'ensemble du territoire où opère la Direction Opérationnelle :

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

Ses locaux sont situés 12 rue Léo Valentin, 88000 EPINAL
Tél. : 0.977.408.408

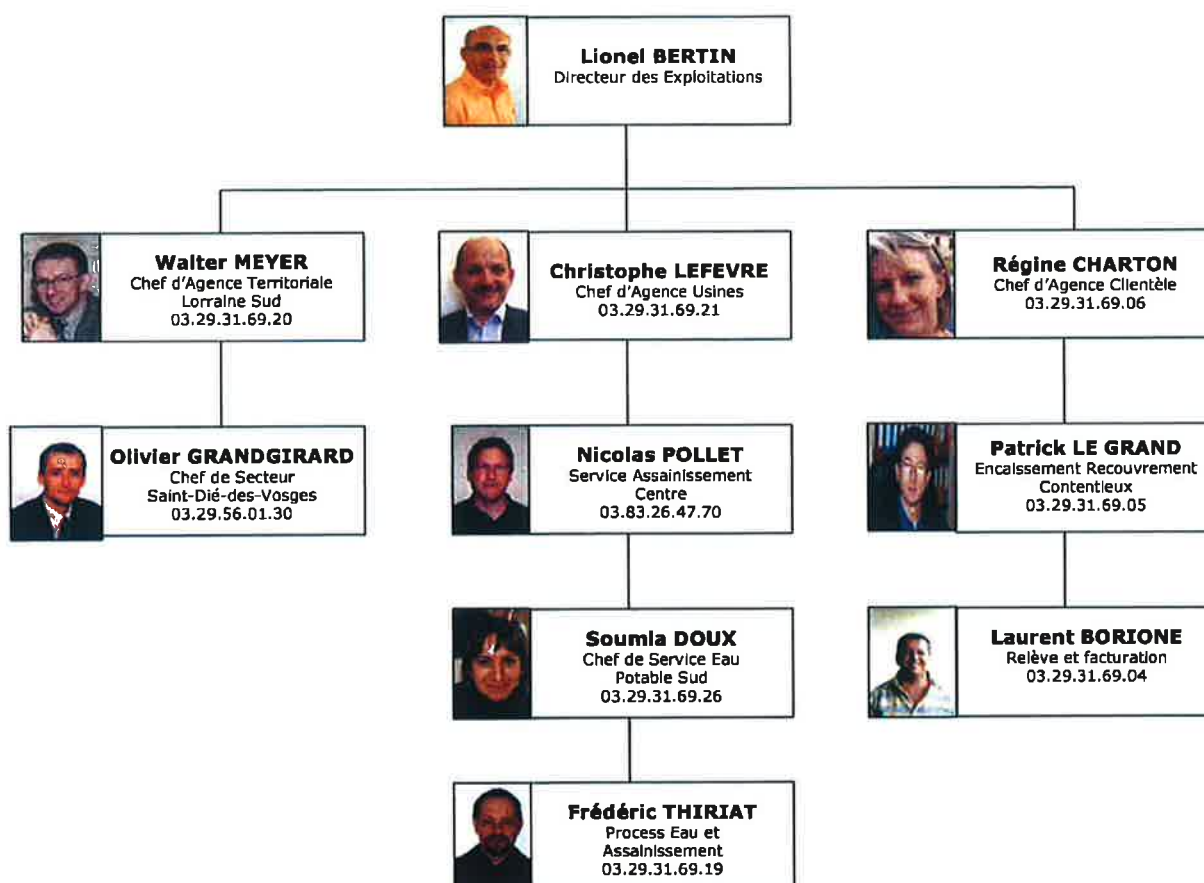
L'agence territoriale Lorraine Nord, basée à Creutzwald

L'agence Usines (basée à Epinal) : cette agence fonctionnelle transversale assure pour le compte des chefs d'agences territoriales la gestion de l'ensemble du parc des stations de traitement (eau potable et assainissement) et de collecte placée sous la responsabilité de la Direction Opérationnelle. Est intégré à l'agence usines le service électromécanique qui procède à la mise en place et à la gestion des installations de télésurveillance et de télégestion sur l'ensemble du territoire.

La Société Nancéienne des Eaux qui exploite le contrat de production d'eau de la Communauté Urbaine du Grand Nancy.

NOS MOYENS HUMAINS

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



Astreintes

Les principaux ouvrages, gérés par Lyonnaise des Eaux, 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 de l'Entreprise Régionale Lorraine, près de 24 agents, dont un cadre, sont mobilisés en permanence.

NOS MOYENS LOGISTIQUES

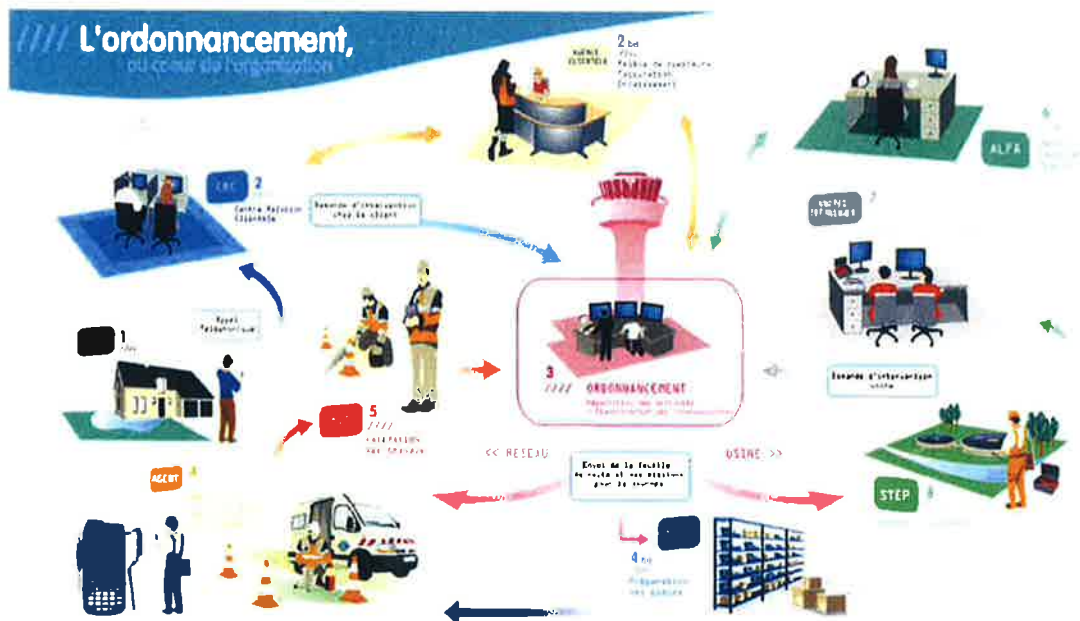
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

LES AUTRES MOYENS

LA GESTION DE CRISE

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

L'APPARTENANCE A UN GROUPE D'ENVERGURE MONDIALE

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

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

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

- Protection et gestion durable de la ressource en eau,
- Recherche de nouvelles ressources,
- Amélioration des performances des réseaux,
- Maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- Prévention des risques environnementaux,
- Gestion performante de la relation clientèle.

LA RELATION CLIENTELE

CONTACTS COLLECTIVITES

Afin de répondre aux attentes et aux besoins des collectivités, l'Entreprise Régionale Grand Est 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 **Olivier GRANDGIRARD**, *Chef de Secteur Saint-Die-des-Vosges/Baniremont* (03.29.56.01.30).

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

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° Cristal : 09.77.40.84.08 (prix d'un appel local)

Pour toutes les urgences techniques :
N° Cristal : 09.77.40.11.25 (prix d'un appel local)

L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

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

**ZA d'Hellieule
À Saint-Dié des Vosges**

Les Lundi - Mardi - Jeudi - Vendredi

de 08 h à 12 h

et de 13 h 30 à 17 h

Les Vendredi

de 08 h à 12 h

et de 13 h 30 à 16 h 30

LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT

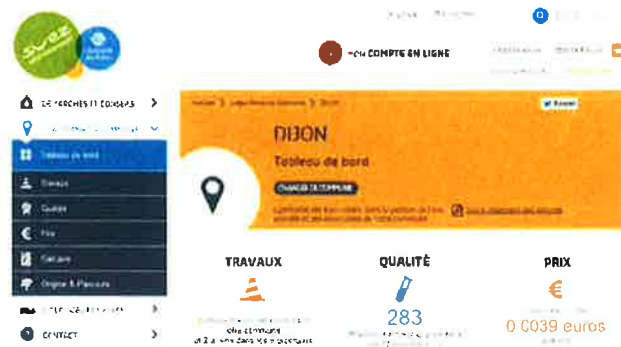
Pour répondre à la demande croissante des Français d'accéder facilement aux informations sur l'eau, Lyonnaise des Eaux a lancé en 2013 un nouveau site internet www.lyonnaise-des-eaux.fr pour « Tout Savoir Sur Mon Eau ».

Ce site a reçu en octobre 2014 la Palme « Initiative et Territoires » de l'Agence de la Relation client.



Il offre au client consommateur un accès facile (à partir d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette) :

- **aux données relatives à l'eau dans sa commune : qualité, travaux, prix et parcours de l'eau**



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

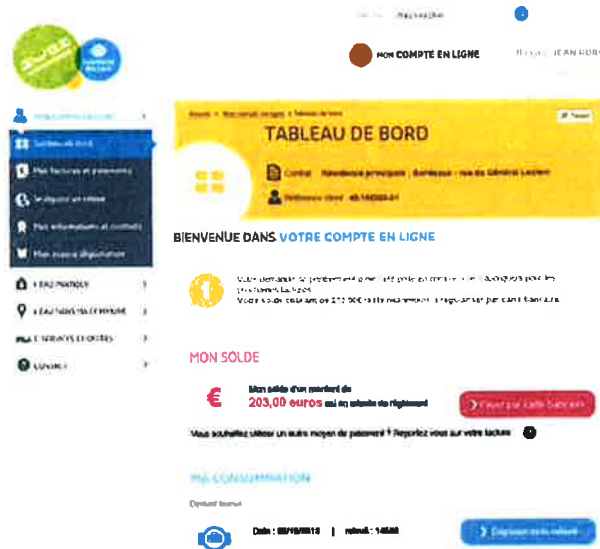


« Mon compte en ligne » permet à chaque client d'obtenir des Informations et d'effectuer différents types opérations :

- **Gestion autonome du contrat**
 - Accès aux données personnelles (nom du contrat / téléphone fixe et mobile / adresse de facturation)
 - Visualisation des factures et possibilité de téléchargement
 - Visualisation historique des paiements
 - Suivi des consommations (consommations facturées, ...)
- **Transactions / souscriptions**
 - Paiement Carte Bancaire sécurisé
 - Relevé de compteur
 - Souscription au prélèvement automatique / mensuel
 - Souscription e-facture

• **Demandes / Contacts**

- Abonnement (emménagement) / résiliation (déménagement)
- Demande de devis (travaux)
- Demande d'information / réclamation
- Avatar (conseiller virtuel)



LE BILAN HYDRAULIQUE

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes collectés et épurés au regard de la pluviométrie.

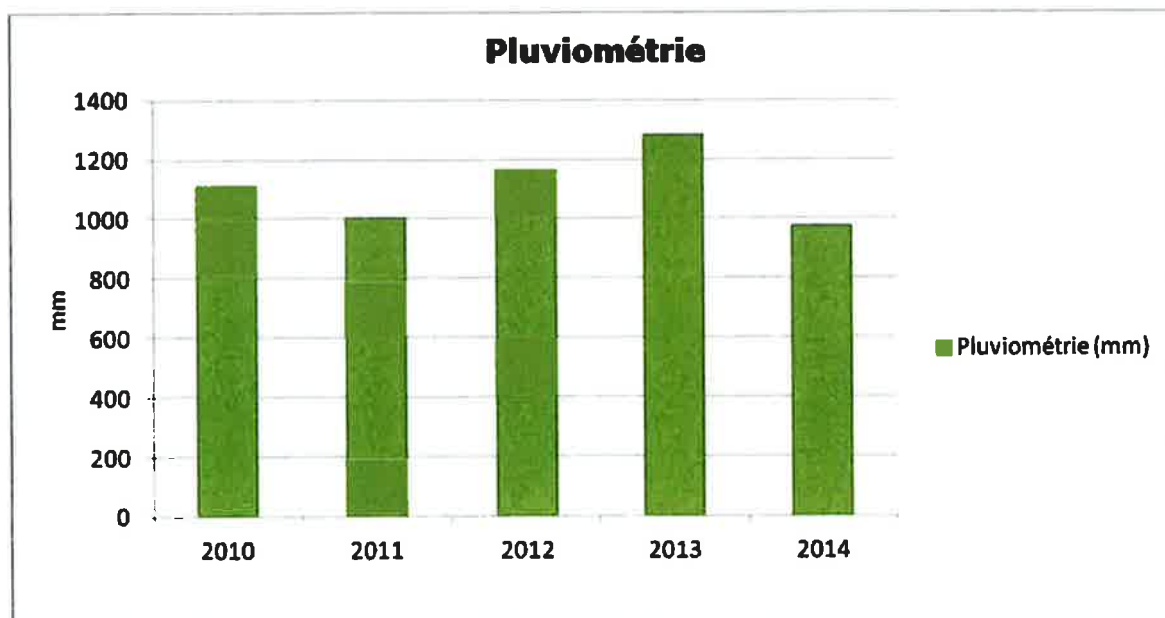
LE SYSTEME DE COLLECTE

LA PLUVIOMETRIE

Les tableaux suivants détaillent l'évolution de la pluviométrie observée en précipitations annuelles et mensuelles. La pluviométrie a un impact important sur les volumes collectés et épurés et peut expliquer certains faits d'exploitation tels que les déversements.

PLUVIOMETRIE ANNUELLE

Pluviométrie annuelle (mm)						
Finalité	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	1 110	1 001,5	1 161	1 280	975,8	- 23,8%

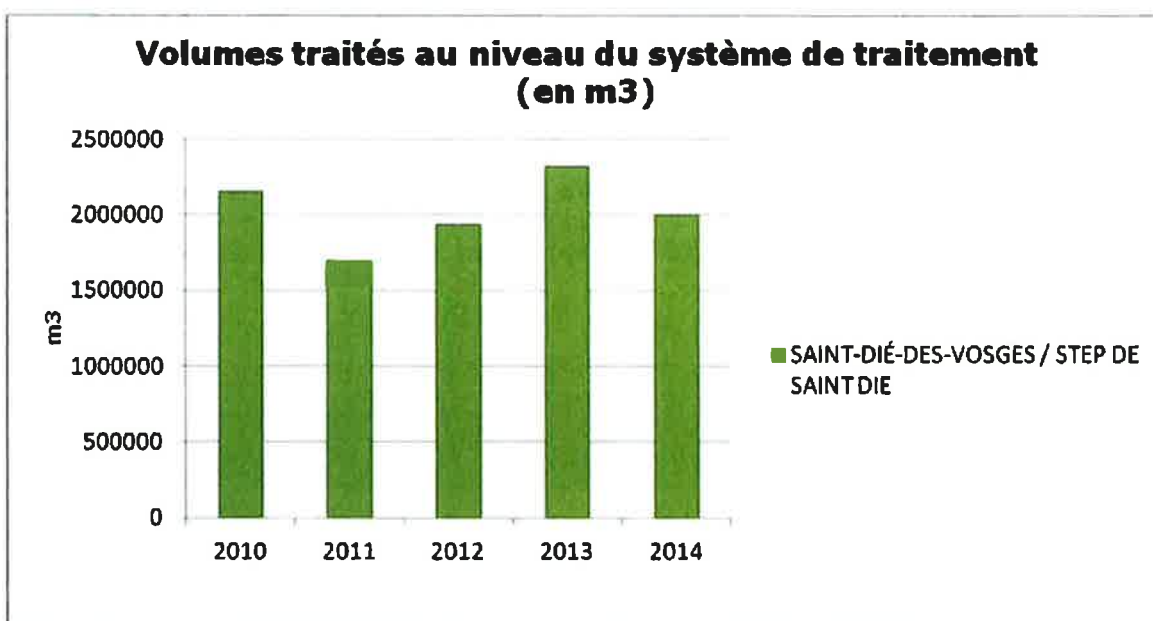


LE SYSTEME DE TRAITEMENT

LES VOLUMES TRAITES

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes traités et rejetés au milieu naturel.

Volumés traités (en m3)							
Commune	Site	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STEP DE SAINT DIE	2 153 412	1 696 826	1 934 777	2 321 317	2 000 654	- 13,8%



En 2014, la pluviométrie a été plus faible que les années précédentes, c'est pourquoi, les volumés traités sont moindres cette année.

LE BILAN D'EXPLOITATION

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions sur le réseau de collecte et les ouvrages de traitement, les charges et concentrations entrantes au niveau des stations de traitement, les apports extérieurs, les consommations de réactifs et d'énergie, ...

EXPLOITATION DES RESEAUX DE COLLECTE

CURAGE

Le tableau suivant détaille les opérations de curage préventif réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau (avaloirs, dessableurs).

Curage préventif Réseau					
	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	6 411	7 320	6 562	11 880	81,0%

Cette année, plus de linéaire du réseau a été curé en préventif, en particulier au niveau du quartier Kellerman.

Curage préventif (Ouvrages)						
	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Nombre d'avaloirs curés	2 588	2 913	2 706	3 358	3 143	- 6,4%

INTERVENTIONS CURATIVES (CURAGE)

Désobstructions				
	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
réseau	27	36	46	27,8%
branchement	15	15	21	40,0%

Désobstructions branchements	
Adresse	Nombre
5 Impasse n°3 de la Madeleine	1
19 Chelmin des Etangs	1
23 Quai du Stade	1
23 Quai du Stade	1
3 Rue Jean Jacques Baligan	1
43 Rue Des 3 Villes	1
10 Rue Petit Foucharupt	1
46 Rue Route de Raon	1
3 Rue Clos du Concours	2
10 Rue Des Fusillés	1
8 Rue Impasse du Cardinal	1
41 Rue Route de Marzelay	1
11 Rue Gambetta	1
25 Rue Saint-Charles	1
3 Rue De la Behouille	1
17 Rue Rovel	1
x Rue Link	1
7 Rue Impasse de la Madeleine	1
43 Rue Route d'Epinal	1
15 Rue Des Alliés	1
Total	21

Désobstructions réseau	
Adresse	Nombre
X Rue Impasse de la Madeleine	1
X Rue De la Corvée	1
15 Rue Alliés	1
15 Rue Alliés	1
X Rue Thurin	1
7 Rue Du 11 Novembre	1
3 Rue De la Béhouille	1
X Rue Thurin	1
X Rue Des 4 Frères Mougeotte	1
14 Rue Des Travailleurs	1
6 Rue André Colin	1
15 Rue Alliés	1
21 Rue Thurin	1
11 Rue De l'Etang Piller	1
94 Rue De la Bolle	1
X Rue Route de Robache	1
X Rue Rovel	1
X Rue Du Breuil	1

X Rue Stanislas	1
X Rue Saint-Charles	1
9 Rue Des Etangs	1
X Rue De la Meurthe	1
X Rue Thurin	1
X Rue Stanislas/Des 3 Villes	1
X Rue Robache	1
X Rue André Colin	1
X Rue DO 44 rue d'Ortimont	1
X Rue Syphon rue Pasteur	1
X Rue René Fonck	1
X DO rue du petit St Dié	1
X Rue De la Bolle	1
X Rue Thurin	1
X Rue Thurin	1
3 Rue Clos du Concours	1
X Rue Place Point du Jour	1
X Rue Médiathèque St Roch	1
X Rue Ohl des Marais	1
X Rue Saint-Charles	1
X Rue Fonk	1
X Rue Promenade des Villes Jumelées	1
X Rue Concorde	1
X Quai de la Résistance	1
X Rue Rovel	1
X Rue Ohl des Marais	1
X Rue Robache	1
X DO Rue du Petit St-Dié	1
Total	46

EXPLOITATION DES POSTES DE RELEVEMENT

FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m³ pompés, temps de fonctionnement, ...).

Fonctionnement des postes de relèvement		
Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
BÔ DE FOLMARD (St DIE)	1	0
PR ALBERT CAMUS 1	2	0
PR ALBERT CAMUS 2	2	0
PR DE BEHOUILLE	2	0
PR DE HELLIEULE 2	2	0
PR DE HELLIEULE 4	2	0
PR DE LA PLACE DU MARCHÉ	2	0
PR DE MIRANDOLLE	2	0
PR DE ROBACHE	2	0
PR DU FOUCHARUPT	2	0
PR GEOPARC 1 - ZA DIEUDONNE DUBOIS	2	0
PR GEOPARC 2 - ZA DIEUDONNE DUBOIS	2	0
PR GEOPARC 3 ZA DIEUDONNE DUBOIS	2	0
PR GEOPARC 4 ZA DIEUDONNE DUBOIS	2	0
PR LYAUTEY (St Dié)	2	0
STEP DE SAINT DIE	1	0
Total	30	0

EXPLOITATION DES OUVRAGES DE TRAITEMENT

CHARGES ENTRANTES

Le tableau suivant détaille l'évolution des concentrations et charges en entrée de station.

Charges entrantes (kg/l)			
STEP DE SAINT DIE	2013	2014	N/N-1 (%)
DBO5	681	863,9	26,9%
DCO	2 158	2 614,8	21,2%
MeS	969	1 326,3	36,9%
NG	240	246,8	2,8%
NTK	236	243,4	3,1%
Pt	33	30	- 9,1%

Les charges entrantes ont en général augmentées en 2014. C'est une valeur dont nous n'avons pas le contrôle, il est ainsi difficile d'avoir une explication quant à cette hausse.

APPORTS EXTERIEURS

Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative des apports extérieurs (hors réseau de collecte) : graisses, matières de vidange, matières de curage, ...

Apports extérieurs				
STEP DE SAINT DIE	Nature	2013	2014	N/N-1 (%)
S12 - Apport extérieur en matière de vidange	Volume (m3)	1 487	1 552	4,4%
S5 - Apport extérieur boue	MS boues (kg)	103 600	106 200	2,5%

Les apports extérieurs ont légèrement augmentés depuis l'année 2013.

CONSOMMATIONS D'EAU ET DE REACTIFS

Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative de la consommation d'eau potable et non potable ainsi que celle des réactifs utilisés dans le cadre de l'exploitation des stations de traitement.

Consommation de réactifs et d'eau					
STEP DE SAINT DIE	Nature	Unité	2013	2014	N/N-1 (%)
S14 - Réactifs utilisés (file "eau")	Chlorure Ferrique	T	35,4	35,9	1,4%
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Chaux	T	138	152	10,1%
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Chlorure Ferrique	T	138	159,8	15,8%

La hausse des réactifs en 2014, est expliquée par l'augmentation des charges entrantes en tête de station, ainsi que l'augmentation des apports extérieurs. De plus, un effet de stock au niveau de ces réactifs accroît cette hausse.

PRODUCTION DE BOUES

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des boues produites en station d'épuration.

Production des boues			
STEP DE SAINT DIE	2013	2014	N/N-1 (%)
MS boues (T)	767	794	3,5%
Siccité moyenne (%)	29,6	30,1	1,7%
Boues (T de matières humides)	2 591	2 635	1,7%

SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

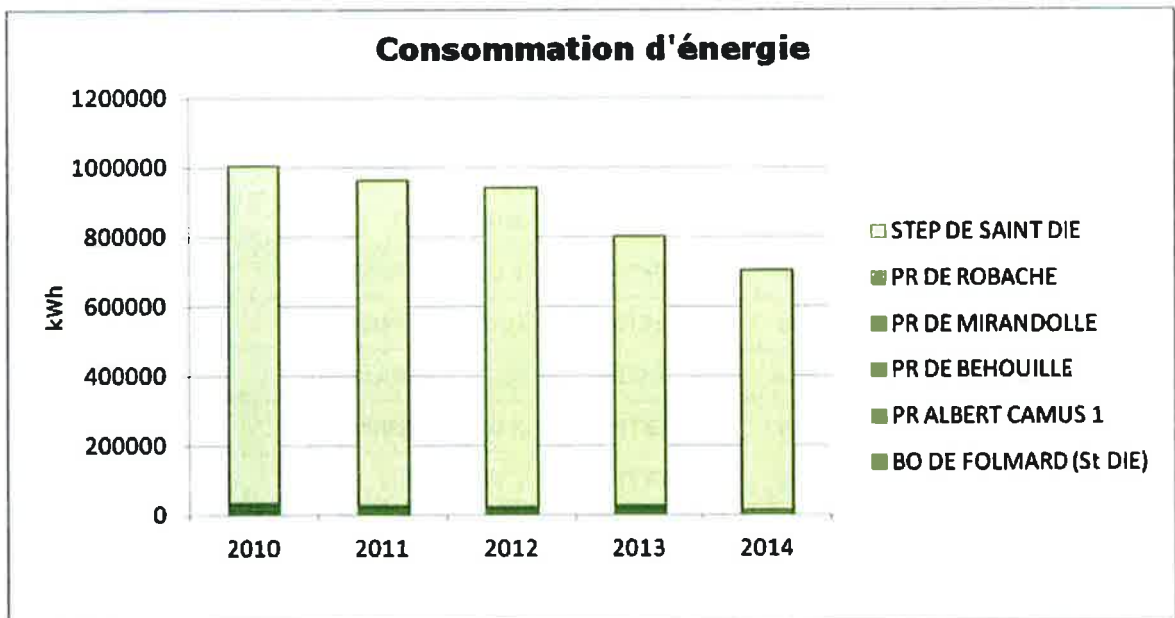
Bilan sous-produits évacués				
STEP DE SAINT DIE	Nature	2013	2014	N/N-1 (%)
S10 - Sable produit	Poids (kg)	88 680	97 420	9,9%
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	25 400	24 000	-5,5%
S9 - Huiles/graissses évacuées sans traitement	Poids (kg)	26 520	32 680	23,2%

La variation d'une année à l'autre au niveau des sous-produits évacués s'explique par le fait que les bennes ne sont pas évacuées à intervalle régulier dans l'année.

LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

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

La consommation d'énergie électrique (kWh)						
Site	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
POSTES DE RELEVEMENT ET BASSIN D'ORAGE	30 896	25 343	21 348	24 656	13 290	-59,56%
STATION D'EPURATION DE SAINT DIE	972 960	936 379	919 731	773 858	692 122	-10,56%
TOTAL	1 003 856	961 722	941 079	798 514	705 412	-12,07%



La diminution de la consommation d'énergie en 2014, par rapport aux années antérieures est due à la baisse des volumes traités, cause d'une pluviométrie plus faible cette année.

LES CONTROLES REGLEMENTAIRES

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

Les contrôles réglementaires			
Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
PR DE BEHOUILLE	Équipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	08/04/2014
PR DE LA PLACE DU MARCHÉ	Équipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	08/04/2014
PR DE MIRANDOLLE	Équipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	08/04/2014
STEP DE SAINT DIE	Détecteur	DETECTEUR DE GAZ PORTABLE GHEZALA *	23/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Détecteur	DETECTEUR DE GAZ PORTABLE VAVASSEUR*	23/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Équipement électrique	ARMOIRE GENERALE	03/04/2014
STEP DE SAINT DIE	Extincteur	EXTINCTEUR 2 LOCAL TRANSFO	29/09/2014
STEP DE SAINT DIE	Extincteur	EXTINCTEUR LOCAL FLOTATION	29/09/2014
STEP DE SAINT DIE	Extincteur	EXTINCTEUR BUREAU	29/09/2014
STEP DE SAINT DIE	Extincteur	EXTINCTEUR 1 LOCAL DESHYDRAT	29/09/2014
STEP DE SAINT DIE	Extincteur	EXTINCTEUR LOCAL SURPRESSEURS	29/09/2014
STEP DE SAINT DIE	Extincteur	EXTINCTEUR LOCAL DEGRILLEUR	29/09/2014
STEP DE SAINT DIE	Extincteur	EXTINCTEUR 2 LOCAL DESHYDRAT	29/09/2014
STEP DE SAINT DIE	Extincteur	EXTINCTEUR 1 VEHICULE	29/09/2014
STEP DE SAINT DIE	Extincteur	EXTINCTEUR 1 LOCAL TRANSFO	29/09/2014
STEP DE SAINT DIE	Moyen de levage	A SUPPRIMER	16/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Moyen de levage	A SUPPRIMER	16/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Moyen de levage	A SUPPRIMER	16/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Moyen de levage	A SUPPRIMER	16/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Moyen de levage	A SUPPRIMER	16/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Moyen de levage	A SUPPRIMER	16/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Moyen de levage	A SUPPRIMER	16/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Moyen de levage	A SUPPRIMER	16/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Moyen de levage	A SUPPRIMER	16/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Moyen de levage	A SUPPRIMER	16/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Moyen de levage	A SUPPRIMER	16/06/2014
STEP DE SAINT DIE	Système d'aération	CONDUITE DE REFOULEMENT DU FILTRE PRESSE	03/02/2014
STEP DE SAINT DIE	Système d'aération	SALLE SOUS FILTRE	03/02/2014

LA QUALITE DU TRAITEMENT DES EAUX USEES

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité du traitement des eaux usées ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de collecte et de traitement des effluents.

LA CONFORMITE DU SYSTEME DE COLLECTE

LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE

Les Indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux			
Indicateur	2012	2013	2014
Conformité collecte	Non	Oui	Oui

LA CONFORMITE DES REJETS DU SYSTEME DE TRAITEMENT

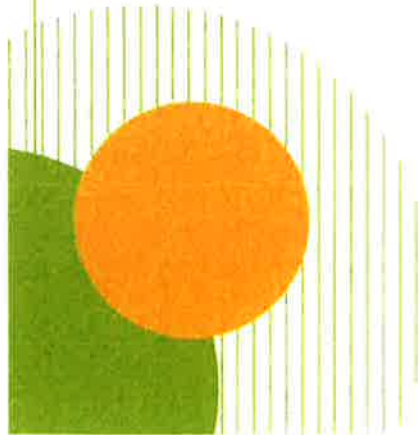
CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE

Une station est dite conforme si et seulement si elle est globalement conforme sur l'ensemble de ses paramètres.

Conformité annuelle globale						
Commune	Site	2010	2011	2012	2013	2014
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION D'EPURATION DE SAINT DIE	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

CONFORMITE PAR PARAMETRE

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :



Conformité par paramètre										
STEP DE SAINT-DIE	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité	
N°2107/95 du 24-10-95	DBO5	863,92	3,13	17,7	97,9	0	4	0	Oui	
N°2107/95 du 24-10-95	DCO	2614,82	24,3	131	95	0	6	0	Oui	
N°2107/95 du 24-10-95	MeS	1326,27	5,02	29,6	97,8	0	6	0	Oui	
N°2107/95 du 24-10-95	NG	246,8	8,6	50,7	79,4	0	4	0	Oui	
N°2107/95 du 24-10-95	NTK	243,43	6,31	39	83,9	0	3	0	Oui	
N°2107/95 du 24-10-95	Pt	30	0,48	2,69	91	0	4	0	Oui	

En 2014, toutes les analyses réalisées sur la station de Saint-Dié des Vosges ont été jugées conformes à la législation. La station est donc en règle pour cette année.



CONFORMITE DES FREQUENCES D'ANALYSE

Le respect du nombre d'analyses retenues par rapport au nombre prévu par l'arrêté est synthétisé dans le tableau suivant :

Conformité du planning d'analyses					
STEP DE SAINT DIE	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
N°2107/95 du 24-10-95	DBO5	24	30	30	125,0%
N°2107/95 du 24-10-95	DCO	52	58	58	111,5%
N°2107/95 du 24-10-95	MeS	52	58	58	111,5%
N°2107/95 du 24-10-95	NG	24	30	30	125,0%
N°2107/95 du 24-10-95	NTK	24	30	30	125,0%
N°2107/95 du 24-10-95	Pt	24	30	30	125,0%

LA CONFORMITE DES BOUES ET SOUS-PRODUITS

Le tableau suivant présente les destinations des boues produites et des sous-produits ainsi que la conformité des filières utilisées.

Conformité filières boues et sous produits évacués		
Site	Points prélèvement	Destination
STATION D'EPURATION DE SAINT DIE	S10 - Sable produit	CET de Villoncourt
STATION D'EPURATION DE SAINT DIE	S11 - Refus de dégrillage produit	Ordures ménagères
STATION D'EPURATION DE SAINT DIE	S9 - Huelles/graisses évacuées sans traitement	STEP de Golbey (carbofil)
STATION D'EPURATION DE SAINT DIE	Boues	Centre de traitement TAJI et compostage Terralys Ménarmont

LE BILAN CLIENTELE

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

LES STATISTIQUES CLIENTS

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, ...).

Statistiques clients			
Type	2013	2014	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	9 038	9 082	0,5%
Nombre de clients potentiels assainissement collectif (estimation)	22 413	22 089	-0,97%

Le nombre de clients actifs, pour l'année 2014, est de 8 688 clients.

LES VOLUMES ASSUJETTIS A L'ASSAINISSEMENT

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement.

Volumés assujettis à l'assainissement				
VOLUMES ASSUJETTIS (m3)	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Saint-Dié des Vosges	971 749	948 204	932 522	-1,7%
Saint-Michel sur Meurthe	46 128	44 067	40 049	-9,1%
Sainte Marguerite	105 458	115 334	116 452	1,0%
Peltex	895	495	205	-58,6%
ArvIn Meritor	3 389	3 334	3 229	-3,1%
TOTAL	1 127 619	1 111 434	1 092 457	-1,7%

VEILLER AU MEILLEUR NIVEAU DE SERVICE APPORTE

⬇ SATISFACTION CLIENTELE - ENQUETE SUR LA QUALITE DU SERVICE

Lyonnaise des Eaux fait appel chaque année à l'institut de sondage SOFRES pour mesurer la satisfaction de ces clients.

Les résultats de ces études permettent à Lyonnaise des Eaux :

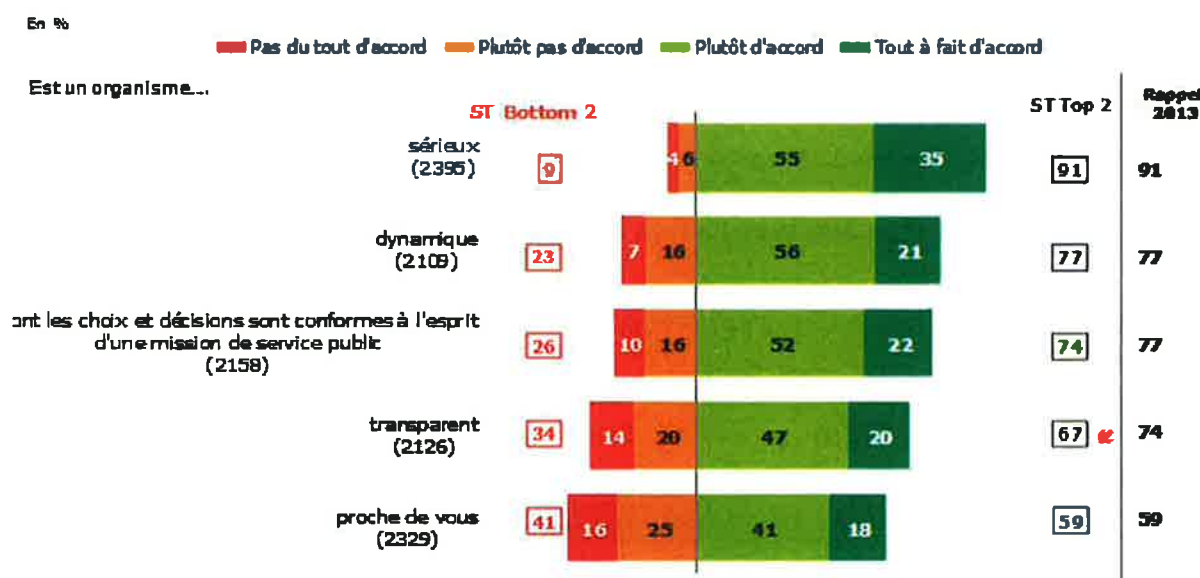
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

La méthodologie

En 2014, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de décembre 2014 en collaboration avec l'Institut TNS Sofres auprès de 2800 clients interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par Lyonnaise des Eaux.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

Une image solide du distributeur d'eau



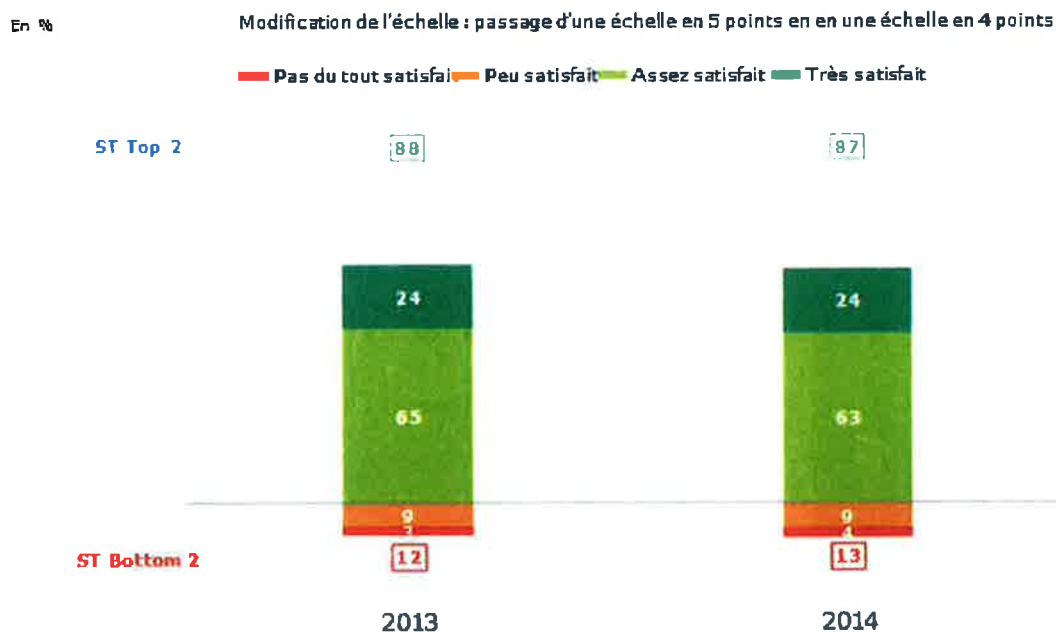
Base : Echantillon national (A Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise comme distributeur d'eau)
 B2. Je vais vous citer plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise.
 Pour chacune, vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

L'image de Lyonnaise des Eaux auprès de ces clients reste solide. Lyonnaise des Eaux est reconnu par ses clients pour son sérieux, son dynamisme, sa transparence et parce que ses choix et ses décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public.

A l'avenir, Lyonnaise des Eaux souhaite continuer ses efforts en matière de proximité clients.

Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client de Lyonnaise des Eaux restent très stables par rapport à 2013. 87% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient Lyonnaise des Eaux.

La satisfaction globale par thème - début de questionnaire : un niveau de satisfaction auprès des clients directs modéré et stable entre les deux périodes



Base : Echantillon national
 D1. Concernant l'ensemble des prestations de votre organisme distributeur d'eau actuel, diriez-vous que vous êtes globalement ...

Plus de 87% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de Lyonnaise des Eaux.
 Lyonnaise des Eaux, comme en 2013, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.

⬇ **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION CLIENT**

COMMUNICATION EN ACCUEIL CLIENT ET/OU DE MAIRIE

Lyonnaise des Eaux à actualiser ces outils de communication auprès des clients consommateurs concernant :

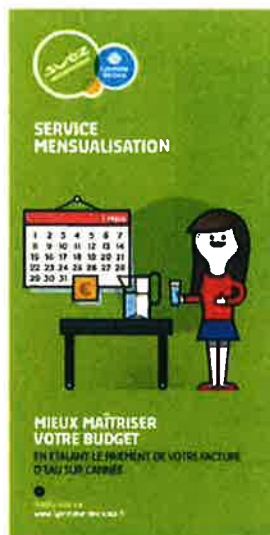
- La maîtrise de leur consommation d'eau avec la campagne sur les éco-gestes en ligne sur www.lyonnaise-des-eaux.fr et disponible sous forme d'affiches pour les accueils clients et de mairie,
- Les gestes écologiques à adopter chez soi pour limiter la pollution de la ressource,
- Les services Mensualisation, E-facture,



SERVICE CONSO DIRECT
EN CAS DE FUITE VOUS ÊTES PRÉVENU PAR SMS TOUT DE SUITE*



CHASSEZ LE GASPILLAGE !



CAMPAGNES D'E-MAILING

Des campagnes d'informations par e-mail aux clients consommateurs sont régulièrement réalisées pour promouvoir :

- L'information de proximité disponible dans la rubrique « Eau dans ma commune » du site (qualité de l'eau, travaux...) sur www.lyonnaise-des-eaux.fr, l'utilisation des services disponibles sur le site,
- La création de comptes en ligne,
- La protection des compteurs contre le gel.

**PROFITEZ DE TOUTS VOS SERVICES
OU QUE VOUS SOYEZ !**



Chère cliente, cher client,

Vous pouvez désormais profiter de tous vos services sur votre compte en ligne où que vous soyez, et quand vous le souhaitez, à partir de votre smartphone ou de votre tablette.

Cliquez sur la vidéo ci-dessus pour en savoir plus !

Cordialement,

Votre service client
(URL Marque)

TELEPHONE : 04 75 00 00 00
 7 jours sur 7 de 8h à 18h
 100 avenue de la République
 38100 Saint-Denis
 CNP - Eau
 @cnp_eau

**LE GEL EST EN NEIGE ! VOUS LE COMPTEUR D'EAU ?
HABILILEZ-LE POUR L'HIVER !**

Chère cliente, cher client,

LE GEL EST EN NEIGE ! DE VOTRE COMPTEUR D'EAU ET DE VOS CANALISATIONS.

Chaque année, avec le retour des basses températures, l'eau se transforme en glace et peut entraîner la casse des tuyaux et du compteur d'eau. Vous pouvez être privé d'eau, des suites importantes sont possibles et des frais de réparation conséquents seront alors à votre charge. Le compteur d'eau est en effet sous votre responsabilité, que vous soyez propriétaire ou locataire.

POUR ÉVITER CES DÉSAGREMENTS, DES MESURES SIMPLES SUFFISENT :

- 1. Éviter de laisser l'eau s'écouler dans le compteur d'eau et les tuyaux exposés.
- 2. Protéger le compteur et les tuyaux exposés avec des matériaux isolants (polystyrène, laine minérale).
- 3. Couvrir le compteur et les tuyaux avec des plaques de polystyrène.
- 4. Protéger vos canalisations avec une laine isolante.
- 5. Ne jamais couper complètement le chauffage si possible.
- 6. Protéger le compteur et les tuyaux exposés.
- 7. Éviter de couper complètement le chauffage.
- 8. Vidanger votre installation.

Votre service client

POUR PLUS D'INFORMATIONS
 Cliquez sur la vidéo ci-dessus pour en savoir plus !
 www.hyonaise-des-eaux.fr

**LE PLEIN DE SERVICES SUR
MON COMPTE EN LIGNE**

Chère cliente, cher client,

Vous pouvez désormais bénéficier de tous vos services en ligne sur www.hyonaise-des-eaux.fr où que vous soyez et quand vous le souhaitez !



Je crée mon compte

1

Connectez-vous depuis votre ordinateur, smartphone ou tablette pour :

- consulter et payer vos factures,
- suivre vos consommations,
- déposer votre relevé de compteur si vous ne pouvez pas être présent le jour de la relève,
- modifier vos coordonnées.

Pour créer votre compte, c'est tout simple :

saisissez votre référence client :

vos identifiants :

Laissez vous guider !

Votre service client

TELEPHONE : 04 75 00 00 00
 7 jours sur 7 de 8h à 18h
 100 avenue de la République
 38100 Saint-Denis
 CNP - Eau
 @cnp_eau

UN LIVRET D'ACCUEIL POUR LES NOUVEAUX CLIENTS

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

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,
- Les réponses aux questions les plus fréquentes sur la qualité de l'eau, le cycle de l'eau, son prix, les différents éléments de la facture d'eau,
- Une information sur les services offerts par Lyonnaise des Eaux (e-facture, mensualisation,...).



AFFICADRES VEHICULES

Une nouvelle campagne de publicité est programmée sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication sera tournée vers les clients consommateurs pour plus d'informations concernant les services et les métiers de Lyonnaise des Eaux.



LE PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m³, appliqué au volume d'eau consommé.

LE TARIF

Le tableau suivant permet de décomposer le tarif du service de l'assainissement.

Tarifs au 1er janvier de l'année de l'exercice en cours				
Groupe	Désignation	01/01/2014	01/01/2015	N/N-1 (%)
Eau usée	Facture d'eau calculée pour une consommation de 120m ³	267,45	268,98	0,57%
Eau usée	Part fixe (€TTC/an/abonné)	20,33	20,57	1,18%
Eau usée	Part variable (€TTC/m ³)	4,08	4,09	0,25%
Eau usée	Prix TTC du service au m ³ pour 120m ³	2,23	2,24	0,45%

L'EVOLUTION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT

Le coefficient d'actualisation du prix est détaillé ci-dessous.

Evolution des révisions de la tarification			
	01/01/2014	01/01/2015	N/N-1 (%)
Coefficient d'actualisation (K)	1,68640	1,70617	1,17%

LA FACTURE TYPE 120 M3

	Q.	Tarif applicable au 1er Janvier 2014		Tarif applicable au 1er Janvier 2015		Evolution n / n-1
		P.U.	Montant	P.U.	Montant	
<u>DISTRIBUTION DE L'EAU</u>						
ABONNEMENT						
Part du délégataire	2	21,58	43,16	21,82	43,64	1,11%
CONSOMMATION						
Part du délégataire tranche 0 à 30 m3	30	1,3852	41,56	1,3852	41,56	0,00%
Part du délégataire tranche 31 à 120 m3	90	1,1812	106,31	1,1947	107,52	1,14%
Part communale tranche 0 à 30 m3	30	0,4000	12,00	0,4000	12,00	0,00%
Part communale tranche 31 à 120 m3	90	0,3400	30,60	0,3400	30,60	0,00%
<u>COLLECTE DES EAUX USEES</u>						
ABONNEMENT						
Part du délégataire	2	9,24	18,48	9,35	18,70	1,19%
CONSOMMATION						
Part du délégataire tranche 0 à 30 m3	30	1,0296	30,89	1,0296	30,89	0,00%
Part du délégataire tranche 31 à 120 m3	90	0,7429	66,86	0,7516	67,64	1,17%
Part communale tranche 0 à 30 m3	30	0,4200	12,60	0,4200	12,60	0,00%
Part communale tranche 31 à 120 m3	90	0,3700	33,30	0,3700	33,30	0,00%
<u>TRAITEMENT DES EAUX USEES</u>						
CONSOMMATION						
Part du délégataire tranche 0 à 30 m3	30	0,5068	15,20	0,5068	15,20	0,00%
Part du délégataire tranche 31 à 120 m3	90	0,3658	32,92	0,3701	33,31	1,18%
<u>ORGANISMES PUBLICS</u>						
AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE						
Préservation des ressources en eau	120	0,0800	9,60	0,0700	8,40	-12,50%
Redevance de lutte contre la pollution	120	0,3100	37,20	0,3300	39,60	6,45%
Redevance modernisation des réseaux de collecte	120	0,2740	32,88	0,2740	32,88	0,00%
TVA à 7,0%			15,42		15,58	1,03%
TVA à 5,5%			24,31		24,45	0,57%
TVA à 10%						
Total TTC			563,30 €		567,88 €	0,81%

ASSAINISSEMENT	2014	2015
Part fixe : délégataire + collectivité	18,48 €	18,70 €
Part variable : délégataire + collectivité	191,78 €	192,95 €



**LES COMPTES DE LA DELEGATION
ET LE PATRIMOINE**



LE CARE

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

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

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

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

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

LE CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2014

en milliers d'euros

	2013	2014	Ecart en %
PRODUITS	2 923,73	2 419,61	-17%
Exploitation du service	1 803,88	1 726,49	
Collectivités et autres organismes publics	1 104,45	693,01	
Travaux attribués à titre exclusif	15,40	0,00	
Produits accessoires	0,00	0,12	
CHARGES	3 121,72	2 834,28	-9,00%
Personnel	387,31	377,12	
Energie électrique	62,63	69,53	
Produits de traitement	49,89	48,69	
Analyses	7,47	10,07	
Sous-traitance, matières et fournitures	416,49	490,07	
Impôts locaux et taxes	21,76	19,99	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	291,17	279,04	
• télécommunication, postes et télégestion	9,66	12,17	
• engins et véhicules	30,38	34,77	
• informatique	35,32	33,15	
• assurance	5,46	4,37	
• locaux	38,08	28,86	
Frais de contrôle	53,73	84,08	
Ristournes et redevances contractuelles	4,19	10,68	
Contribution des services centraux et recherche	75,79	78,01	
Collectivités et autres organismes publics	1 104,45	693,01	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	6,20	6,32	
• programme contractuel	80,66	82,85	
Charges relatives aux investissements			
• fonds contractuel	320,53	326,94	
• annuités d'emprunt de la collectivité prises en charge	69,15	70,54	
• investissements incorporels	155,41	158,51	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	12,39	11,51	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	2,19	17,23	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,32	0,07	
Résultat avant impôt	-197,98	-414,66	-109,4%
RESULTAT	-197,98	-414,66	-109,4%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LE DETAIL DES PRODUITS

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2014

Détail des produits

en milliers d'€uros	2013	2014	Ecart en %
TOTAL	2 923,73	2 419,61	-17%
Exploitation du service	1 803,88	1 726,49	-4,3%
• Partie fixe	160,75	159,27	
• Partie proportionnelle	1 449,57	1 353,26	
• Traitement des volumes extérieurs en assainissement	193,56	213,95	
Collectivités et autres organismes publics	1 104,45	693,01	-37%
• Part Collectivité	830,59	452,67	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	273,86	240,34	
Travaux attribués à titre exclusif	16,40	0,00	-100,0%
• Branchements	16,40	0,00	
Produits accessoires	0,00	0,12	
• Autres produits accessoires	0,00	0,12	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Les CARE étant consolidés par les commissaires aux comptes, nous ne pouvons pas modifier les données de 2013. Nous tenons à signaler qu'une erreur concernant la partie collectivités et autres organismes publics s'est glissée dans les données de 2013. Le montant des reversements était de 702,52 k€ au lieu de 1 104,45 k€. Cette modification n'a pas d'impact sur le résultat économique du CARE.

LA PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION

- 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

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 2014 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

L'ENTREPRISE REGIONALE EST L'UNITE DE BASE DE L'ORGANISATION DE LA SOCIETE

- 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.

L'ENTREPRISE REGIONALE DISPOSE DE SA PROPRE COMPTABILITE D'ETABLISSEMENT

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des entreprises régionales.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

L'organisation de 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.

ELEMENTS DIRECTEMENT IMPUTES PAR CONTRATS

- 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 (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

ELEMENTS AFFECTES 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 ci-dessous :

Produits et Charges d'exploitation	Clé
Autres produits affermagés eau	Clients affermage eau potable
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)
Charges et produits branchements facturés eau	Nombre branchements neufs isolés eau
Charges facturation encaissement	Clients facturés
Charges production eau potable	m ³ LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m ³)
Charges relève compteurs	Nombre de relevés
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable
Autres produits affermagés assainissement	Clients affermage assainissement
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement
Charges eaux pluviales	Longueur réseau assainissement eaux pluviales (km)
Charges et produits branchements facturés assainissement	Nombre branchements neufs isolés assainissement
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement
Charges réseaux eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaires) (km)
Charges épuration	Tonnes de matières sèches produites (milliers de tonnes)
Charges de télérelevé et télécontrôle contrats eau et asst	Clients télérelevés ou radiorelevés

Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées ci-dessous :

Produits et Charges d'exploitation	Clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables
Contribution des services centraux et recherche	CA total
Stocks pour BRR	Produits hors comptes de tiers

CHARGES INDIRECTES

LES FRAIS GENERAUX LOCAUX

- Les frais généraux locaux de l'entreprise régionale sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% 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.

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.

LA PARTICIPATION, L'INTERESSEMENT ET LA PROVISION POUR INDEMNITE DE DEPART A LA RETRAITE DES SALARIES

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.

LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

CHARGES RELATIVES AUX RENOUVELLEMENTS

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

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

garantie pour continuité du service,
programme contractuel,
fonds contractuel,

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

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

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

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

Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.

Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :

Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

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

c. « Fonds contractuels de renouvellement » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain

montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

CHARGES RELATIVES AUX INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

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

programme contractuel,
fonds contractuel,
annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
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.

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

CHARGES DOMAINE PRIVE

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.

1. Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels :

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

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 15 ans + spread de 2% soit 4,21 %).

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs de 14 ans.

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

Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

2. 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.

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

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

la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,

le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 3,67%.

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

REMUNERATION 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 0,1% (0,6% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

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 calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 4,67 % de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux.

Le taux applicable est de 33,33%.

L'INVENTAIRE DU PATRIMOINE

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

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué,
- Un état des variations du patrimoine Immobilier Intervenues dans le cadre du contrat.

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

LES BIENS DE RETOUR

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

LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT

Les Installations de traitement des effluents et des boues disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues			
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de traitement (Eq. hab)
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STEP DE SAINT DIE	1993	31000

LES POSTES DE RELEVEMENT

Les postes de relèvement disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR ALBERT CAMUS 1	2001	25	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR ALBERT CAMUS 2	2001	25	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR DE BEHOUILLE	1990	75	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR DE HELLIEULE 2	1996	60	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR DE HELLIEULE 4	1996	35	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR DE LA PLACE DU MARCHÉ	2000	30	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR DE MIRANDOLLE	1999	65	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR DE ROBACHE	1998	85	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR DU FOCHARUPT	1990	650	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR GEOPARC 1 - ZA DIEUDONNE DUBOIS	2004	40	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR GEOPARC 2 - ZA DIEUDONNE DUBOIS	2004	650	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR GEOPARC 3 ZA DIEUDONNE DUBOIS	2004	40	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR GEOPARC 4 ZA DIEUDONNE DUBOIS	2004	40	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	PR LYAUTEY (St Dié)	2004	30	m3/h

TRAITEMENT SUR LE RESEAU

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

Inventaire des installations de traitement sur réseau			
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal (m3/h)
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	BO DE FOLMARD (St Dié)	1996	85

LES RESEAUX PAR TYPE

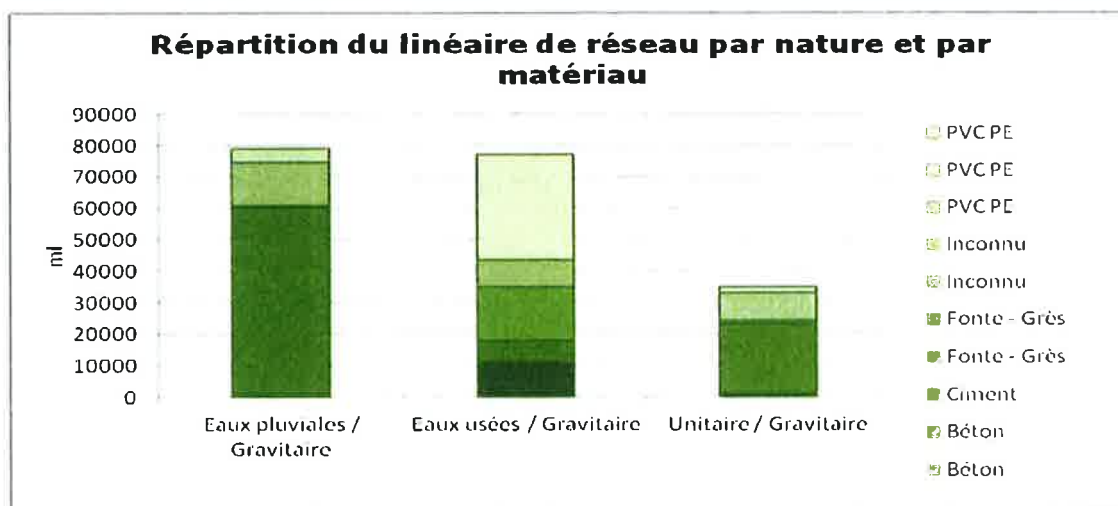
Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2013	2014	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	76 695	79 070	3,1%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	75 941	77 112	1,5%
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	35 394	35 100	-0,8%
Linéaire refoulement (ml)	2 670	2 724	2,0%
Linéaire total (ml)	190 700	194 006	1,7%

LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)									
Réseau	Ecoulement	Amlante ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	PVC PE	Autres	Inconnu	Total
Eaux pluviales	Gravitaire	831	59 155	111	350	4 632	266	13 725	79 070
Eaux pluviales	Refoulement					21			21
Eaux usées	Gravitaire	11 246	6 634		17 162	33 767		8 304	77 112
Eaux usées	Refoulement		6		508	107		2 082	2 703
Unitaire	Gravitaire	1 281	22 058	24	1 061	2 008		8 668	35 100
Total		13 358	87 853	135	19 080	40 535	266	32 779	194 006



LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune		
Commune	Type d'accessoires	Nombre
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Avaloirs	3 384
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Regards réseau	4 438
SAINTE-MARGUERITE	Avaloirs	1
SAINTE-MARGUERITE	Regards réseau	8

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

LE RENOUVELLEMENT

LES OPERATIONS REALISEES

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

LIBELLE CONTRAT	INSTALLATION	INTITULE	MONTANTS REALISES (€)
VILLE DE SAINT DIE DES VOSGES - ASST	STEP	Onduleur	1 378,00 €
		Chicanes pont suceur	3 576,00 €
		Caméra infra rouge	7 022,00 €
		Centrifugeuse labo	3 740,00 €
		Tuyau dépotage graisses	2 692,00 €
		Pompe boues en excès n°2	1 139,00 €
	POSTE DE RELEVEMENT DE HELLIEULE 4	Armoire et télégestion GPRS	7 386,00 €
	POSTE DE RELEVEMENT ALBERT CAMUS N°2	POMPE DE RELEVEMENT 2	1 714,00 €
	BASSIN D'ORAGE FOLMARD	Panier De Degrillage	2 345,00 €
		POMPE DE RELEVEMENT 1	1 623,00 €
		POMPE DE RELEVEMENT 2	1 623,00 €
	POSTE DE RELEVEMENT DE FOUCHARUPT	POMPE DE RELEVEMENT 1	1 720,00 €
	POSTE DE RELEVEMENT DE ROBACHE	Armoire et télégestion GPRS	12 129,00 €
	STEP- PRETRAITEMENT	RELEVAGE EAUX BRUTES - POMPE DE RELEVEMENT 1	4 090,00 €
		RELEVAGE EAUX BRUTES - BARDAGE	3 961,00 €

		DESSABLEUR-DEGRAISSEUR - COMPRESSEUR AIR LIFT DESSABLEUR	3 243,00 €
		DESSABLEUR-DEGRAISSEUR - AEROFLOT SUBMERSIBLE DEGRAISSEUR	376,00 €
		Vis compacteur de déchets	1 595,00 €
		Socles des support du FP	1 981,00 €
	STEP-BIOLOGIE	PRODUCTION D'AIR - SURPRESSEUR 1 L1	7 022,00 €
		PRODUCTION D'AIR - SURPRESSEUR 1 L2	23 259,00 €
		PRODUCTION D'AIR - SURPRESSEUR 2 L1	6 828,00 €
		RECIRCULATION DES BOUES - POMPE RECIRCULATION 1	4 011,00 €
		CLARIFICATION - MOTOREDUCTEUR PONT CLARIFICATEUR	928,00 €
	STEP- DESHYDRATATION	FLOTTATION - POMPE BACHE A BOUES FLOTTEES N°1	21 103,00 €
	STEP-BATIMENT (hors exploitation)	LOCAUX ADMINISTRATIFS - ORDINATEUR DE SUPERVISION	2 847,00 €
Total VILLE DE SAINT DIE DES VOSGES - ASST			129 331,00 €

>GLOSSAIRE



GLOSSAIRE

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

❖ Abandon de créance

Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

❖ Abonné domestique ou assimilé

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

❖ Abonnement

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné ou l'installation d'assainissement autonome).

❖ Assainissement non collectif (ANC) ou autonome

L'assainissement non collectif est parfois appelé autonome ou individuel. Il désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des Immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.

❖ Assainissement collectif

L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), transport (collecteurs) et traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physique). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités ou quartiers.

❖ Autorité organisatrice

Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

❖ Avaloir

Ouverture destinée à recueillir les eaux de ruissellement et à les évacuer à l'égout.

B

❖ Branchement assainissement

Canalisation ou raccordement, en général enterré, destiné à véhiculer les eaux usées et/ou les eaux pluviales depuis l'origine (point d'entrée) jusqu'au collecteur (d'après le paragraphe 3.6 de la NF EN 752-1).

C

❖ Certification ISO 9001

Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

❖ Certification ISO 14001

Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

❖ Collecteur

Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).

❖ Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)

Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

❖ Commission départementale Solidarité Eau

Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

❖ Curage

Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

D

❖ DBO5

Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.

❖ Désobstruction

Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

E

❖ Eaux pluviales

Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).

❖ Eaux résiduaires ou eaux usées

Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.

❖ Eaux usées domestiques

Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).

❖ Échantillon

Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'en effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

❖ Enquête de conformité

Une enquête de conformité, permet d'établir un diagnostic vérifiant que :

- les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
- les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.

❖ Equivalent-habitant (EqHab)

L'équivalent-habitant est une unité de mesure permettant de quantifier la charge brute de pollution organique, 1 EqHab= 60 g de DBO5.

H

❖ Habitant

Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

❖ Habitant desservi

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

I

❖ Inspection télévisée

L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations. L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.

M

❖ Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N

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

N

❖ Nombre d'abonnements

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

❖ Nombre d'habitants

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

O

❖ Ouvrage assainissement

Ouvrage connecté au réseau d'assainissement et permettant la captation ou le stockage des eaux usées ou pluviales : avaloirs, grilles, déversoirs d'orage, déshuileurs, dessableurs.

❖ Ouvrages de prétraitement

Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage).

Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.

Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "désableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.

Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

P

❖ Prélèvement

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

❖ Prétraitement

Premiers procédés de traitement de l'eau sur une usine pour éliminer les éléments grossiers les plus faciles à retenir (dégrillage, tamisage, dessablage, ...).

R

❖ Réclamation

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par Internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

❖ Réseau de collecte des eaux pluviales

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire les eaux de pluie jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué des avaloirs, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

❖ Réseau de collecte des eaux usées

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

❖ Réseau séparatif

Le système séparatif consiste à affecter un réseau à l'évacuation des eaux usées domestiques (eaux vannes et eaux ménagères) et avec des réserves, certains effluents industriels. On parle dans ce cas de réseau Eaux Usées (EU). L'évacuation de toutes les eaux de toitures, de chaussées, de ruissellement et de drainage est assurée par un autre réseau que l'on appelle le réseau Eaux Pluviales (EP).

❖ Réseau unitaire

Dans ce cas, un seul réseau collecte dans la même canalisation les eaux pluviales EP et les eaux usées EU.

❖ Réseau de rejet industriel

Réseau de collecte des émissions de substances d'origine industrielle dans l'eau.

❖ Réseau de trop-plein

C'est un réseau de collecte secondaire des eaux pluviales qui est utilisé en cas de forte pluie. Il permet de procéder à un délestage, c'est-à-dire à un déversement du trop plein d'eaux usées dans le milieu naturel.

S

❖ Service

Au sens du présent document, on entend par "service" le périmètre confié par l'autorité organisatrice à un opérateur unique. Les missions assurées peuvent être pour un service d'eau potable la production, le transfert et la distribution et pour un service d'assainissement la collecte, le transport, la dépollution et le cas échéant l'assainissement non collectif. A ces missions s'ajoute en général la gestion des abonnés.

❖ Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).

❖ Système d'assainissement

Un système d'assainissement est composé d'un système de collecte et d'un système de traitement. Il comprend donc l'ensemble des ouvrages destinés à collecter, transporter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales.

❖ Système de collecte

Le système de collecte désigne le réseau de canalisations qui recueille et achemine les eaux usées et pluviales depuis la partie publique des branchements particuliers, ceux-ci compris, jusqu'aux points de rejets dans le milieu naturel ou dans le système de traitement (stations d'épuration). Il comprend les déversoirs d'orage, les ouvrages de rétention et de traitement des eaux de surverse situés sur ce réseau.

T

❖ Traitement des boues

Ensemble des procédés destinés à rendre les boues des stations d'épuration conformes aux normes environnementales, aux réglementations sur l'utilisation des sols ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Ces traitements ne réduisent pas seulement le volume des résidus, mais stabilisent et transforment également ces derniers en composants acceptables sur le plan environnemental et en produits dérivés utiles. Le traitement tertiaire inclut par exemple le conditionnement chimique, la désinfection, la filtration sous pression, la filtration à vide, la centrifugation et l'incinération. Il est possible de classer le traitement des eaux usées et le traitement des boues dans des catégories différentes, à savoir le traitement secondaire pour les eaux usées et le traitement tertiaire pour les boues d'épuration.

❖ **Traitement des eaux usées**

Ensembles des procédés visant à rendre les eaux usées conformes aux normes environnementales en vigueur ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Pour calculer le volume total des eaux usées traitées, il convient de ne tenir compte que du type de traitement le plus poussé auquel ces eaux ont été soumises.

V

❖ **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard...).

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 17, dont 4 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social. Chaque indicateur est défini par une fiche détaillée, fournissant toutes les explications sur ses modalités de calcul et sur son interprétation et ses limites.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (code D201.0)**
Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.
- **Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (code D202.0)**
Cet indicateur recense le nombre d'autorisations de rejets d'effluents non domestiques dans le réseau délivrées par la collectivité qui gère le service d'assainissement.
- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (code D203.0)**
Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.
Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage
- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D204.0)**
Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu récepteur, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement.
Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de

l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.

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

2. Indicateurs de performance

- **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code D201.1)**

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

Formule = nombre d'abonnés/nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectifx100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)**

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

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

- **10 points** : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
- **5 points** : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises.

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
 - **existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des

- réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.
- **la procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
 - **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
 - **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

Partie C : informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)

- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...).
- **10 points supplémentaires** : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.
- **10 points supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
- **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
- **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectuées à leur suite.
- **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).

- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D203.2)**
 Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.
Formule = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
- **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D204.3)**
 Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.
Formule = moyenne de la conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D205.3)**
 Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.
Formule = moyenne de la conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (code D206.3)**
 Cet indicateur mesure en pourcentage, la part des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.
 Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et la décharge agréée.
Formule = quantité des boues admises par une filière conforme/tonnage total des boues évacuées
- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code D207.0)**
 Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/volume facturé
- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (code D251.1)**
 Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.
Formule = nombre d'inondations dans les locaux de l'utilisateur/nombre d'habitants desservisx1000

- Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code D252.2)**
 L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).
Formule = nombre de points noirs/linéaire de réseau hors branchementsx100
- Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (code D253.2)**
 Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'assainissement collectif par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20
- Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (code D254.3)**
 Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement.
Formule = nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire conformes/nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire
- Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (code D255.3)**
 Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution, ...).
 L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A, B et C ci-dessous. Les indicateurs des tableaux B et C ne sont pris en compte que si la somme des indicateurs mentionnés dans le tableau A atteint au moins 80 points. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

A – Éléments communs à tous les types de réseaux (points accordés si existant)

- **20 points** : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...).
- **10 points** : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés).
- **20 points** : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement.
- **30 points** : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.

- **10 points** : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (points accordés si A = 80)

- **10 points** : évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant a minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total.

C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes (points accordés si existant si A=80)

- **10 points** : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage.
- Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code D257.0)
Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

>ANNEXES



ANNEXES



ANNEXE 1 : SYNTHÈSE RÈGLEMENTAIRE

SOMMAIRE

**REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE
PUBLIC
MARCHES PUBLICS
DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT
ENVIRONNEMENT**

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

INTERETS MORATOIRES AU TAUX BCE+8 (8,25 % AU 1^{ER} JANVIER 2014) ET INDEMNITE FORFAITAIRE EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT DANS LES CONTRATS PUBLICS

> Loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière ("Loi Dadue"). Articles 37 à 44

> Décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique

Cette loi et son décret d'application transposent en droit français les dispositions de la directive du 16 février 2011. Elle impose un régime unique pour les retards de paiements dans les contrats de la commande publique (marchés publics, délégations de service public, contrats de partenariat, concessions de travaux...). Elle prévoit, en sus des intérêts moratoires au taux BCE+8 (soit 8.25% au 1^{er} janvier 2014) qui sont appliqués de plein droit dès le jour suivant l'expiration du délai de paiement ou à l'échéance prévue au contrat, une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros pour frais de recouvrement.

Ce nouveau dispositif s'applique aux contrats publics conclus à compter du 16 mars 2013
Nota : concernant les marchés privés (de professionnels à professionnels), la directive avait déjà été transposée par la loi Warsmann du 22 mars 2012. Le taux des intérêts moratoires fixé à BCE+12 (soit 12,25 % au 1^{er} janvier 2014) et le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement a été fixé à 40 euros par un décret du 2 octobre 2012. Cette indemnité doit être mentionnée au contrat ou dans le règlement de service en application de l'art L441-6 du code de commerce.

MARCHES PUBLICS

NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE

> Décret n° 2013-1259 du 27 décembre 2013 modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique

A compter du 1er janvier 2014, conformément au règlement de la Commission en cours d'adoption, les seuils de procédure formalisée des marchés publics seront relevés à :

- 134 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État ;
- 207 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
- 414 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 186 000 € HT pour les marchés de travaux.

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

DEFINITION DES BIENS DE RETOUR ET INDEMNISATION EN CAS DE RUPTURE ANTICIPEE DU CONTRAT DE CONCESSION

> Conseil d'Etat, 21 décembre 2012, ERDF, req. n° 342788

A l'occasion d'un litige entre la commune de Douai et ERDF, le Conseil d'Etat a entendu actualiser sa jurisprudence sur le statut des biens de retour dans les concessions ainsi que sur les modalités d'indemnisation des biens en cas de fin anticipée du contrat.

- Le Conseil d'Etat précise que les biens de retour établis sur la propriété d'une personne publique relèvent de la domanialité publique dès l'origine et sont obligatoirement la propriété du concédant dès leur réalisation.
En revanche, si le bien concédé est construit sur un terrain appartenant au concessionnaire, le contrat peut lui en attribuer la propriété pendant la durée du contrat sous réserve d'en garantir le retour à la collectivité en fin de contrat.
- Le Conseil d'Etat indique que l'indemnité au titre de la valeur non amortie d'un bien ne saurait être supérieure à la VNC comptable telle qu'elle figure au bilan de l'entreprise.

RENOUVELLEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB A LA CHARGE DU DELEGATAIRE

> CAA Paris, 18 octobre 2013, Société des Eaux de Melun, req. n°11PA02965

En l'absence d'une obligation contractuelle de renouvellement des branchements en plomb, le délégataire n'a pas la charge financière du renouvellement de ces branchements, mais doit procéder aux travaux, compte tenu de l'urgence (fin 2013), et se faire indemniser ensuite par la collectivité.

TRANSFERT DES DROITS A DEDUCTION DE LA TVA : BERCY MODIFIE SA DOCTRINE

> BOI-TVA-DED-40-30, 1^{er} aout 2013

Par une instruction en date du 1^{er} aout 2013, l'administration fiscale a modifié sa doctrine en matière d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et, en conséquence, en matière de transfert du droit à déduction via les attestations de TVA.

A compter du 1^{er} janvier 2014, la procédure de transfert du droit à déduction sera limitée aux hypothèses dans lesquelles le contrat ne prévoit pas le versement par le délégataire d'une surtaxe (= part collectivité du prix du service), ou alors seulement une surtaxe symbolique. Dans les autres cas, cette mise à disposition est considérée par l'administration fiscale comme une activité économique assujettie à la TVA. La collectivité devra donc collecter auprès du délégataire une TVA assise sur la surtaxe, avant de reverser la TVA ainsi collectée au Trésor. En contrepartie, elle exerce elle-même son droit à déduction de TVA ayant grevé les dépenses relatives aux Investissements engagés dans le cadre du service public.

TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT

TARIFICATION SOCIALE DE L'EAU ET COUPURES D'EAU

> Loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi "Brottes")

La loi "Brottes" du 15 avril 2013 comporte deux dispositifs majeurs :

- le premier dispositif permet aux collectivités qui le souhaitent, à titre d'expérimentation d'une durée de 5 ans, de prévoir une facturation progressive de l'eau potable, avec possibilité d'instaurer une première tranche de consommation gratuite pour les abonnés en situation de précarité.
- La définition des tarifs peut être modulée en fonction du nombre de personnes ou des revenus du foyer, de l'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau ou d'une aide octroyée pour l'accès à l'eau.
- Le deuxième dispositif consiste en une modification de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. D'après cette modification, les coupures d'eau pourraient être interdites toute l'année pour toutes les résidences principales. Mais, la même loi admet la suspension ou la résiliation des contrats d'abonnement pour impayés. En raison des contradictions du texte, une nouvelle loi est nécessaire. Dans l'attente, le dispositif antérieur, qui interdit les coupures d'eau à l'égard des seuls bénéficiaires du FSL, reste en vigueur.

ENVIRONNEMENT

CREATION D'UN DROIT D'ALERTE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT ET DE SANTE PUBLIQUE

> Loi du 16 avril 2013 n°2013-316 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte (JORF n°0090 du 17 avril 2013 page 6465)

Tout salarié d'une entreprise ou d'une régie, ainsi que le CHSCT peuvent émettre une alerte lorsqu'ils considèrent que les produits ou procédés de fabrication utilisés par l'entreprise font peser un risque grave pour la santé publique ou l'environnement. Une commission de la déontologie et des alertes en matière de santé publique et d'environnement est parallèlement créée avec, entre autres missions, celle de la gestion de ces alertes.

Cette commission nationale peut également être saisie, notamment, par les associations de protection de l'environnement agréées en application des dispositions de l'article L.141-1 du code de l'environnement.

En outre, l'employeur doit organiser une information de ses salariés sur les risques que peuvent faire peser sur la santé publique ou l'environnement les produits ou procédés de fabrication utilisés dans l'entreprise et les mesures mises en œuvre pour y remédier (article L.4141-1 du code du travail).

L'employeur doit réunir le CHSCT en cas d'événement grave lié à l'activité de l'établissement ayant porté atteinte ou ayant pu porter atteinte à la santé publique ou à l'environnement (Article L.4614-10 du code du travail).

Enfin, la loi nouvelle sanctionne civilement l'employeur qui ne traite pas les alertes, que celles-ci lui soient soumises directement par un salarié ou par le CHSCT, puisque le défaut de se conformer aux procédures applicables lui fait perdre le bénéfice de la cause d'exonération de responsabilité pour produit défectueux prévue au 4° de l'article 1386-11 du code civil.

TRANSPOSITION DE DIRECTIVES EUROPEENNES DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

> Loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine du développement durable (JORF n°0164 du 17 juillet 2013 page 11890)

La loi du 16 juillet 2013 procède à la transposition de six directives (dont les directives "Seveso III" et la directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique), adapte le droit existant aux dispositions de divers règlements, améliore la mise en œuvre des dispositions d'autres directives déjà transposées et procède enfin à la ratification de 12 ordonnances. Il en résulte un texte complexe et technique intéressant notamment les ICPE, les déchets et la performance énergétique.

A compter du 1^{er} juin 2015, plusieurs modifications du code de l'environnement en matière d'**ICPE** devront s'appliquer :

- La loi ajoute à la liste des constructions et activités devant être éloignées de l'ICPE soumise à autorisation les "*zones fréquentées par le public, zones de loisir, zones présentant un intérêt naturel particulier ou ayant un caractère particulièrement sensible*" (art. L.512-1)
- Le bénéfice d'antériorité est étendu au changement de classification de dangerosité d'une substance, d'un mélange ou d'un produit utilisés ou stockés dans l'installation (art. L.513-1). Ce principe permet aux installations de continuer à fonctionner selon les règles de l'ancien régime.
- De nouvelles obligations sont créées à l'égard des ICPE susceptibles de créer des accidents majeurs impliquant des substances dangereuses. Les exploitants de ces installations devront procéder au recensement régulier des substances, préparations ou mélanges dangereux susceptibles d'être présents, et tenir à jour ce recensement et élaborer un document écrit définissant leur politique de prévention des accidents majeurs (art. L515-32 à L515-42). Ces informations sont accessibles auprès des services préfectoraux.

La loi instaure un **audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises**. Cet audit doit être réalisé par des personnes qualifiées ou agréées avant le 5 décembre 2015 (art. L.233-1 et s. du code de l'énergie). Le décret d'application de ce texte n'ayant pas encore été édicté, cette disposition légale n'est pas encore applicable.

Par ailleurs, la loi habilite les agents de l'Office National des Forêts à rechercher et constater les infractions en matière de déchets (art. L.541-44 à -48 du code de l'environnement).



ANNEXE 2 : NOTRE DEMARCHE QUALITE

NOTRE DEMARCHE QUALITE

NOTRE VISION EST RESOLUMENT ORIENTEE VERS NOS CLIENTS, COLLECTIVITES, PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS, INDUSTRIELS ET AGRICULTEURS, ...

NOUS DEVONS SANS CESSE IMAGINER DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES SOLUTIONS POUR REpondre A LEURS ATTENTES, NOTAMMENT DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE.

NOTRE POLITIQUE QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER AVEC LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE.

Lyonnaise Des Eaux a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national.

L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos **performances économiques** et gagner en **efficacité**.

Trois grands piliers de cette démarche sont :

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

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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

NOTRE ORGANISATION

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

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

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

POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de l'énergie (ISO 50001), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE), en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.



ANNEXE 3 : NOTRE DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

NOTRE DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

NOTRE OBJECTIF

Lyonnaise des Eaux a développé un système de management de l'environnement certifié, selon la norme ISO 14001, au niveau des Entreprises Régionales pour chacun de nos contrats. Notre objectif est de 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.

UNE DEMARCHE PARTENARIALE

La mise en œuvre d'un système de management de l'environnement, selon la norme 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
- de développer 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

LES GRANDES PHASES DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT

La mise en place d'un Système de Management Environnemental, s'appuyant sur le principe de l'amélioration continue, est une démarche comportant 3 grandes phases :

- la réalisation de l'analyse environnementale contenant la hiérarchisation des aspects et impacts environnementaux et le plan de management environnemental associé
- la définition des éléments constituant le Système de Management Environnemental à partir de cette analyse
- la mise en œuvre et le suivi du Système de Management Environnemental

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 31 décembre 2013 sont :

- 23 usines de production d'eau (ce chiffre ne prend pas en compte les "petites" installations de type châteaux d'eau, forages, etc.)
- 6 réseaux de distribution
- 96 réseaux d'assainissement
- 51 réseaux eaux pluviales
- 116 STEP
- 48 sites de traitement de boues



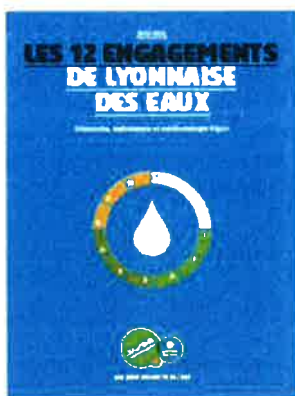
ANNEXE 4 : NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

Depuis cette date, Lyonnaise des Eaux est la seule entreprise française à faire évaluer annuellement sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et à publier l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès.



En 2010, Lyonnaise des Eaux a lancé la démarche Idées Nouvelles sur l'Eau, vaste programme de travail et de dialogue de 24 mois, avec l'ensemble de ses parties prenantes. Une plate-forme collaborative, des forums d'experts, la rencontre de 700 élus en régions ont permis de travailler à de nouvelles solutions pour réinventer le futur de l'eau autour d'un diagnostic partagé.

En 2012, Lyonnaise des Eaux a pris 12 nouveaux engagements, couvrant la période 2012 - 2016, qui prolongent la démarche initiée. Ces engagements ont fait l'objet d'une première évaluation annuelle fin 2012 par Vigeo, et d'une nouvelle évaluation fin 2013.

Pour 2013, Vigeo a attribué à Lyonnaise des Eaux la notation de 3 sur une échelle allant de 1 à 4+, ce qui correspond à un score de 147 sur 200.

La note de Lyonnaise des Eaux a ainsi progressé de 3 points par rapport à 2012.

3 PILIERS ET 12 ENGAGEMENTS : LA NOTATION PAR VIGEO (de 1 à 4)

I) Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

- 1) **Contractualiser une charte de gouvernance locale / Note de 3+**
Mettre à disposition de chaque client qui le souhaite des outils lui permettant de renforcer le contrôle de son opérateur et de mieux informer ses usagers.
- 2) **Partager la connaissance avec tous les publics / Note de 4**
Leur permettre de "Tout savoir de l'eau de la commune" via un site internet dédié, « Tout sur mon eau », lancé en juin 2013, et sensibiliser au moins 120 000 enfants et adultes chaque année en partenariat avec les écoles et associations.
- 3) **Ouvrir la gouvernance de l'entreprise et déployer l'éthique d'intervention / Note de 3-**
Un réseau de déontologues est en place depuis 2012.

II) Innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité

- 4) **Economiser l'eau / Note de 3+**
Proposer à l'ensemble des usagers (collectivités, bailleurs, industriels, agriculteurs, consommateurs...) les solutions les plus adaptées pour économiser collectivement l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 500 000 habitants d'ici 2016.

- 5) Restaurer le bon état écologique de l'eau et compenser les pressions sur la biodiversité / Note de 3**
Mettre à la disposition de tous les acteurs concernés (collectivités, industriels, agriculteurs, associations de protection de l'environnement) des solutions innovantes pour un objectif de "zéro pollution" dans le milieu naturel.
- 6) Garder un temps d'avance sur la qualité de l'eau potable / Note de 3-**
Mettre en place l'Observatoire des polluants émergents. Proposer une analyse multicritère de la qualité de la ressource pour chaque source d'approvisionnement en eau potable.
- 7) Transformer les installations de traitement et d'épuration en plateformes environnementales / Note de 3-**
Proposer la neutralisation d'ici 2016 des émissions de gaz à effet de serre de dix nouvelles unités d'assainissement. Réaliser dans 50 % des sites où nous opérons des espaces de biodiversité et des zones de compensation écologique.
- 8) Développer les compétences des hommes et des femmes / Note de 3+**
Consacrer 30 % de notre budget formation à la maîtrise des nouvelles technologies, et rester l'opérateur le plus performant en matière de sécurité au travail avec un taux de fréquence annuel des accidents inférieur à six.
En 2013, les moyens dédiés à la formation ont été en hausse : 4,34% de la masse salariale.
Par ailleurs, Lyonnaise des Eaux a signé en 2013 un nouvel accord avec l'ensemble des organisations syndicales qui définit des engagements ambitieux sur l'emploi et la responsabilité sociale pour la période 2012-2014.

III) Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

- 9) Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur / Note de 2+**
D'ici 2016, indexer jusqu'à 15% de notre rémunération sur des indicateurs de performance environnementale.
- 10) Partager équitablement la valeur créée / Note de 2+**
Proposer une juste répartition des gains de productivité dégagés au cours de l'année entre la collectivité, ses habitants et l'entreprise selon des règles établies en amont du contrat.
- 11) Rendre possible l'accès de tous à l'eau / Note de 3**
Mettre en place une démarche « Eau équitable » pour développer, avec les collectivités locales et les acteurs de l'intermédiation sociale, les solutions les mieux adaptées aux personnes en difficulté.
A la suite de la parution de l'offre « Eau équitable » en 2012, Lyonnaise des Eaux poursuit son travail dans le cadre de l'Observatoire de la tarification sociale à Dunkerque.
- 12) Contribuer à l'emploi local / Note de 3+**
Initier une démarche Employeur Responsable pour augmenter l'impact des politiques d'achat, de formation qualifiante et d'emploi de Lyonnaise des Eaux sur l'ensemble des territoires.
En 2013, Lyonnaise des Eaux a reçu l'attestation d'Employeur socialement responsable.

Lyonnaise des Eaux publie l'intégralité des résultats dans un rapport disponible pour tous [sur le site www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)

La preuve par l'exemple : des actions concrètes, témoins de l'engagement DE L'ENTREPRISE REGIONALE GRAND-EST AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

EXEMPLES D'APPLICATION DANS LE CADRE DU CONTRAT

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...)

GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

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

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

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)

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, ...)

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, Elogé, participation à un plan de déplacement urbain, plan de déplacement d'entreprise du Centre Régional
- Contrats achats intégrant des clauses environnementales

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 (Aquaassistance, ...)

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

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 salariés du Centre

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

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 »

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

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

GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

- Nombre d'interruptions de service pour cause de sécheresse

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

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

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

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

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)

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

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

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

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

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)

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



ANNEXE 5 : LISTE DES INDICATEURS DESCRIPTIFS ET DE PERFORMANCES

Rapport du Maire - Décret et Arrêté du 2 mai 2007
Arrêté modificatif du 2 décembre 2013
Liste récapitulative des indicateurs descriptifs et de performance

Code indicateur

Unité

Version de la
fiche détaillée

**Les
nouveau**

Service public d'eau potable

Indicateurs descriptifs des services			
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	hab	V100315
D102.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	€/m ³	V140318
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	jours ouvrables	V070613

Indicateurs de performance			
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	%	V100315
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	%	V100315
P103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (jusqu'à 2012)	unité	V140206
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (à partir de 2013)	points	V140206
P104.3	Rendement du réseau de distribution	%	V070613
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	m ³ /km/j	V070613
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	m ³ /km/j	V070613
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	%	V070613
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	%	V080422
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	€/m ³	V140318
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	nb/1000ab	V070613
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	%	V070613
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	an	V070613
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	%	V100315
P155.1	Taux de réclamations	nb/1000ab	V070622

Service public de l'assainissement collectif

Indicateurs descriptifs des services			
D201.0	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	hab	V070622
D202.0	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	unité	V070613
D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	tMS	V070613
D204.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	€/m ³	V140318

Indicateurs de performance			
P201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	%	V070613
P202.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (jusqu'à 2012)	unité	V140206
P202.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (à partir de 2013)	points	V140206
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	%	En cours de rédaction
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	%	En cours de rédaction
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	%	En cours de rédaction
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacués selon des filières conformes à la réglementation	%	V070613
P207.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	€/m ³	V070613
P251.1	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	nb/1000hab	V070613
P252.2	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau	nb/100 km	V070613
P253.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	%	V070622
P254.3	Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte (naudiv) pris en application de la police de l'eau	%	V070613
P255.3	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	unité	V080422
P256.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	an	V070613
P257.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	%	V100315
P258.1	Taux de réclamations	nb/1000ab	V070622

Service public de l'assainissement non collectif

Indicateurs descriptifs des services			
D301.0	Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public de l'assainissement non collectif	hab	V070622
D302.0	Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif	unité	V140308

Indicateurs de performance			
P301.3	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	%	V070613



ANNEXE 6 : CERTIFICATS LRQA



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
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, maintlen 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/A24

Première approbation: 27 Avril 2004

Certificat en cours: 01 Avril 2013

Expiration du certificat: 31 Mars 2016

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS



Le présent document est soumis aux dispositions énoncées au verso
1, boulevard Vivier Merle, 69443 Lyon cedex 03
Cette approbation est soumise aux procédures d'audit, de certification et de surveillance de LRQA.
Micro Revision 13

BUREAU VERITAS
Certification



LYONNAISE DES EAUX - GRAND EST

22 RUE DES METIERS
68000 COLMAR - FRANCE
ET LES SITES LISTES EN ANNEXE

Bureau Veritas Certification certifie que le système de management de l'organisme susmentionné a été audité et jugé conforme aux exigences de la norme :

Standard

OHSAS 18001:2007

Domaine d'activité

**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE, COLLECTE ET
TRAITEMENT DES EAUX USEES ET PLUVIALES, TRAVAUX ET
PRESTATIONS DE SERVICES EN EAU POTABLE, ASSAINISSEMENT ET
EAU INDUSTRIELLE (MAINTENANCE, ENTRETIEN, RENOUVELLEMENT,
POSE DE CANALISATION, TRAVAUX NEUFS, RELEVÉ)**

Date de début du cycle de certification : **22 octobre 2013**

Sous réserve du fonctionnement continu et satisfaisant du système de management de l'organisme, ce certificat est valable jusqu'au : **21 octobre 2016**

Date originale de certification : **22 octobre 2013**

N° de certificat : **FR011943-1**

Date : **03 décembre 2013**

N° d'affaire : **6032836**

Jacques Matillon - Directeur général

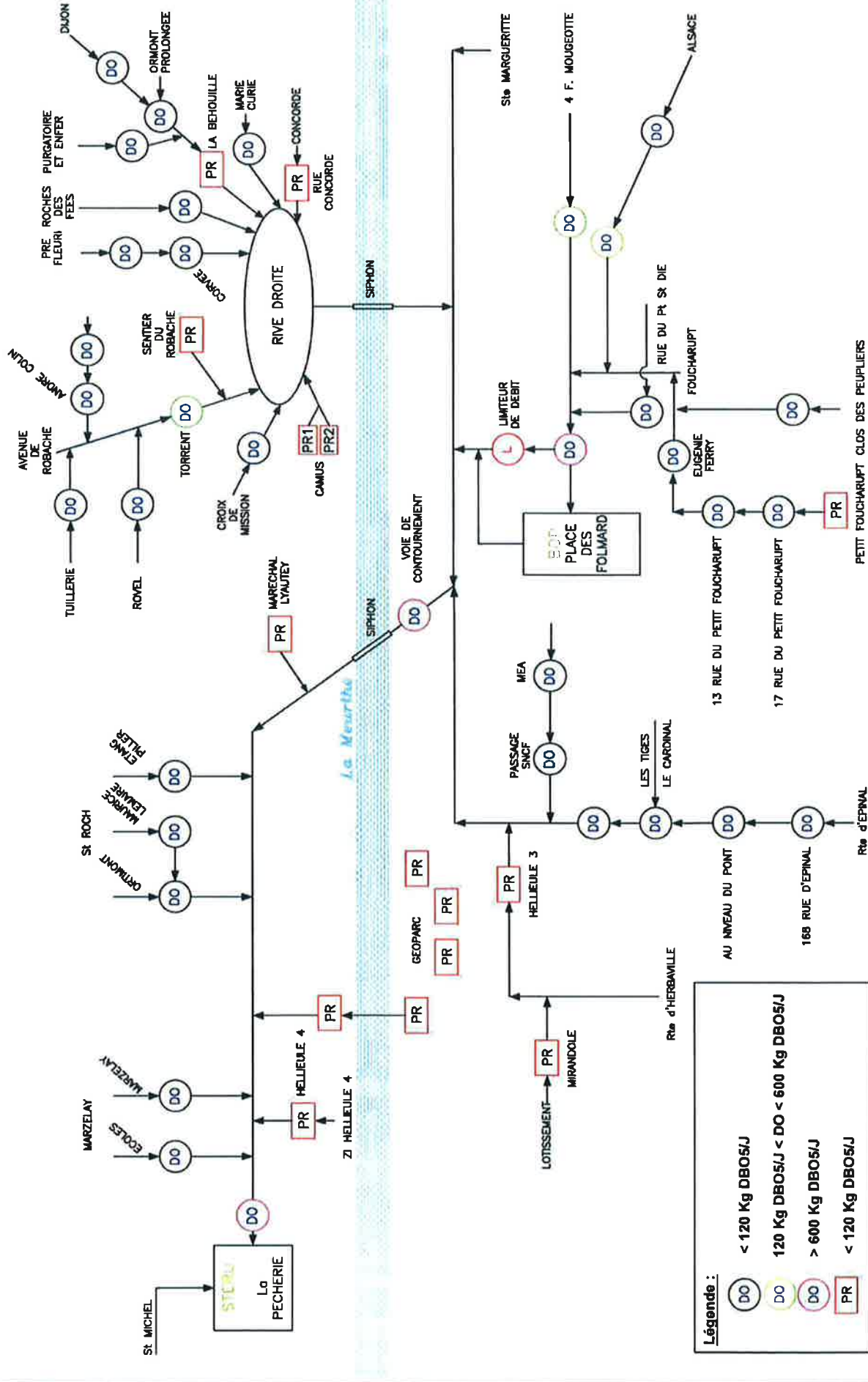
Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
60, avenue du Général de Gaulle - Immeuble Le Gullaumet
92046 Paris La Défense

Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du système de management peuvent être obtenues en consultant l'organisme. Pour vérifier la validité de ce certificat, vous pouvez téléphoner au : + 33 (0)1 41 97 00 60.





ANNEXE 7 : SCHEMA DE PRINCIPE



Mise à jour : 06/04/2011 par VAUTHIER Emilien

Agence Lorraine Sud
 Parc Eco. du Saut le Cerf
 12, rue Léo Valentin
 56028 EPINAL cedex
 Tel. 03.29.31.69.00
 Fax. 03.29.31.98.18

Ville de SAINT-DIE-DES-VOSGES

RESEAU ASSAINISSEMENT

SCHEMA DE PRINCIPE

Mise à jour : 16/05/2011

Hi: \... \astreinte\...
 ST-DIE (SYNOPTIQUE ASST).DWG



ANNEXE 8 : PLANS DE SITUATION



Images satellite 5 mars 2006

48°18'49.91" N 6°55'16.76" E elev. 331 m



CENTRE REGIONAL LORRAINE
 Parc d'assainissement du Grand le Coeur
 12 rue Léo VALENTIN
 88 028 EPINAL cedex
 Tel : 03 29 31 69 00
 Fax : 03 28 31 98 18

SAINT-DIE

PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'ASST

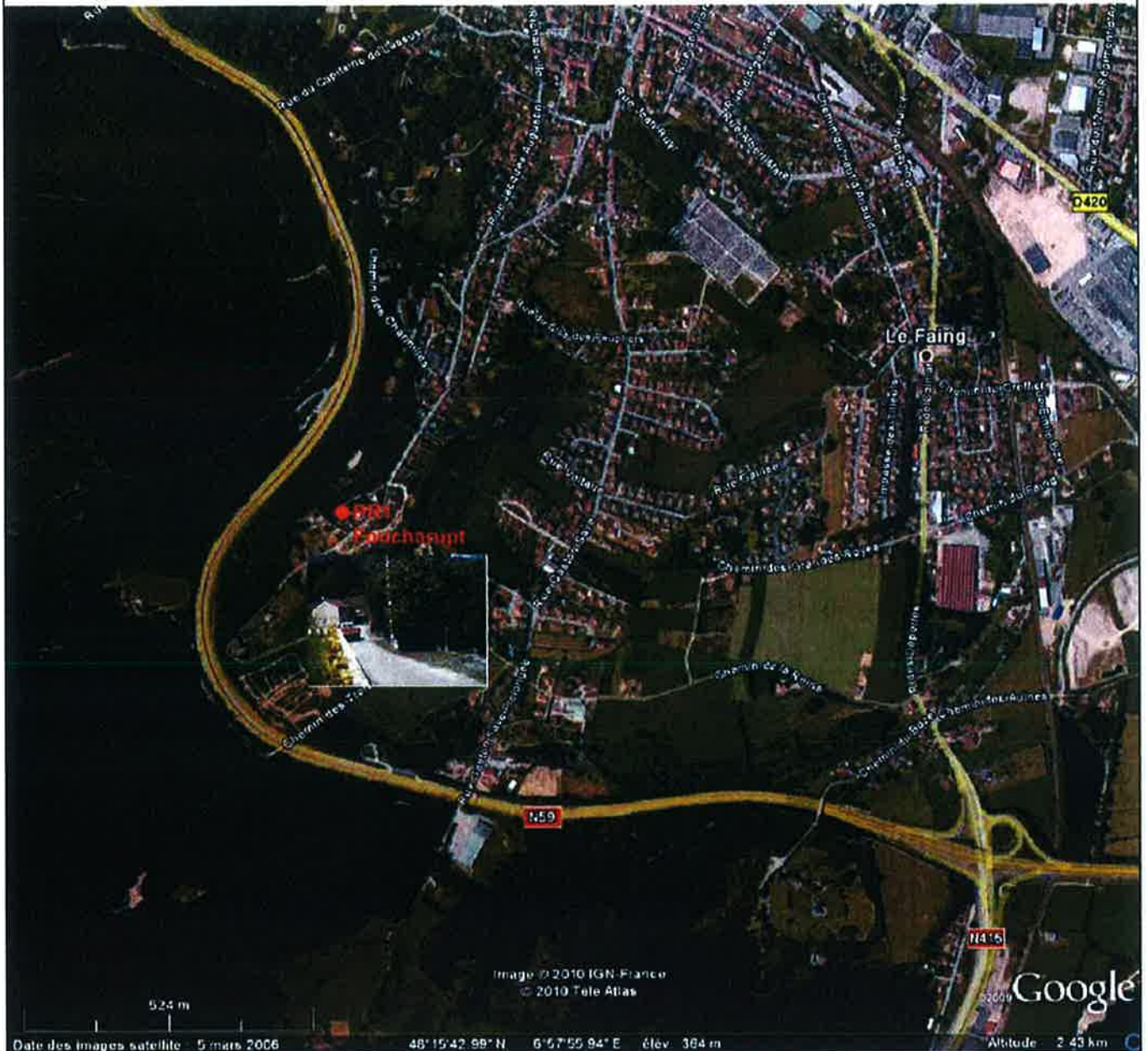


Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN

Plan : ST-DIE-step PLAN SITU ASST.DWG

Mis à jour le
23/06/2010



Date des images satellite : 5 mars 2006

48° 15' 42.98" N 6° 57' 55.94" E élév. 364 m

Altitude : 243 km



CENTRE REGIONAL LORRAINE
 Parc économique du saint le Carl
 12 rue Léo VALENTIN
 88 026 EPINAL cedex
 Tél. : 03.29.31.99.00
 Fax : 03.29.31.99.18

SAINT-DIE

PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'ASST



Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN

H:_ ST-DIE-PR4 PLAN SITU ASST.DWG

Mis à jour le
24/06/2010



CENTRE REGIONAL LORRAINE
 Parc économique du saut le Coré
 12 rue Léo VALENTIN
 88 028 EPHIAL cedex
 Tel : 03 29.31.69 00
 Fax : 03 26.31.66.18

SAINT-DIE

PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'ASST



Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Por : SN

H:\... ST-DIE-PR3 PLAN SITU ASST.DWG


Mis à jour le
23/06/2010

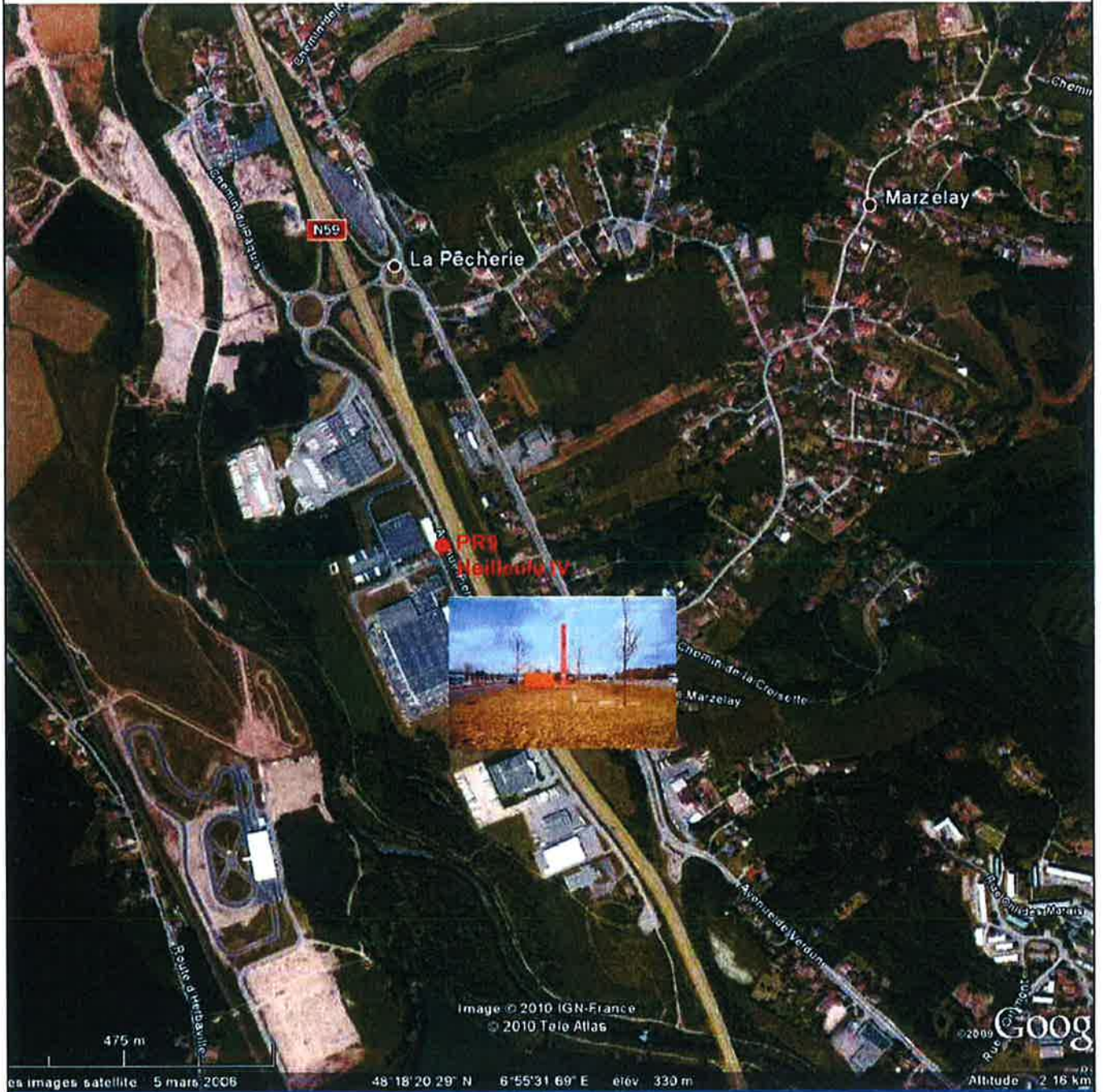




 CENTRE REGIONAL LORRAINE
 Parc économique du saint le Carl
 12 rue Léo VALENTIN
 88 028 EPNAL cedex
 Tel : 03.29.31.09.00
 Fax : 03.29.31.98.16

SAINT-DIE
PLAN DE SITUATION DES POSTES DE RELEVÉ


 Mis à jour le
23/06/2010



Images satellite 5 mars 2006 48° 18' 20.29" N 6° 55' 31.69" E elev 330 m Altitude 216 km

	<p>CENTRE REGIONAL LORRAINE Parc économique du sémi le Carl 12 rue Léo VALENTIN 88 026 EPIPAL cedex Tel : 03.29.31.69.00 Fax : 03.29.31.98.18</p>	<p>SAINT-DIE PLAN DE SITUATION DES POSTES DE RELEVANT</p>	 Mis à jour le 25/06/2010
Echelle : Fictive	Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN	MA_ S1-DE-PRI PLAN SITU ASSIST.DWG	



	<p>CENTRE REGIONAL LORRAINE Parc économique du sud de la Moselle 12 Rue Léo VALENTIN 88 028 EPHIAL cedex Tel. 03.79.31.99.00 Fax : 03.29.31.98.18</p>	<h2>SAINT-DIE</h2> <h3>PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'ASST</h3>	
<p>Echelle : Fictive</p>	<p>Plan dessiné le : 18/06/2009 Por : SN</p>	<p>M... ST-DIE PLAN SITU ASST.DWG</p>	<p>Mis à jour le 23/06/2010</p>



ANNEXE 9 : SYNTHÈSE ANALYTIQUE

Station de traitement :

Saint-Dié

Synthèse Analytique

Période du : 01/01/2014 au 31/12/2014

Autorisation de rejet

DBO5 (Temps Sec)	Conc. < 25 ,Valeur Rédhitoire de 50 ET Rdt > 90%
DCO (Temps Sec)	Conc. < 100 ,Valeur Rédhitoire de 250 ET Rdt > 75%
MeS (Temps Sec)	Conc. < 30 ,Valeur Rédhitoire de 85 ET Rdt > 90%
NTK (Temps Sec)	Conc. < 10 ET Rdt > 80%
NG (Temps Sec)	Conc.Moyenne annuelle < 15 OU RdtMoyenne annuelle > 70%
Pt (Temps Sec)	Conc. < 2 ET Rdt > 80%

	Nombre d'analyses ...			
	Réalisées	Retenues	Dép. seuil	Dép. rédhib.
DBO5	30	30	0	0
DCO	58	58	0	0
MeS	58	58	0	0
NG	30	30	0	0
NTK	21	21	0	0
Pt	30	30	0	0

Période	Débits (en m ³)			
	Eau Brute	Eau Traitée	Référence	Dép. Hydr.
Temps Pluie	8156,2	8156,2	8200	39
Temps Sec	4204,17	4204,17	8200	

Param.	Charge (Kg/j)		Rdt. Moy.	Conc. Moyenne (mg/l)		(A3) Eau Brute (Kg/l)		Coef. Var.	(A4) Eau Traitée (mg/l)	
	(A3) Eau Brute	(A4) Eau Traitée		(A3) Eau Brute	(A4) Eau Traitée	Mini	Maxi		Mini	Maxi
	DBO5	863		17,7	98%	176	3,13		451	2014
DCO	2614	131	95%	534	24,3	1206	4517	29%	10,6	41,3
MeS	1326	29,6	98%	269	5,02	483	3887	45%	2	12
N-NH4	161	28,1	83%	33	4,34	69,3	273	29%	0,5	16
N-NO2	0,54	0,52	4%	0,09	0,09	0,13	4,29	152%	0,05	0,2
N-NO3	2,83	11,1	-292%	0,5	2,19	1,35	5,92	45%	0,8	6,7
NG	246	50,7	79%	50,3	8,6	128	423	25%	4,36	18,9
NTK	243	39	84%	49,7	6,31	126	416	25%	3	16,4
pH				7,36	7,58				7,25	8,2
Pt	29,9	2,69	91%	6,16	0,48	16,1	49,1	26%	0,17	1,3

Ratios Moyens	
DCO / DBO	3,09
MES / DBO	1,60
DBO / NK	3,54
N-NH4 / NK	0,66
DBO / Pt	28,80

Coef. var. (en %) = (écart type / moyenne) x 100 en Eau brute