



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

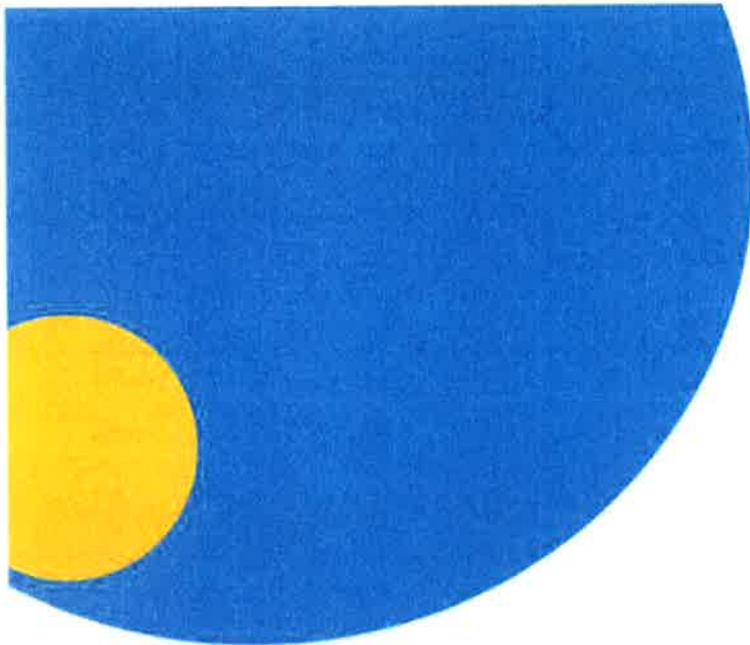
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

2014

SERVICE DE L'EAU

SAINT-DIE





SOMMAIRE

NOTRE MARQUE UNIQUE : SUEZ ENVIRONNEMENT	5
SYNTHESE DE L'ANNEE	7
L'essentiel de l'année	9
Les chiffres clés.....	13
Les indicateurs de performance	15
Les évolutions réglementaires	19
Bilan et perspectives	21
LA QUALITE DU SERVICE	23
Le contrat.....	25
Votre délégataire	27
La relation clientèle	32
Le bilan hydraulique.....	37
Les volumes d'eau potable produits.....	37
Les volumes mis en distribution sur période de relève	38
Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	39
Les pertes d'eau potable en réseau sur période de relève.....	41
L'indice linéaire de pertes sur période de relève	42
Les volumes non comptés sur période de relève.....	43
L'indice linéaire des volumes non comptés sur période de relève.....	44
Le rendement du réseau sur période de relève.....	45
La qualité de l'eau	47
Le contrôle de la qualité de l'eau	47
La ressource.....	48
La production	48
La distribution	49
Le bilan clientèle.....	51
Le nombre d'abonnements	51
Les volumes vendus	51
La typologie des contacts clients	52
Les principaux motifs de contacts clients.....	52
L'activité de gestion clients.....	53
La relation clients.....	53
L'encaissement et le recouvrement	54
Les dégrèvements	55
Le prix du service de l'eau potable	61
Le bilan d'exploitation	63
La consommation électrique	63
Le nettoyage des réservoirs.....	64
La consommation de produits de traitement	65
Les contrôles réglementaires	66
Les interventions sur le réseau de distribution	67



LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE	71
Le CARE	73
Le CARE.....	74
La présentation des méthodes d'élaboration	76
L'inventaire du patrimoine	87
Les biens de retour	87
Les investissements contractuels	93
Le renouvellement	94
GLOSSAIRE	95
ANNEXES	97
Annexe 1 : Synthèse réglementaire	99
Annexe 2 : Notre démarche Qualité	105
Annexe 3 : Notre démarche Environnementale.....	107
Annexe 4 : Notre démarche Développement Durable	109
Annexe 5 : Liste des indicateurs descriptifs et de performances.....	111
Annexe 6 : Certificats LRQA	113
Annexe 7 : Schéma de Principe	115
Annexe 8 : Plans de situation.....	117



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.





SYNTHESE DE L'ANNEE

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

2014

- Télérelève disponible pour 9421 abonnés avec accès instantané au site "Tout sur mon Eau".
- Mise à jour des périmètres de captage sur les plans avec partage des informations entre la Ville et Lyonnaise des Eaux.
- Constat et étude des dysfonctionnements du réseau situé Quai du Stade.
- Branchement de la piscine Aquanova.
- 10/06 : Visite des installations avec la nouvelle équipe municipale.
- Station de la Bolle :
 - Finalisation des travaux de réhabilitation de la station.
 - 21/07 : Remplacement de la sonde Ph sur la sortie d'eau filtrée.
 - 03/12 : Visite réglementaire contractuelle de l'ARS.
 - Réfection du carrelage.
- Réservoir de Concours :
 - 13/05 : Remplacement du compteur dijon sur le réservoir.



- **Station de traitement des 3 fauteuils :**

- Début des travaux de réhabilitation de la Station.
- 01/04 : Remplacement des vannes.
- 20/06 : Renouvellement du réenclencheur.

- 03/09 : Renouvellement du deshydrateur.



- 03/11 : Démarrage des travaux de réhabilitation de la station.

- **Réservoir de Dijon :**

- 01/04 : Pose d'équipements anti-intrusion sur le capot en même temps que lavage du réservoir.
- 23/06 : Réfection des peintures du réservoir suite à des tags.
- Ventiler les locaux et traiter les problèmes de corrosion liés au stockage de soude.
- Réaliser les travaux d'accès aux sites pour les livraisons de CO₂, Neutralite, soude (La Bolle, Dijon...).
- Mettre en sécurité les sites (clôtures, tampons, échelles...), sauf pour la cuve 1 de la Bolle dont le renouvellement de l'échelle et du capot sont intégrés dans la remise en état de l'étanchéité du réservoir.



- **Station de Robache :**

- 01/07 : Remplacement de la membrane Poly Diphenyl Carbonate de la Station.

- **Station de Concours :**

- 24/11 : Remplacement de l'extracteur d'air.



- Sécurisation des sites :

- Clôturer les réservoirs et stations de La Bolle, réservoir des Trois Fauteuils, réservoir de Dijon, station de reprise des Trois Fauteuils.
- Réaliser des accès carrossables pour les gros porteurs qui livrent des réactifs sur les stations Concours, réservoir Dijon, La Bolle.

- Station de pompage de Hermempaire :

- 16/09 : Remplacement du turbidimètre.



- Station de pompage de Mortagne :

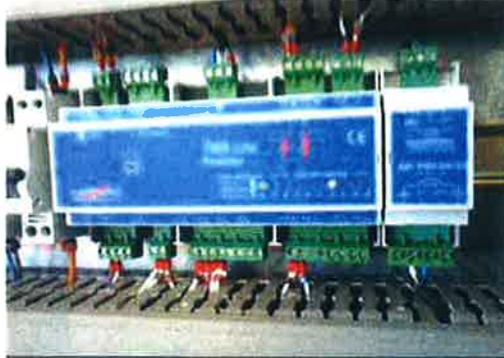
- 16/10 : Remplacement de la vessie anti-bélier qui s'était percée.
- 03/12 : Visite réglementaire contractuelle de l'ARS.



- 10/06 : Remplacement du Perax par un Sofrel sur le surpresseur du Villé avec le passage en GPRS.



- Installation d'une radio entre la station de Gratin et Puits de Gérardin, et raccordement sur l'automate programmable industriel.



LES CHIFFRES CLÉS

100 % des contrôles sanitaires conformes

81,7 % rendement de réseau

985 016 m³ d'eau vendus

9 702 clients

2,49 € T.T.C/m³

194,6 kms de réseau d'eau potable

45 fuites (canalisations et branchements)



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 101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	22 413	22 089
Prix	D 102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ (€ TTC/m ³)	2,47	2,49
Indicateurs de performance		Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne :		
	P 101.1	la microbiologie (%)	100%	100%
	P 101.2	les paramètres physico-chimiques (%)	100%	100%
	D 151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	-	-
	P 103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (%)	90	100
	P 104.3	Rendement du réseau de distribution (%)	82,2 %	81,7%
	P 105.3	Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)	3,30	3,36
	P 106.3	Indice linéaire de pertes en réseau (m ³ /km/j)	3,12	3,18
	P 107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	-	-
	P 108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (%)	80	80
Thème	Référence	Indicateur	2013	2014
Indicateurs de performance	P 151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (/1000 abonnés)	3,80	1,96
	P 153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	-	-
	P 152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100	100
	P 155.1	Taux de réclamations (/1000 abonnés)	10,15	12,88
	P 154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	1,54	1,64
Actions de solidarité et de coopération	P 109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (€/m ³)	0,050	0,001

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



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

- Recensement des travaux d'entretiens sur les captages.
- Finition de la télérelève pour les 156 compteurs restants.
- Remise en place de l'accès « Suivre Ensemble Votre Exploitation » permettant aux Services Techniques un accès aux informations géographiques des réseaux immédiat en Intranet.
- Mise en place d'une borne "publique" pour la vente d'eau en grosse quantité.
- Fin des travaux de réhabilitation de la Station de Traitement des 3 Fauteuils.
- Mise en place d'Aquadvanced pour un meilleur suivi des rendements.
- Poursuite des campagnes de recherche de fuite et des interventions immédiates en cas d'aléas sur les canalisations.

o **Pompage de Gratin :**

Etanchéité du toit et réparation des carreaux vitrés. Des tuiles se sont envolées.



○ **Sécurisation des sites :**

- Clôturer les réservoirs de la station de reprise des Trois Fauteuils (en cours).
- Poser des serrures de sécurité sur les capots des réservoirs et des captages (en cours).
- Prévoir le remplacement de l'échelle de la cuve gauche du réservoir des Trois Fauteuils, les barreaux sont rouillés (voir photo ci-dessous) :



- Prévoir le remplacement des 2 échelles du réservoir de Saint-Roch Haut.



LA QUALITE DU SERVICE

LE CONTRAT

LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

DESCRIPTIF DU SERVICE

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

Ce service comprend :

- la production et le traitement de l'eau,
- la distribution de l'eau potable.

EVOLUTIONS CONTRACTUELLES

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

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	01/02/1993	31/01/2023	Extension de la station de neutralisation des trois fauteuils / Nouveau forage de Saulcy-sur-Meurthe / Doublement de la conduite des Trois Fauteuils.
Avenant n°02	01/09/1998	31/01/2023	Adaptation aux nouvelles dispositions réglementaires / Intégration de nouveaux ouvrages confiés au délégataire (forage de Breux) / Dispositions visant à améliorer la relation contractuelle et la qualité de service.
Avenant n°03	01/06/2001	31/01/2023	Transfert du contrat de Suez à Lyonnaise des Eaux France.
Avenant n°04	19/04/2005	31/01/2023	Prise en compte de la Loi SRU et du décret 2001-1220 du 20 décembre 2001.
Avenant n°05	01/05/2011	31/01/2023	Prise en charge du renouvellement de 950 branchements plomb / Intégration de 2 surpresseurs / Neutralite.
Avenant n°06	28/12/2012	31/01/2023	Création du tarif éco-solidaire / Prise en charge de la réforme Construire Sans Détruire avec positionnement du réseau classe A, loi Warsmann, télérelève pour tous, avec alerte fuites / Mise en place plan technique de renouvellement + nouvelle gouvernance avec SEVE.



VOTRE DELEGATAIRE

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

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.

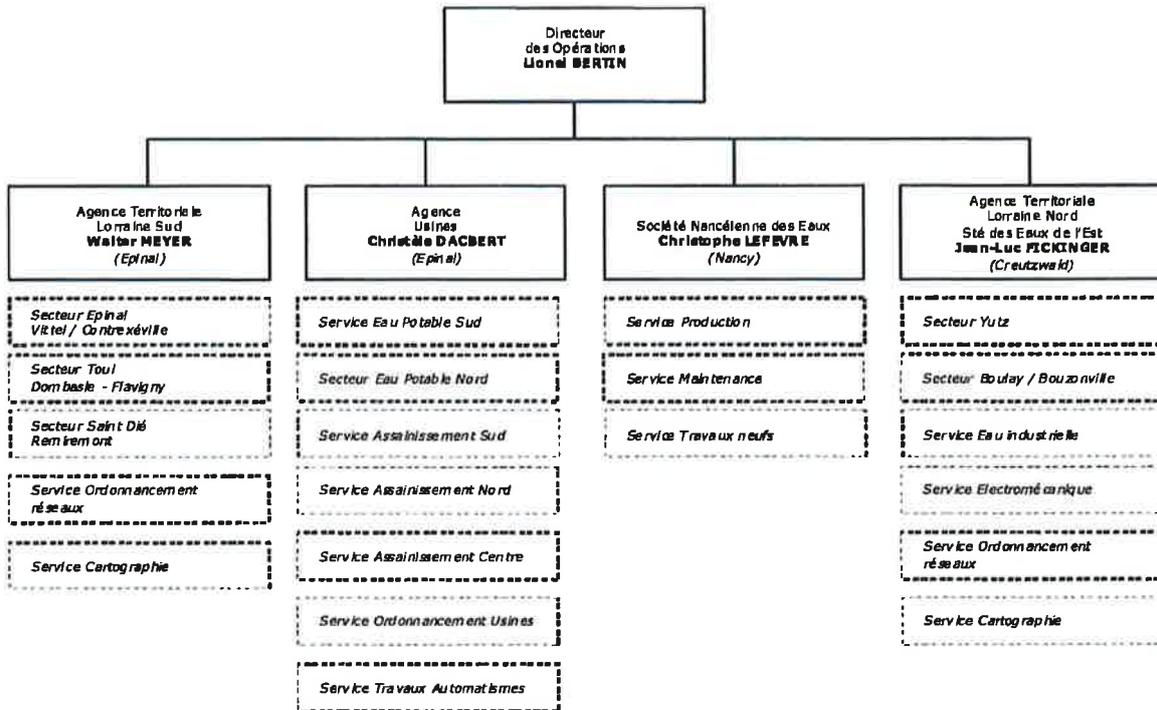
	Lyonnaise des Eaux Grand Est - Description
Directeur Entreprise Régionale Grand Est	Daniel KARCHER
Directeur des Opérations	Lionel BERTIN
Délégué Commercial Lorraine	Walter MEYER
Périmètre géographique	Alsace, Franche-Comté (sauf le Jura), Lorraine
Population couverte (Eau & Assainissement)	5 080 082 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, Obernal, 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 :	
• Usines eau	148 usines
• Step	62 STEP
• Postes de relevage	460
• Linéaires réseaux Eau + Assainissement	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/ Vitte.

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

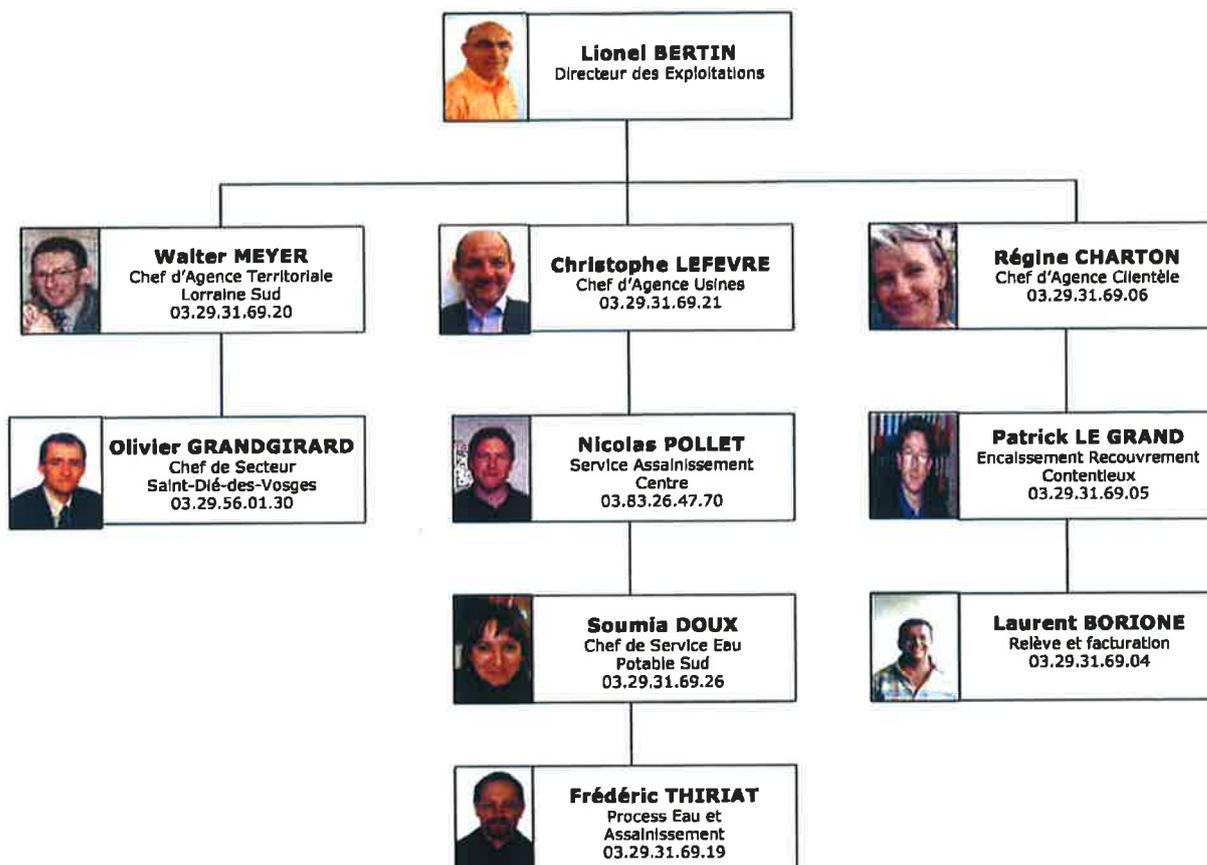
L'agence territoriale Lorraine Nord, basée à Creutzwald

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 placé 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 Nancéenne 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 la 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

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-Dié des Vosges* (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 :



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,**

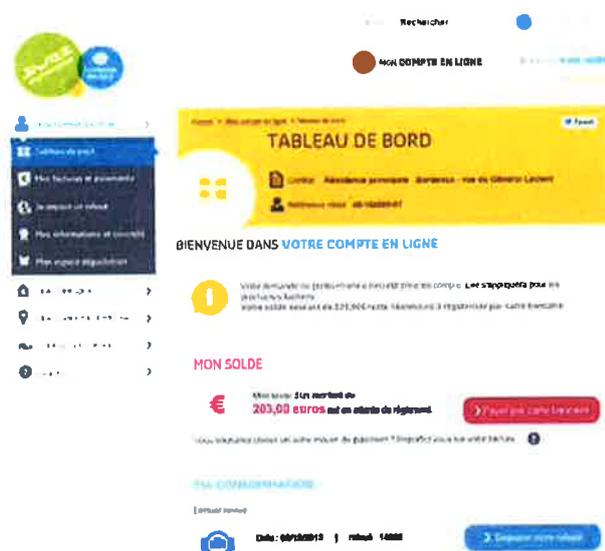


« Mon compte en ligne » permet à chaque client d'obtenir des informations et d'effectuer différents types opérations :

- **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 prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

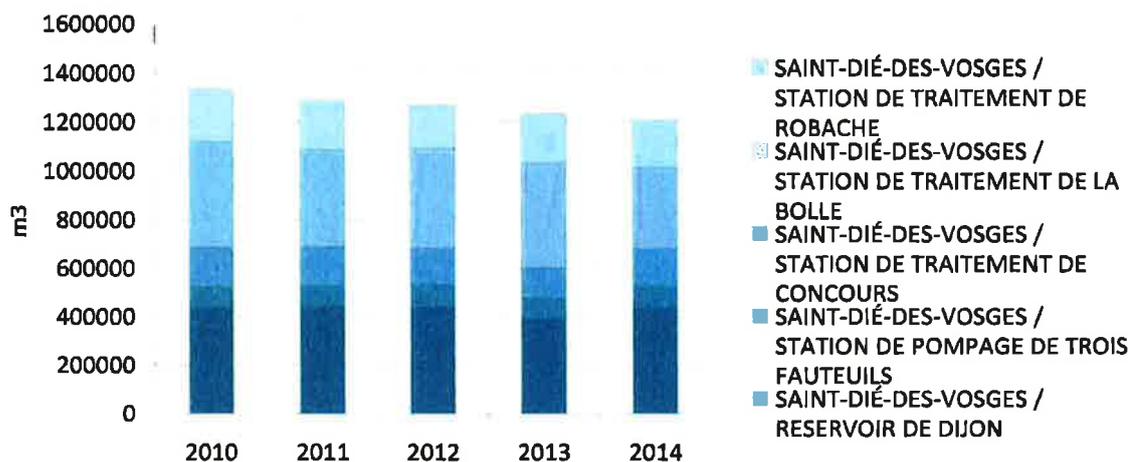
LES VOLUMES D'EAU POTABLE PRODUITS

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes eau potable produits (m3)							
Commune	Site	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	RESERVOIR DE DIJON	439 491	443 481	442 142	389 463	436 898	12,2%
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	83 974	82 255	91 429	88 141	86 904	- 1,4%
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS	161 717	161 665	147 483	122 593	155 726	27,0%
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	434 799	400 181	410 781	431 459	333 936	- 22,6%
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	215 693	202 601	176 930	205 091	194 534	- 5,1%
Total des volumes produits		1 335 674	1 290 183	1 268 765	1 236 747	1 207 998	- 2,3%

Les travaux de reminéralisation de la station de la Bolle ayant débutés dès le début de l'année 2014, la station de Concours a dû prendre le relais. C'est pourquoi, on observe une différence de production d'eau pour ces deux stations de traitement.

Volumes d'eau potable produits



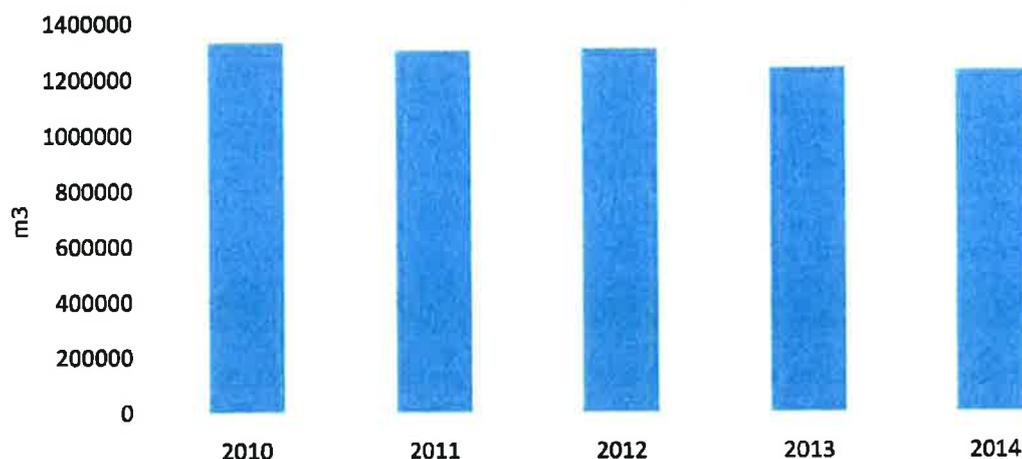
LES VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION SUR PERIODE DE RELEVÉ

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

Volumes mis en distribution sur période de relève (m3)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	1 332 205	1 302 665	1 308 700	1 240 290	1 235 450	- 0,4%
dont volumes eau brute prélevés (A')	1 332 205	1 302 665	1 308 700	1 240 290	1 235 450	- 0,4%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable exportés (C)	313	678	476	1 494	5 660	278,8%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	1 331 892	1 301 987	1 308 224	1 238 796	1 229 790	- 0,7%

Cette année, la vente d'eau pour la commune de Saulcy-sur-Meurthe a augmenté.

Volumes mis en distribution sur période de relève



LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES CALCULES SUR UNE PERIODE DE RELEVÉ

La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement de réseau et de l'indice linéaire de pertes, il a été décidé de calculer les volumes consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relevés ramenée à 365 jours.

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

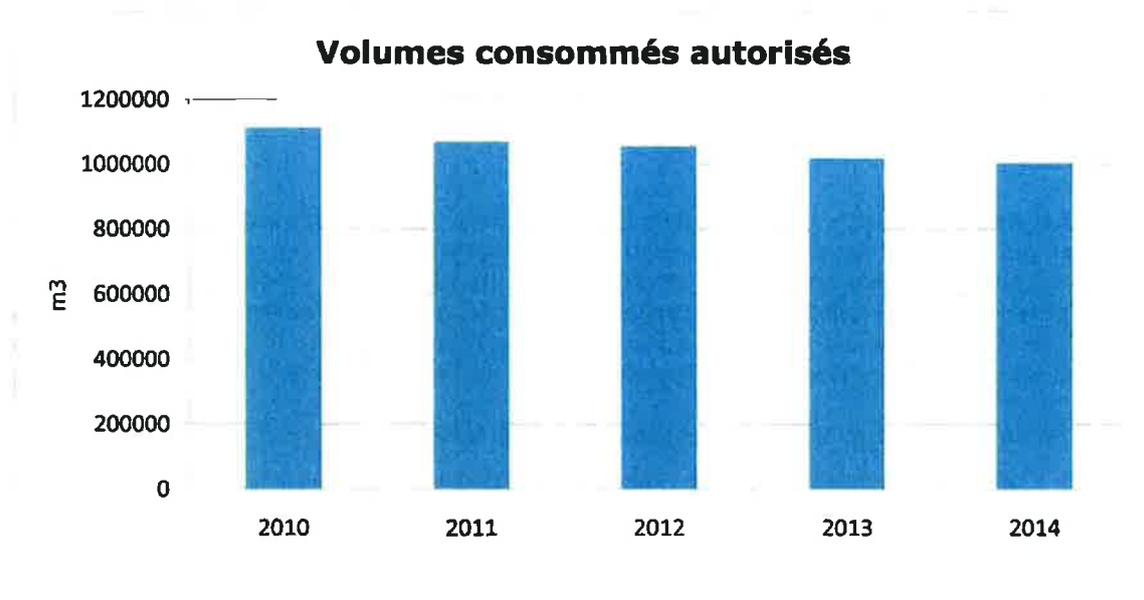
- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

Les estimations concernant les volumes consommés sans comptage et les volumes de service du réseau ont été effectués conformément aux préconisations officielles selon la méthodologie proposée par l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement).

Volumes consommés autorisés (m³)

Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	1 087 590	1 055 651	1 042 420	1 005 348	990 998	- 1,4%
- dont Volumes facturés (E')	1 073 630	1 054 071	1 041 246	1 002 995	985 016	- 1,8%
- dont Volume eau potable livré gratuitement avec compteur y compris les volumes dégrévés (E'')	13 960	1 580	1 174	2 353	5 982	154,2%
Volumes consommés sans comptage (F)	0	0		0	0	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	23 750	12 300	12 300	12 300	12 300	0,0%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	1 111 340	1 067 951	1 054 720	1 017 648	1 003 298	- 1,4%

La différence des volumes facturés (-17 979 m3 par rapport à 2013) s'explique par une consommation moindre des abonnés domestiques (- 6 310 m3 vendus) et des communaux (- 12 082 m3 vendus).



L'augmentation des dégrèvements pour fuites est due à la loi Warsmann (avenant n°6 du 28/12/2012).

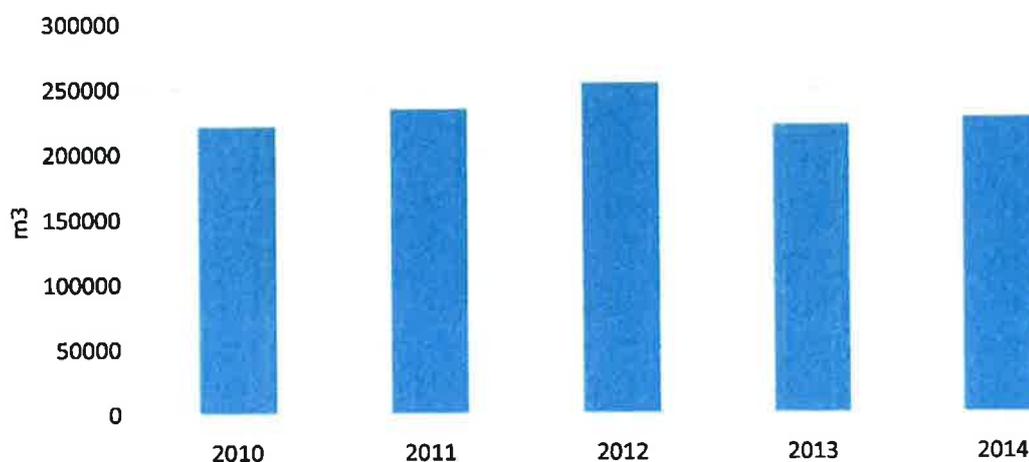
LES PERTES D'EAU POTABLE EN RESEAU SUR PERIODE DE RELEVÉ

Les pertes d'eau potable en réseau sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

- **Pertes réelles** : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
- **Pertes apparentes** : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés (voir ci-avant).

Pertes en réseau (m ³)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	1 331 892	1 301 987	1 308 224	1 238 796	1 229 790	- 0,7%
Volumes consommés autorisés (H)	1 111 340	1 067 951	1 054 720	1 017 648	1 003 298	- 1,4%
Total des pertes en réseau (D-H) = (J)	220 552	234 036	253 504	221 148	226 492	2,4%

Pertes en réseau



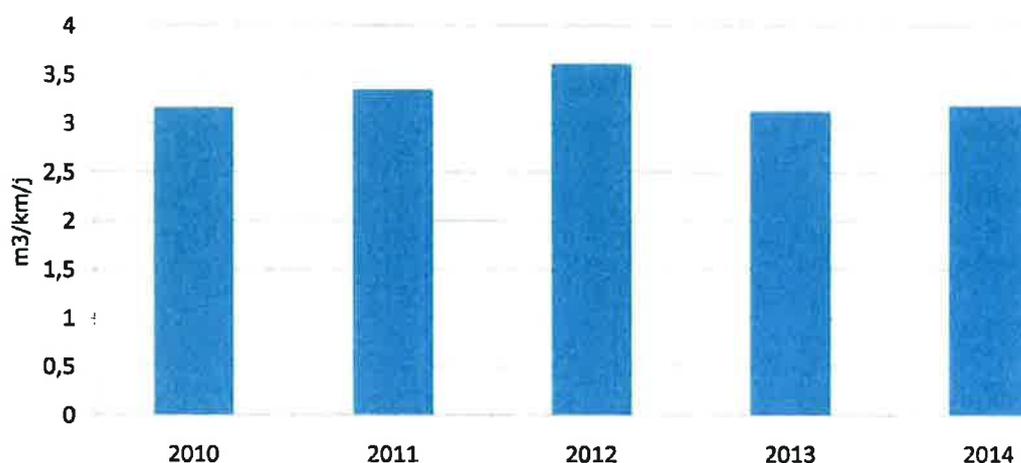
L'INDICE LINEAIRE DE PERTES SUR PERIODE DE RELEVÉ

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- de la politique volontariste de recherche et de réparation de fuites
- de la politique de renouvellement du réseau
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Pertes en réseau (J)	220 552	234 036	253 504	221 148	226 492	2,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	191	192	192	194	195	0,5%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	3,16	3,34	3,61	3,12	3,18	2,0%

Indice linéaire de pertes

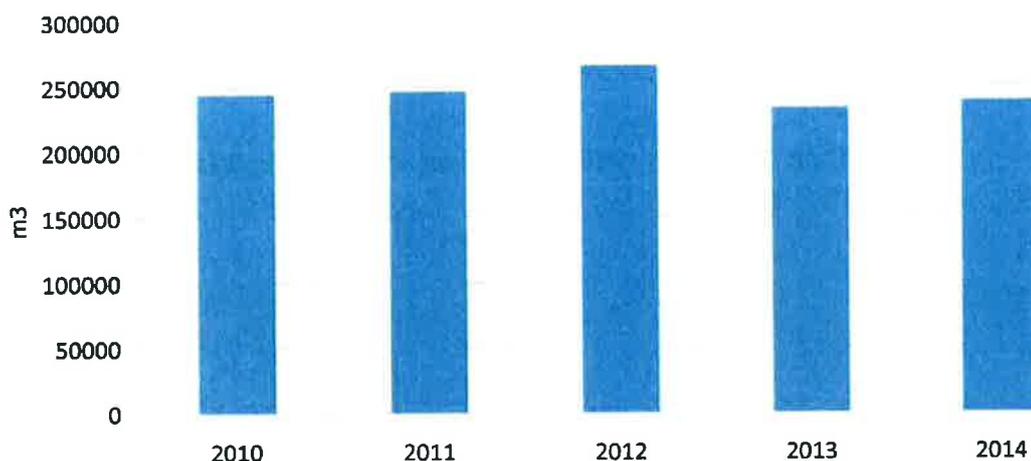


LES VOLUMES NON COMPTES SUR PERIODE DE RELEVÉ

Contrairement aux pertes d'eau potable en réseau (voir ci-avant), les volumes non comptés intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés (calculés entre deux dates de relève).

Volumés non comptés (m3)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Volumés mis en distribution (D)	1 331 892	1 301 987	1 308 224	1 238 796	1 229 790	- 0,7%
Volumés comptabilisés (E)	1 087 590	1 055 651	1 042 420	1 005 348	990 998	- 1,4%
Total des volumés non comptés (D-E) = (K)	244 302	246 336	265 804	233 448	238 792	2,3%

Volumés non comptés



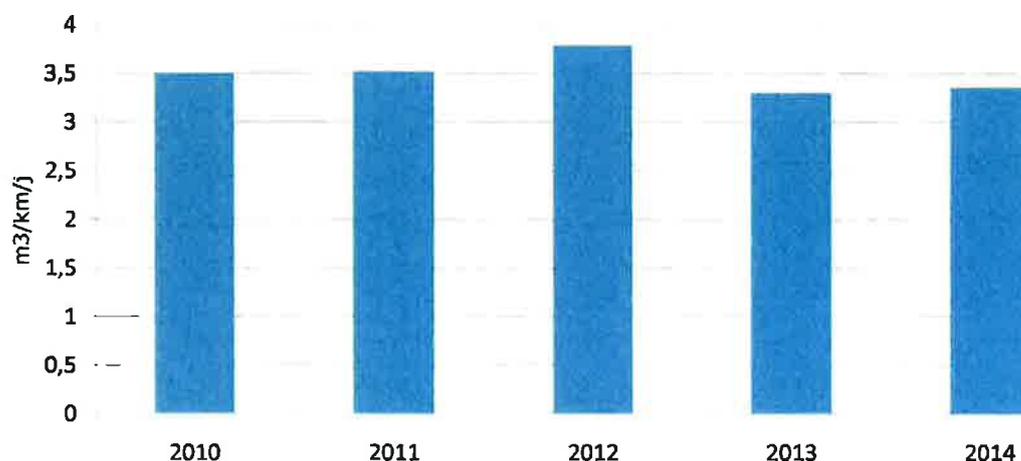
L'INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES SUR PERIODE DE RELEVÉ

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau (voir ci-avant), l'indice linéaire des volumes non comptés intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/jour/km et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- > du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
- > de l'efficacité de gestion du réseau.

Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Volumes non comptés (K)	244 302	246 336	265 804	233 448	238 792	2,3%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	191	192	192	194	195	0,5%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	3,5	3,52	3,78	3,3	3,36	1,8%

Indice linéaire des volumes non comptés



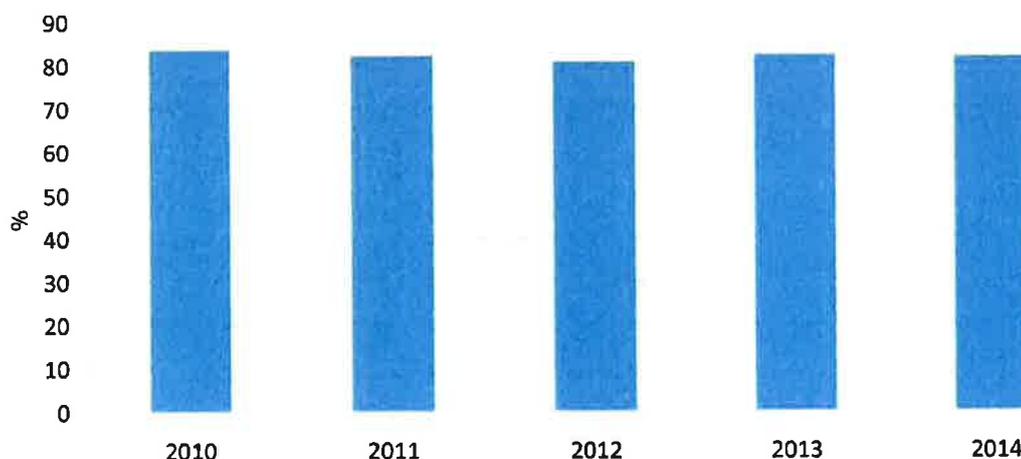
LE RENDEMENT DU RESEAU SUR PERIODE DE RELEVÉ

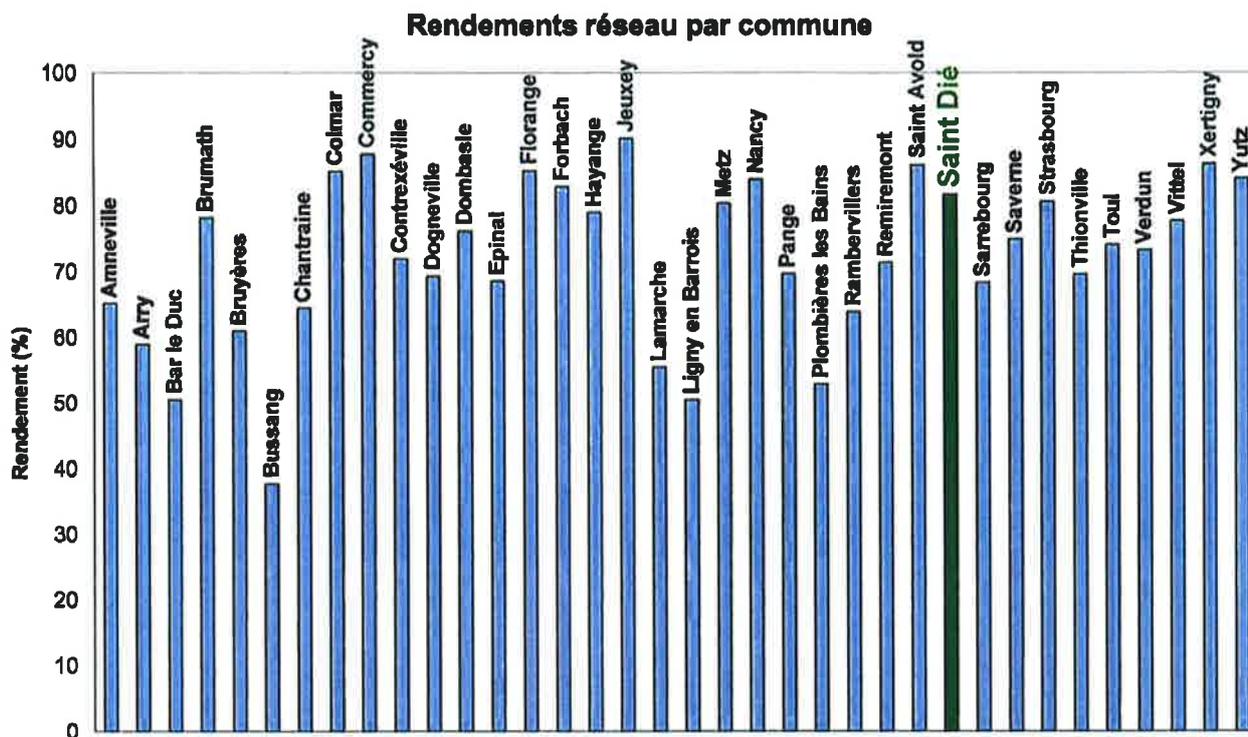
Il s'agit du ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Il est ici calculé sur la période entre deux dates de relève puis extrapolé sur 365 jours.

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	1 111 340	1 067 951	1 054 720	1 017 648	1 003 298	- 1,4%
Volumes eau potable exportés (C)	313	678	476	1 494	5 660	278,8%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	1 332 205	1 302 665	1 308 700	1 240 290	1 235 450	- 0,4%
dont volumes eau brute prélevés (A')	1 332 205	1 302 665	1 308 700	1 240 290	1 235 450	- 0,4%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	0,0%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	83,4	82	80,6	82,2	81,7	- 0,6%

Rendement de réseau





Le graphique ci-dessus représente les rendements de différentes communes issus des données CISTEA de 2013, mis en parallèle avec la valeur du rendement de Saint-Dié de 2014.



LA QUALITE DE L'EAU

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

LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

« L'Eau consommée doit être propre à la consommation » (Extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

- La valeur de qualité limite, appelée également conformité pour différents paramètres bactériologiques (entérocoques, escherichia coli,...) ou physicochimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb,...). Le Code de la Santé Publique fixe une valeur qui ne doit pas être dépassée
- la valeur de qualité de référence.

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

- Le contrôle sanitaire officiel et légal exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau distribuée. Il est adressé avec la facture à tous les clients du service. La fréquence des analyses du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par le Code de Santé Publique, reprenant le décret n°2001-1220 en date du 20 décembre 2001.
- La surveillance d'exploitation pour s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité, nous surveillons en permanence la qualité de l'eau qu'elle produit et distribue en vérifiant sa conformité. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

LA RESSOURCE

CONTROLE SANITAIRE : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	2	0	100,00%	4	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	3	0	100,00%	927	0	100,00%

LA PRODUCTION

CONTROLE SANITAIRE : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE

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

Statistiques sur la conformité en production							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	17	0	100,00%	85	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	22	0	100,00%	3 678	0	100,00%

100% des analyses sont conformes aux limites de qualité.

CONTROLE SANITAIRE : STATISTIQUES SUR LES REFERENCES DE QUALITE

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

Statistiques sur les références de qualité en production							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Hors référence	% Référence	Global	Hors référence	% Référence
Contrôle sanitaire	Microbiologique	17	0	100,00%	85	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	22	8	63,64%	3 678	11	99,70%

CONTROLE SANITAIRE : DETAIL DES PARAMETRES HORS REFERENCES

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

Détail des paramètres hors références en production								
Commune	Type de contrôle	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	16/01/2014	SORTIE STATION 7 FONTAINES	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	16/01/2014	SORTIE STATION 7 FONTAINES	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	4	sans objet	<=2	>=1
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	16/01/2014	RESERVOIR DE CONCOURS	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	4	sans objet	<=2	>=1
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	24/02/2014	SORTIE STATION LA BOLLE	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	4	sans objet	<=2	>=1
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	24/02/2014	SORTIE STATION LA BOLLE	CONDUCTIVITE A 25°C	96	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	23/04/2014	SORTIE STATION 7 FONTAINES	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	4	sans objet	<=2	>=1
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	23/04/2014	SORTIE STATION 7 FONTAINES	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	12/06/2014	SORTIE STATION LA BOLLE	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	28/07/2014	SORTIE STATION LA BOLLE	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	3	sans objet	<=2	>=1
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	01/08/2014	SORTIE STATION 7 FONTAINES	TURBIDITE	0.8	NTU	<=,5	
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	10/10/2014	SORTIE STATION ST-ROCH	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	0	sans objet	<=2	>=1

En 2014, les analyses en dehors des références de qualité, sans conséquences pour la santé publique, concernent principalement la mauvaise reminéralisation de l'eau, au niveau des usines de la Bolle et des 7 Fontaines, qui ont été réhabilitées au cours de l'année 2014.

LA DISTRIBUTION

CONTROLE SANITAIRE : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE

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

Statistiques sur la conformité en distribution							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	59	0	100,00%	295	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	66	0	100,00%	844	0	100,00%

Les analyses en distribution sont conformes aux limites de qualité.

CONTROLE SANITAIRE : STATISTIQUES SUR LES REFERENCES DE QUALITE

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

Statistiques sur les références de qualité en distribution							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Hors référence	% Référence	Global	Hors référence	% Référence
Contrôle sanitaire	Microbiologique	59	0	100,00%	295	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	66	11	83,33%	844	11	98,70%

CONTROLE SANITAIRE : DETAIL DES PARAMETRES HORS REFERENCES

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

Détail des paramètres hors références en distribution								
Commune	Type de contrôle	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	16/01/2014	Distribution La Bolle	CONDUCTIVITE A 25°C	55	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	20/02/2014	Distribution 7 Fontaines	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	21/03/2014	Distribution 7 Fontaines	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	21/03/2014	Distribution La Bolle	CONDUCTIVITE A 25°C	110	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	21/03/2014	Distribution Robache St Roch	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	23/04/2014	Distribution 7 Fontaines	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	27/05/2014	Distribution 7 Fontaines	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	27/05/2014	Distribution 7 Fontaines	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	12/06/2014	Distribution 7 Fontaines	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	04/11/2014	Distribution 7 Fontaines	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Contrôle sanitaire	02/12/2014	Distribution La Bolle	CONDUCTIVITE A 25°C	190	µS/cm	>=200	<=1110

La plupart des analyses présentant des dépassements des références de qualité, en 2014, concernent la conductivité de l'eau distribuée (les valeurs les plus critiques concernent l'eau distribuée au niveau de l'UDI de la Bolle qui vient d'être réhabilitée).

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.

LE NOMBRE D'ABONNEMENTS

Le nombre d'abonnement, décomposé par famille de consommateurs, est le suivant :

Nombre d'abonnements						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	9 442	9 517	9 587	9 657	9 702	0,5%
Total	9 442	9 517	9 587	9 657	9 702	0,5%

LES VOLUMES VENDUS

Les volumes vendus, décomposés par famille de consommateurs, sont les suivants :

Volumes vendus (m3)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	1 033 387	1 001 380	987 067	955 531	944 743	- 1,1%
Autres abonnés	51 761	52 691	54 179	47 464	40 273	- 15,1%
Total	1 085 148	1 054 071	1 041 246	1 002 995	985 016	- 1,8%

LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

La décomposition des modes de contacts avec les clients consommateurs s'établit de la façon suivante :

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	4 598
Courrier	1 914
Internet	256
Fax	7
Visite en agence	1 521
Total	8 296

En 2014, nous avons enregistré **8 296 contacts** clients majoritairement par téléphone.

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACTS CLIENTS

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

Principaux motifs de contact	
Désignation	Nombre de contacts
Abonnement	1 880
Nombre de relevés de compteurs	64
Facturation	67
Encaissement	2 671
Qualité	0
Distribution	1 097
Assainissement	0
Chantier	0
Autres	2 517
Total	8 296

L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

Les principales tâches liées à l'activité de gestion des clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Activité de gestion	
Désignation	Nombre
Nombre de relevés de compteurs	2 586
Nombres de factures	16 551
Nombre d'abonnés mensualisés	4 598
Nombre d'abonnés prélevés	594
Nombre d'échéanciers	474

LA RELATION CLIENTS

La relation clients			
Désignation	2013	2014	N/N-1 (%)
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100	100	0,0%
Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés)	10,15	12,88	26,9%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	
Taux de prise d'appel au CRC	91,6	88,6	- 3,3%
Pourcentage de clients satisfaits	89	87	- 2,2%

Le taux de réclamation est de 12,88 pour 1000 abonnés. Les réclamations sont l'ensemble des plaintes qu'elles soient de notre responsabilité ou non.

L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2013	2014	N/N-1 (%)
Créances Irrécouvrables (€)	46 145,87	70 853,57	53,5%
Délai Paiement client (j)	0,67	- 0,4	- 159,7%
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	147 929,72	203 417,71	37,5%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,19	0,2	5,3%
Taux d'Impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,54	1,64	6,3%

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

Etape 1 : date d'exigibilité + 7 jours : lettre de rappel annonçant les frais.

Etape 2 : date d'exigibilité + 14 jours : mise en demeure avec application de la pénalité de retard de 15.00 € et départ des intérêts moratoires.

Etape 3 : date d'exigibilité + 21 jours : édition du dernier avis avant fermeture.

Etape 4 : date d'exigibilité + 28 jours : création de la fiche enquête-recouvrement et frais de déplacement de l'agent.

Après l'étape 4, pour les factures inférieures à 150.00 €, nos prestataires, COFACE SERVICES ou SOGEDI, effectuent des relances téléphoniques ainsi que des relances par courriers.

Le service recouvrement réalise également des relances téléphoniques à partir de l'étape 4 et transmet la liste des éventuelles fermetures aux services sociaux (Mairie et Conseil Général).

L'efficacité de ces mesures est aussi, en adéquation, avec la déclaration des créances dans les délais des dossiers sensibles tels que :

- le surendettement et le rétablissement personnel,
- redressement judiciaire et liquidation judiciaire.

Pour ce qui concerne l'apport du service à la cohésion sociale, le correspondant « solidarité-précarité » est Madame Sylvie Juillard 03.89.38.62.77.

LES DEGREVEMENTS

Les dégrèvements			
Désignation	2013	2014	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	24	15	- 37,5%
Nombres de demandes de dégrèvement	42	26	- 38,1%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	18	11	- 38,9%
Volumes dégrévés (m3)	2 353	5 982	154,2%

VEILLER AU MEILLEUR NIVEAU DE SERVICE APORTE

⬇ 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 :

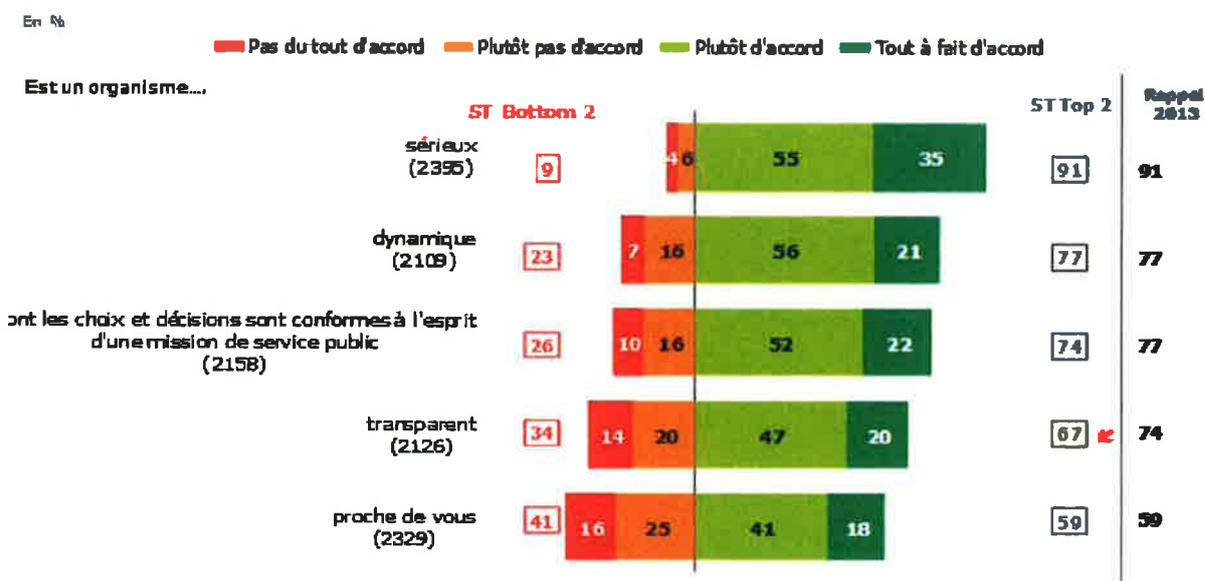
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

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

En % Modification de l'échelle : passage d'une échelle en 5 points en en une échelle en 4 points

■ Pas du tout satisfait ■ Peu satisfait ■ Assez satisfait ■ Très satisfait



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 :

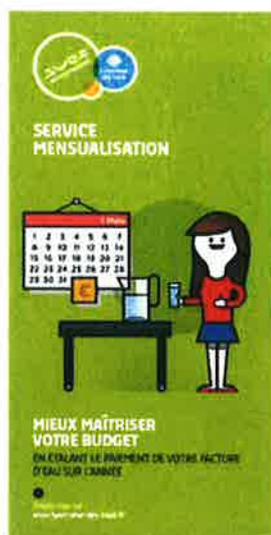
- La maîtrise de leur consommation d'eau avec la campagne sur les éco-gestes en ligne sur www.lyonnaise-des-eaux.fr et disponible sous forme d'affiches pour les accueils clients et de mairie,
- Les gestes écologiques à adopter chez soi pour limiter la pollution de la ressource,
- Les services Mensualisation,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

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'EAU POTABLE

LE TARIF

La télérelève étant mise en place pour 9 421 compteurs, ceux-ci sont relevés deux fois par ans aux mois de Mars et Septembre. Pour les compteurs restants (156), la relève se fait une fois par an, en Septembre et une estimation est faite au mois de Mars.

Le tarif			
Désignation	01/01/2014	01/01/2015	N/N-1 (%)
Facture d'eau calculée pour une consommation de 120 m3	295,85	298,90	1,03%
Part fixe (€TTC/an/abonné)	45,53	46,04	1,12%
Part proportionnelle (€TTC/m3)	3,90	3,92	0,51%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	2,47	2,49	0,81%

L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU

L'évolution du tarif de l'eau			
Désignation	01/01/2014	01/01/2015	N/N-1 (%)
K Coefficient d'indexation	1,71240	1,73188	1,14%

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%
Total TTC			563,30 €		567,88 €	0,81%

EAU	2014	2015
Part fixe : délégataire + collectivité	43,16 €	43,64 €
Part variable : délégataire + collectivité	190,46 €	191,68 €

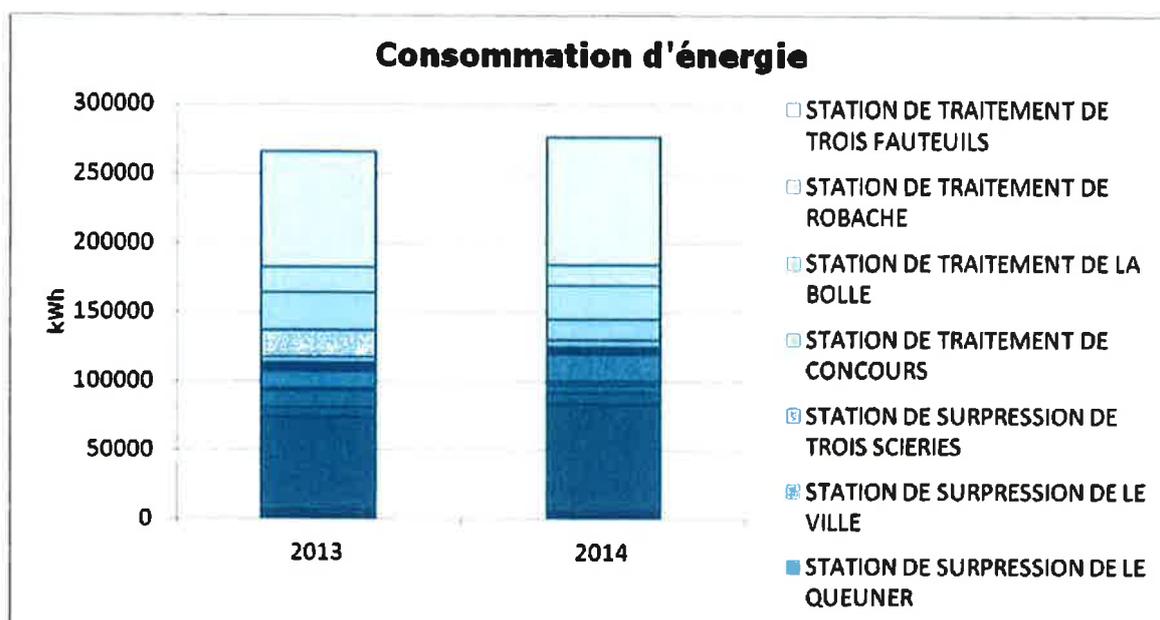
LE BILAN D'EXPLOITATION

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours de l'année écoulée.

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	2013	2014	N/N-1 (%)
RESERVOIR DE DIJON	3 741	3 600	-3,77%
RESERVOIR DE LA CULOTTE	62	66	6,45%
RESERVOIR DE SAINT ROCH BAS	43	173	302,33%
STATION DE POMPAGE DE GERARDIN	2 424	1 688	-30,36%
STATION DE POMPAGE DE GRATIN	67 712	77 952	15,12%
STATION DE POMPAGE DE HERMENPAIRE	7 126	7 923	11,18%
STATION DE POMPAGE DE MORTAGNE	11 993	6 346	-47,09%
STATION DE POMPAGE DE ROBACHE	1 971	2 129	8,02%
STATION DE POMPAGE DE SAULCY	11 578	19 371	67,31%
STATION DE SURPRESSION DE GRANDRUPT	1 117	767	-31,33%
STATION DE SURPRESSION DE HERBAVILLE	1 604	1 607	0,19%
STATION DE SURPRESSION DE LE QUEUNER	1 707	1 465	-14,18%
STATION DE SURPRESSION DE LE VILLE	2 467	1 925	-21,97%
STATION DE SURPRESSION DE TROIS SCIERIES	4 338	4 547	4,82%
STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS	19 163	15 422	-19,52%
STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	27 091	24 136	-10,91%
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	18 077	14 886	-17,65%
STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS	83 283	92 042	10,52%
Total	265 497	276 045	3,97%



L'augmentation de la consommation d'énergie pour la station de pompage de Saulcy s'explique par la hausse des volumes vendus à cette commune.

LE NETTOYAGE DES RESERVOIRS

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

Nettoyage des réservoirs	
Site	Date intervention
RESERVOIR DE CONCOURS	26/03/2014
RESERVOIR DE CONCOURS	04/04/2014
RESERVOIR DE DIJON	21/03/2014
RESERVOIR DE DIJON	02/04/2014
RESERVOIR DE LA CULOTTE	15/04/2014
RESERVOIR DE LA CULOTTE	03/03/2014
RESERVOIR DE SAINT ROCH BAS	24/06/2014
RESERVOIR DE SAINT ROCH HAUT	20/03/2014
RESERVOIR DE SAINT ROCH HAUT	02/04/2014
RESERVOIR DE TROIS FAUTEUILS	04/04/2014
STATION DE POMPAGE DE HERMENPAIRE	11/06/2014
STATION DE POMPAGE DE MORTAGNE	02/04/2014

Nettoyage des réservoirs	
Site	Date intervention
STATION DE POMPAGE DE ROBACHE	02/04/2014
STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS	26/03/2014
STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	15/04/2014
STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	18/03/2014
STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	03/03/2014
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	25/03/2014
STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS	12/06/2014

LA CONSOMMATION DE PRODUITS DE TRAITEMENT

Les consommations en produits de traitement des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation de produits de traitement						
Réactifs	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Carbonate de sodium (L)	-	-	-	2,48	2,4	- 3,2%
Chlore gazeux (kg)	510	390	510	420	420	0,0%
CO2 (kg)	13 670	6 940	13 230	11 530	14 974	29,9%
Javel (hypochlorite de soude) (L)	80	100	100	200	120	- 40,0%
Neutralite (T)	95,44	60	34	137,31	143	4,1%
Soude (L)	8 760	7 700	8 450	5 924	7 408	25,1%

Les travaux sur les stations de traitement de la Bolle et des 7 fontaines étant terminés, on observe une augmentation de la consommation du CO2 en 2014. De plus, après une diminution en 2013 de l'utilisation de soude (due aux travaux), la consommation de ce réactif revient dans la moyenne des années précédentes.

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
RESERVOIR DE CONCOURS	Equipement électrique		25/02/2014
RESERVOIR DE CONCOURS	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
RESERVOIR DE DIJON	Equipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	25/02/2014
RESERVOIR DE DIJON	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
RESERVOIR DE LA CULOTTE	Equipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	24/02/2014
RESERVOIR DE LA CULOTTE	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
RESERVOIR DE SAINT ROCH BAS	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
RESERVOIR DE TROIS FAUTEUILS	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE POMPAGE DE GERARDIN	Extincteur	EXTINCTEUR	07/10/2014
STATION DE POMPAGE DE GRATIN	Extincteur	EXTINCTEUR RDC	30/09/2014
STATION DE POMPAGE DE GRATIN	Extincteur	EXTINCTEUR ETAGE LOCAL ARMOIRE ELECTRIQUE	30/09/2014
STATION DE POMPAGE DE HERMENPAIRE	Equipement électrique	ARMOIRE ELECTRIQUE	24/02/2014
STATION DE POMPAGE DE HERMENPAIRE	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE POMPAGE DE MORTAGNE	Equipement électrique		24/02/2014
STATION DE POMPAGE DE MORTAGNE	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE POMPAGE DE ROBACHE	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE POMPAGE DE SAULCY	Equipement électrique		25/02/2014
STATION DE POMPAGE DE SAULCY	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE SURPRESSION DE GRANDRUPT	Equipement électrique		24/02/2014
STATION DE SURPRESSION DE GRANDRUPT	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE SURPRESSION DE HERBAVILLE	Equipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	24/02/2014
STATION DE SURPRESSION DE HERBAVILLE	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE SURPRESSION DE LE QUEUNER	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE SURPRESSION DE LE VILLE	Equipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	25/02/2014
STATION DE SURPRESSION DE LE VILLE	Extincteur	EXTINCTEUR	07/10/2014
STATION DE SURPRESSION DE TROIS SCIERIES	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014

Les contrôles réglementaires			
Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS	Equipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	25/02/2014
STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	Equipement électrique		24/02/2014
STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014
STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS	Equipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	25/02/2014
STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS	Extincteur	EXTINCTEUR	30/09/2014

LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2013	2014	N/N-1 (%)
Appareils de fontainerie	renouvelés	9	8	-11,1%
Branchements	créés	20	12	-40,0%
Branchements	renouvelés	309	13	-95,8%
Compteurs	remplacés	2 129	894	-58,0%
Réparations	fuite sur branchement	30	26	-13,3%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	37	19	-48,6%

Cette année, on observe un nombre de fuites réparées en diminution, cette situation est due à la grande attention portée au réseau, à la campagne de changement des branchements plomb terminée récemment et également à une météo particulièrement clémente sur 2014 (variation de températures faible).

Les détails des interventions sont donnés dans les tableaux suivant :

Renouvellement des appareils de fontainerie		
N°	Rue	Nombre
1	RESERVOIR ST ROCH BAS	1
1	RESERVOIR ST ROCH BAS	1
X	RUE DU PARADIS	1
X	IMPASSE OHL DES MARAIS	1
X	RUE SAINT CHARLES	1
X	RUE SAINT CHARLES	1
PI N°62	RUE D ALSACE	1
PI N°60	RUE MARCEL ROGE	1
Total		8

Branchements eau créés		
N°	Rue	Nombre
54	ROUTE DES 2 HAMEAUX	1
X	RUE MARIE MARVINGT	1
X	RUE MARIE MARVINGT	1
24	DE LA CORVEE	1
X	RUE GASTON SAVE	1
2	RUE JEAN PROUVE	1
X	RUE MARIE CURIE	1
X	CHEMIN DU VIEUX MOULIN	1
X	CHEMIN DE LA COUARE	1
33	AVENUE DE VERDUN	1
76	RUE D ALSACE	1
4	CHEMIN DE LA GOUTTE	1
Total		12

Réparation de fuites sur branchements		
N°	Rue	Nombre
12	ETANG PILLER	1
5	RUE SAINT ROCH	1
80	RUE D EPINAL	1
32	RUE DE LA CORVEE	1
46	ROUTE DES ECOLES	1
31	AVENUE DE VERDUN	1
2	IMP PRAIRIE HELLIEULE N2	1
23	AVENUE ERNEST COLIN	1
112	RUE D ALSACE	1
10	RUE DU 31E BCP	1
4	RUE AUGUSTE PIERROT	1
4	RUE MAX D OLNNE	1
41B	RUE DU PETIT FOCHARUPT	1
56	RUE PIERRE DE BLARRU	1
7	RUE HURBACHE	1
6	RUE PIEERE DE BLARU	1
37	RUE D EPINAL	1
30	RUE DU PARC	1
7	ROUTE DE NAYEMONT	1
43	RUE DE L ORME	1
104	RUE D EPINAL	1
X	RUE ALPHONSE MATTER	1
10	YVAN GOLL	1
FACE 19	AVENUE MARGUERITE	1
3	CHEMIN DE NACHAMPS	1
56	RUE PIERRE EVRAT	1
Total		26

Réparation de fuites sur réseau		
N°	Rue	Nombre
3	RUE ROBERT SCHUMAN	1
X	RUE DU GYMNASSE VOSGIEN	1
147	ROUTE DE ROBACHE	1
9	ROUTE DE MARZELAY	1
X	RUE DE LA FORET	1
X	ROUTE D HERMEMPARE	1
49	QUAI DU STADE	1
FACE N°2	IMPASSE ROVEL	1
163	RUE D EPINAL	1
X	CHEMIN DU HAUT DES RAIDS	1
X	RUE DE LA CORVEE	1
10	RUE ROVEL	1
X	RESERVOIR DIJON	1
X	ROUTE DES 2 HAMEAUX	1
42	AVENUE DE VERDUN	1
X	IMPASSE OHL DES MARAIS	1
19	RUE DE FOCHARUPT	1
FACE N°198	RUE D EPINAL	1
X	RUE DES 3 VILLES	1
Total		19



LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE



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 répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléataire : «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 du 1^{er} janvier 2013 au 31 janvier 2014)

en milliers d'euros	2013	2014	Ecart en %
PRODUITS	2 485,24	2 741,15	10,3%
Exploitation du service	1 738,48	1 741,58	
Collectivités et autres organismes publics	513,15	747,04	
Travaux attribués à titre exclusif	49,98	67,20	
Produits accessoires	183,64	185,33	
CHARGES	2 458,96	3 015,01	22,6%
Personnel	638,35	645,55	
Energie électrique	32,97	35,19	
Produits de traitement	23,10	31,46	
Analyses	6,78	8,15	
Sous-traitance, matières et fournitures	228,18	287,45	
Impôts locaux et taxes	33,94	51,12	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	246,75	251,30	
• télécommunication, postes et télégestion	2,76	19,52	
• engins et véhicules	51,28	53,91	
• informatique	73,39	71,27	
• assurance	8,49	8,59	
• locaux	46,21	38,35	
Frais de contrôle	43,78	86,25	
Ristournes et redevances contractuelles	0,00	0,00	
Contribution des services centraux et recherche	82,16	90,10	
Collectivités et autres organismes publics	513,15	747,04	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	6,77	4,08	
• programme contractuel	108,20	273,37	
Charges relatives aux investissements			
• fonds contractuel	139,94	142,74	
• annuités d'emprunt de la collectivité prises en charge	45,93	46,85	
• investissements incorporels	222,28	226,72	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	54,08	49,42	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	20,07	23,91	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	11,70	13,95	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,85	0,36	
Résultat avant impôt	26,28	-273,86	
Apurement des déficits antérieurs	26,28	0,00	
RESULTAT	0,00	-273,86	-

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LE DETAIL DES PRODUITS

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2014

en milliers d'euros

Détail des produits

en milliers d'euros	2013	2014	Ecart en %
TOTAL	2 485,24	2 741,15	10,3%
Exploitation du service	1 738,48	1 741,68	0,2%
• Partie fixe	384,92	397,74	
• Partie proportionnelle	1 353,56	1 343,84	
Collectivités et autres organismes publics	513,15	747,04	45,6%
• Part Collectivité	121,65	379,94	
• Redevance prélèvement	89,60	79,26	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	301,90	287,84	
Travaux attribués à titre exclusif	49,98	67,20	34,5%
• Branchements	49,98	67,20	
Produits accessoires	183,64	185,33	0,9%
• Facturation et recouvrement de la redevance	128,94	129,78	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	4,68	3,88	
• Autres produits accessoires	50,02	51,66	

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 739,23 k€ au lieu de 513,15 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 téléreleve 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 1^{er} 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 desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

LES BIENS DE RETOUR

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de la Délégation de Service Public. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés et réalisés par l'exploitant.

LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT

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

Inventaire des installations de production/traitement				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS	1994	2400	m3/j
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	1994	1600	m3/j
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	1994	1200	m3/j
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS	1994	800	m3/j

LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

Les châteaux d'eau et réservoir disponibles dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	RESERVOIR DE CONCOURS	1980	1800	m3
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	RESERVOIR DE DIJON	1980	1000	m3
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	RESERVOIR DE LA CULOTTE	1980	150	m3
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	RESERVOIR DE SAINT ROCH BAS	1990	800	m3
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	RESERVOIR DE SAINT ROCH HAUT	1998	500	m3
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	RESERVOIR DE TROIS FAUTEUILS	1980	2400	m3

LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

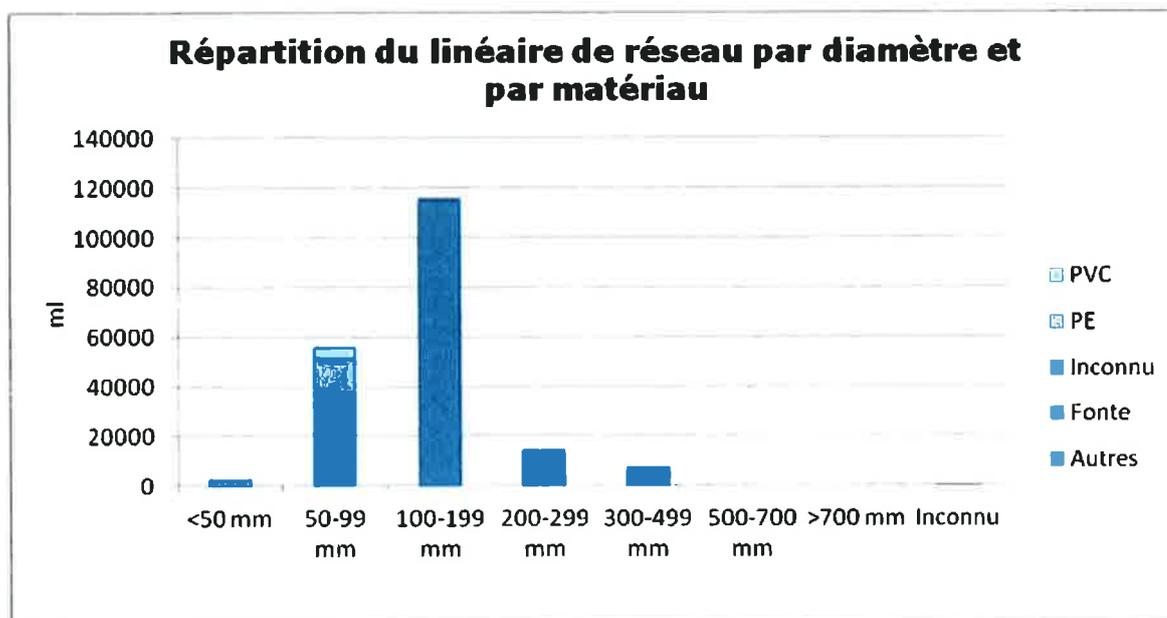
Les stations de pompage / relevage disponibles pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
BAN-DE-SAPT	STATION DE POMPAGE DE HERMENPAIRE	1982	30	m3/h
MORTAGNE	STATION DE POMPAGE DE MORTAGNE	1982	25	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE POMPAGE DE ROBACHE	1997	30	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	1982	60	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE SURPRESSION DE GRANDRUPT	2003	9,5	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE SURPRESSION DE LE QUEUNER	2000	8	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE SURPRESSION DE LE VILLE	2000	14	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE SURPRESSION DE TROIS SCIERIES	1992	8	m3/h
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	2011	7	m3/h
SAINT-MICHEL-SUR-MEURTHE	STATION DE SURPRESSION DE HERBAVILLE	1992	4	m3/h

LES CANALISATIONS

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

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	325	1 595		67			119		2 106
50-99 mm	34 813	13 522		4 611			2 632		55 577
100-199 mm	113 844	282		216			940	18	115 300
200-299 mm	13 727			386					14 113
300-499 mm	7 370								7 370
Inconnu							86	6	92
Total	170 080	15 399		5 279			3 777	24	194 559



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
BAN-DE-SAPT	Vidanges, purges, ventouses	3
MORTAGNE	Vidanges, purges, ventouses	2
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Hydrants (bouches et poteaux Incendies)	283
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Vannes	964
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES	Vidanges, purges, ventouses	128

LES BRANCHEMENTS

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

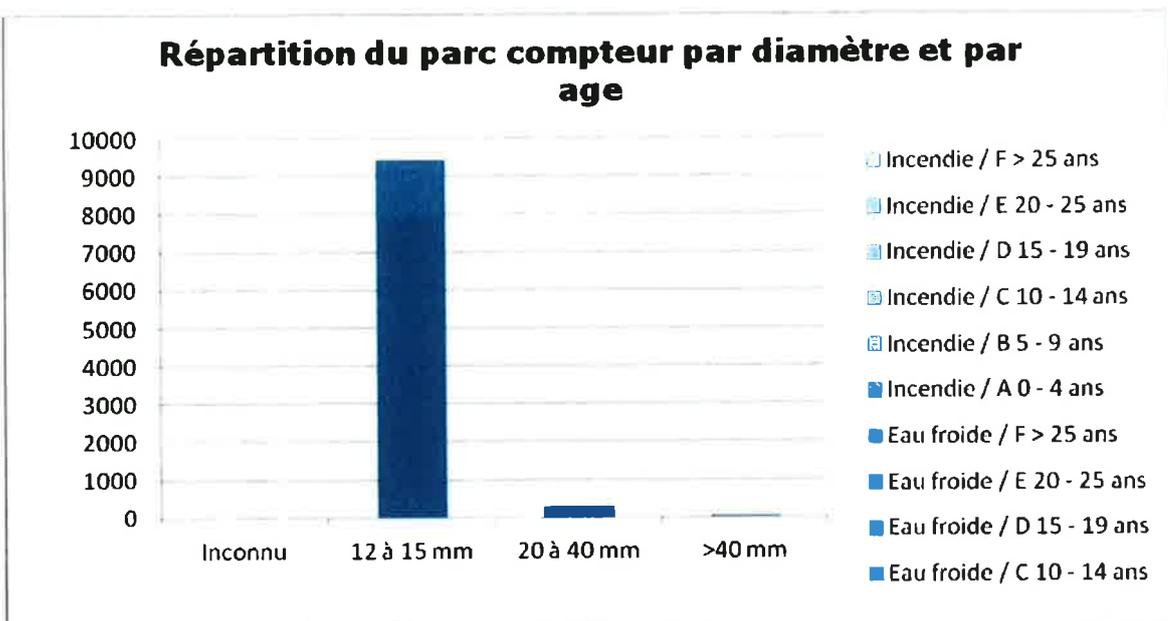
Pourcentage de branchements en plomb restant			
Nb branchements en plomb	Nb branchements (hors plomb)	Nombre total de branchements	% de branchements en plomb restant
19	6 584	6 603	0,3%

LES COMPTEURS

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

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans		7 958	183	23	8 164
Eau froide	B 5 - 9 ans		1 164	48	3	1 215
Eau froide	C 10 - 14 ans		84	2	1	87
Eau froide	D 15 - 19 ans		102	2	0	104
Eau froide	E 20 - 25 ans		87	0	0	87

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	F > 25 ans		23	1	0	24
Incendie	A 0 - 4 ans		0	1	8	9
Incendie	B 5 - 9 ans		0	0	0	0
Incendie	C 10 - 14 ans		0	1	0	1
Incendie	D 15 - 19 ans		0	0	0	0
Incendie	E 20 - 25 ans		0	0	0	0
Incendie	F > 25 ans		0	0	0	0
Total			9 418	238	35	9 691



L'âge moyen du parc des compteurs de Saint Dié des Vosges est de 2,2 ans en 2014. La diminution de cette donnée par rapport à 2013 s'explique par le grand nombre de compteurs ayant été remplacés en 2013 et 2014, suite à la mise en place de la télérelève.

A ce jour, nous comptons 9 421 compteurs télérelevés, il reste 156 compteurs à équiper.



LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

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

- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

La présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation figure ci-avant.

Le présent chapitre distingue les investissements de renouvellement, les travaux neufs du domaine concédé et les investissements du domaine privé :

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),
- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de Lyonnaise des Eaux France, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc., ...

LE RENOUVELLEMENT

LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	26 135,56
Réseaux	5 038,87
Branchements	38 253,36
Total	69 427,79

Ci-après le détail des opérations réalisées sur les installations :

VILLE DE SAINT DIE DES VOSGES - EAU	RESERVOIR DE CONCOURS	Automate de télégestion	56 €
	STATION DE POMPAGE DE GRATIN	Automate et liaison IP	6 814 €
	STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	VANNE ELECTRO- PNEUMATIQUE AIR DE LAVAGE	1 433 €
		VANNE ELECTRO- PNEUMATIQUE EAU DE LAVAGE	1 433 €
	STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS	Réencleumeur	616 €
		Désydrateur	4 546 €
	POSTE DE SURPRESSION DE QUEUNER	Télégestion GPRS	2 155 €
	POSTE DE SURPRESSION DU VILLE		2 604 €
	STATION DE POMPAGE DE HERMENPAIRE	Turbidimètre	2 519 €
	STATION DE POMPAGE TROIS FAUTEUILS	Vannes manuelles	2 085 €
	STATION DE POMPAGE DE MORTAGNE	Démarrateur Pompe	887 €
		VESSIE RESERVOIR ANTI BELIER	764 €
	RESERVOIR DE TROIS FAUTEUILS	Réencleumeur	224 €
Total VILLE DE SAINT DIE DES VOSGES - EAU			26 136 €



GLOSSAIRE

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

❖ Abandon de créance

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

❖ Abonné (ou client)

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).

L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

❖ Abonné domestique ou assimilé

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

❖ Abonnement

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

❖ Accessoires

Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

❖ Appareil de fontainerie

Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

❖ Autorité organisatrice

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

B

❖ Branchement eau

Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

C

❖ Certification ISO 9001

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

❖ Certification ISO 14001

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

❖ Clapet anti-retour

Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

❖ Conduite d'adduction

Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.

❖ Conduite principale

Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).

❖ Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)

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

❖ Commission départementale Solidarité Eau

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

❖ Compteur

Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

❖ Débitmètre

Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).

❖ Détendeur

Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.

❖ Disconnecteur

Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

E

❖ Échantillon

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

❖ Émetteur

Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

H

❖ Habitant

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

❖ Habitant desservi

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

I

❖ Indice linéaire de perte (ILP)

ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.
L'unité est en m³/km/j)

❖ Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)

ILVNC = (volume MED-volume comptabilisé)/longueur du réseau/365 ou 366 ou (volume MED-volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit")/longueur du réseau/365 ou 366. Il est différent de l'**Indice Linéaire de Perte (ILP)**, car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m³/km/j).

L

❖ Linéaire de réseau de desserte

Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

M

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

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

N

❖ Nombre d'abonnements

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

❖ Nombre d'habitants

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

P

❖ Perte apparente

Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, ...).

❖ Perte réelle

Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

❖ Poteau incendie

Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de **bouche incendie**.

❖ Prélèvement

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

❖ Préalocalisation

Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer

successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

❖ Purge

Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

R

❖ Réclamation

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

❖ Regard

Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

❖ Régulateur de débit

Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

❖ Rendement

$\text{Rendement} = \frac{\text{volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros}}{\text{volume produit} + \text{volume acheté en gros}}$

Ou $= \frac{\text{volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)} + \text{volume consommateur sans comptage} + \text{volume de service réseau} + \text{volume vendu en gros}}{\text{volume MED} + \text{volume vendu en gros}}$

L'unité est en %.

Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

❖ Réseau de desserte

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

❖ Réseau de distribution

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

S

❖ Stabilisateur d'écoulement

Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

❖ Stabilisateur de pression

Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quant à elle varier.

V

❖ Vanne

Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

❖ Vidange

Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

❖ Ventouse

Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

❖ Volume comptabilisé

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.

❖ Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)

Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

❖ Volume consommé autorisé

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

❖ Volume exporté

Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).

❖ Volume importé

Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

❖ Volume livré au réseau (VLAR)

Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

❖ Volume prélevé

Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

❖ Volume produit

Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les **besoins usine**. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

❖ Volume de service production

Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

❖ Volume de service du réseau

Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

❖ Volume mis en distribution (VMED)

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

❖ Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

❖ Voirie

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

1. Indicateurs descriptifs

• Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

• Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et

de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- o la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- o les redevances/taxes
- o le montant facture 120 m³

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

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- o pour les services desservant **plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour** : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- o pour les services desservant **moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m³/jour** : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques)x100

B. Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :

- o pour les services desservant **plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour** : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- o pour les services desservant **moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/jour** : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- o **identification des paramètres physico-chimiques** à l'origine de la non-conformité.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

- Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.28)

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

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.

Les Informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des 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 transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- **5 points** : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux).

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (**partie A**) sont remplies :
 - **existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
 - **la procédure de mise à jour** du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons Identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)

- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.

- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
 - 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
 - 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
 - 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
 - 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
 - 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
 - 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.
- **Rendement du réseau de distribution (code P104.3)**
C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.
Formule = (volume consommé autorisé + volume exporté) / (volume produit + volume importé)
 - **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**
L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution - volume comptabilisé) / 365 / longueur de réseau (hors linéaires de branchements)
 - **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**
L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution - volume consommé autorisé) / 365 / longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)
 - **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**
Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur) / linéaire de réseau hors branchements x 20

- **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Formule = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif))

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.

Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

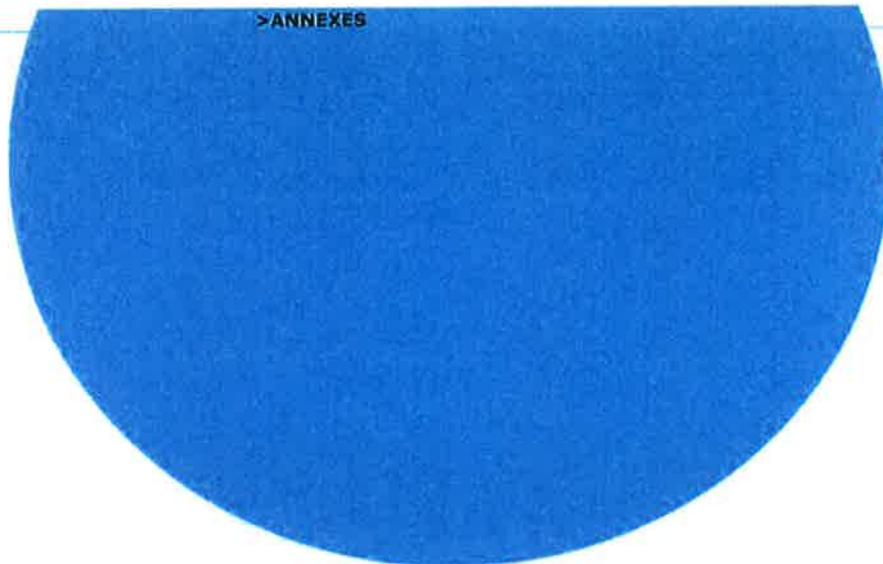
- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000



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 :

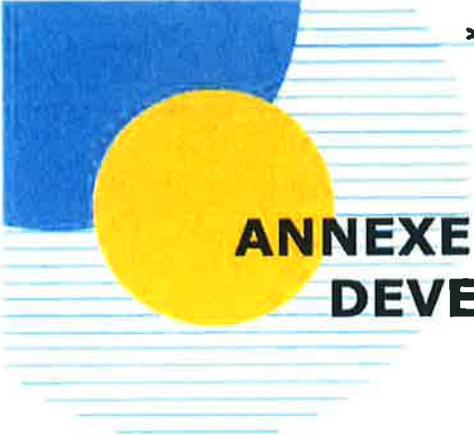
- la réalisation de l'analyse environnementale contenant la hiérarchisation des aspects et impacts environnementaux et le plan de management environnemental associé
- la définition des éléments constituant le Système de Management Environnemental à partir de cette analyse
- la mise en œuvre et le suivi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



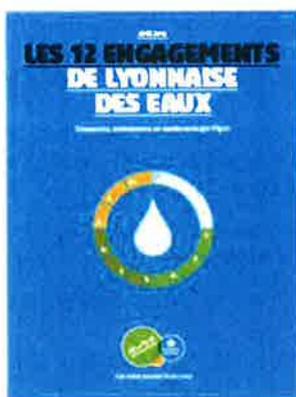
ANNEXE 4 : NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

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, Eloge, 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 ² /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 évacuées 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 individuel 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, maintien et amélioration du patrimoine client (installation et réseaux) ;
Gestion des services et de la relation avec la clientèle ; Prestations d'ingénierie en eau et
assainissement ; Formation professionnelle pour le développement des compétences ;
Conception, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.**

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

Certificat d'approbation
No: FQA 9915316/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

Macro 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 Guillaumet
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.



BUREAU VERITAS
Certification



Annexe

LYONNAISE DES EAUX - GRAND EST

Standard

OHSAS 18001:2007

Périmètre de certification

Site	Adresse	Périmètre
Entreprise Regionale Grand Est	22 Rue des Métiers 68000, COLMAR, France	PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE, COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES ET PLUVIALES. TRAVAUX ET PRESTATIONS DE SERVICES EN EAU POTABLE, ASSAINISSEMENT ET EAU INDUSTRIELLE (MAINTENANCE, ENTRETIEN, RENOUVELLEMENT, POSE DE CANALISATION, TRAVAUX NEUFS, RELÈVE)
Agence Territoriale Alsace Nord	36 rue de Rohrwiller 67240, BISCHWILLER, France	
Agence Usine Lorraine	13 rue Léo Valentin 88026, EPINAL, France	
Agence Territoriale Lorraine Nord	18 rue Saint Louis 57150, CREUTZWALD, France	
Agence Territoriale Lorraine Sud	12 rue Léo Valentin 88026, EPINAL, France	
Agence Territoriale Haut-Rhin	17 Rue Guy de Place 68802, THANN, France	

Certificat n° : FR011943-1

Date : 03 décembre 2013

Affaire n° : 6032836



Jacques MATILLON - Directeur général

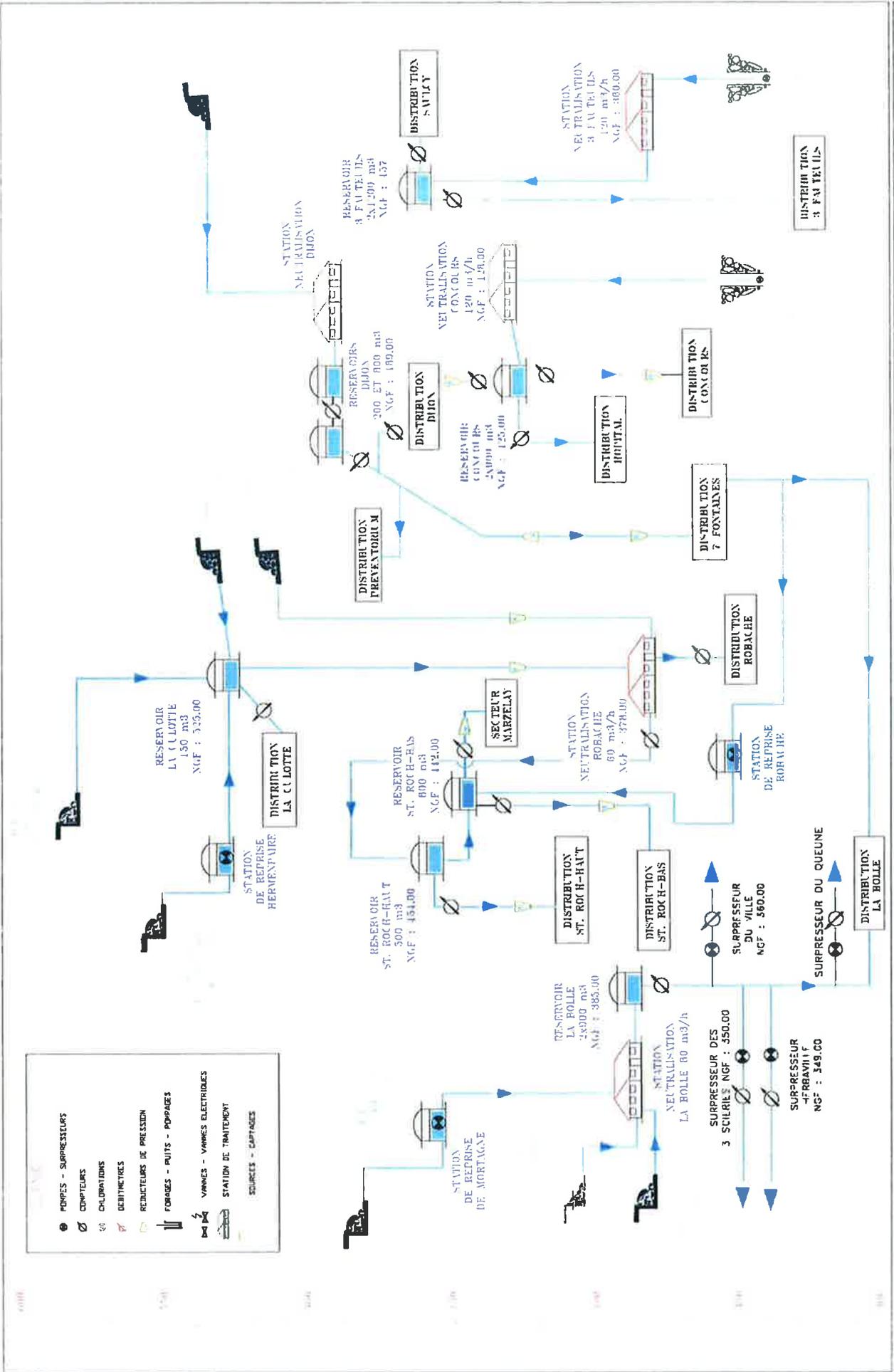
Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
60, avenue du Général de Gaulle - Immeuble Le Guillaumet - 92048 Paris La Défense

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 09/ 07/2014

H \ \ astréine\ ST-DIE (SYNOPTIQUE AEP) DWG

Ville de SAINT-DIE-DES-VOSGES

Production et alimentation en Eau Potable

SCHEMA DE PRINCIPE

Agence Lorraine Sup
Parc Eco du Saul le Cerf
12 rue Léopoldin
88026 EPINAL cedex
Tel 03 29 31 69 00
Fax 03 29 31 98 18





ANNEXE 8 : PLANS DE SITUATION

SAINT-DIE-DES-VOSGES ALIMENTATION EAU POTABLE



SECTEURS D'ALIMENTATION EN

EAU POTABLE

CONCOURS

SEPT FONTAINES

TROIS FAUTEUILS

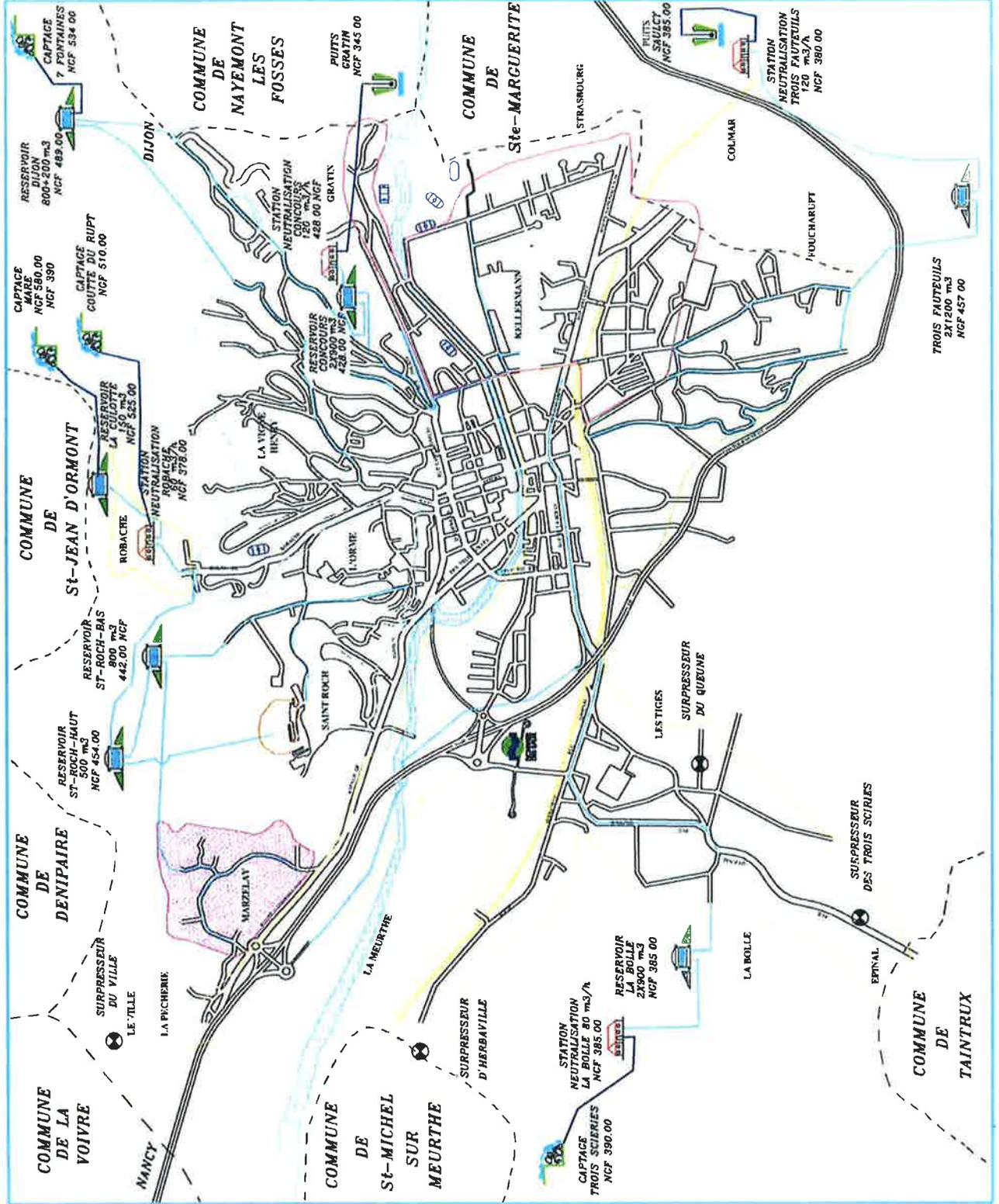
SAINT-ROCH-BAS

SAINT-ROCH-HAUT

MARZELAY

LA BOLLE

TROIS FAUTEUILS



TROIS FAUTEUILS
2X1200 m3
NCF 457 00

STATION
NEUTRALISATION
TROIS FAUTEUILS
120 m3/h
NCF 380 00

PUTS
ST-ROCH
NCF 385 00

PUTS
GRATIN
NCF 345 00

STATION
NEUTRALISATION
LA BOLLE
80 m3/h
NCF 385 00

CAPTAGE
COUTTE DU RUPT
NCF 510 00

RESERVOIR
DIJON
800+200 m3
NCF 489 00

CAPTAGE
MARE
NCF 580 00

RESERVOIR
ST-ROCH-HAUT
500 m3
NCF 454 00

RESERVOIR
ST-ROCH-BAS
442 00 NCF

RESERVOIR
LA BOLLE
150 m3
NCF 525 00

STATION
NEUTRALISATION
ROBACRE
NCF 378 00

SURPRESSEUR
DU VILLE
LE VILLE

SURPRESSEUR
D'HERBAVILLE

STATION
NEUTRALISATION
LA BOLLE 80 m3/h
NCF 385 00

RESERVOIR
LA BOLLE
2X900 m3
NCF 385 00

SURPRESSEUR
DU QUEUNE

SURPRESSEUR
DES TROIS SCIERIES

LA BOLLE

EPINAL

COMMUNE
DE
TAINTRUX

LA BOLLE

LA BOLLE



	<p>CENTRE REGIONAL LORRAINE Parc économique du saut le Cerf 12 rue Léo VALENTIN 88 026 EPINAL cedex Tél 03 29 31 69 00 Fax : 03 29 31 98 18</p>	<p>SAINT-DIE PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU</p>	 <p>Mis à jour le 23/06/2010</p>
Echelle : Fictive	Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN	SAINT-DIE 1 PLAN SITU ASST.DWG	

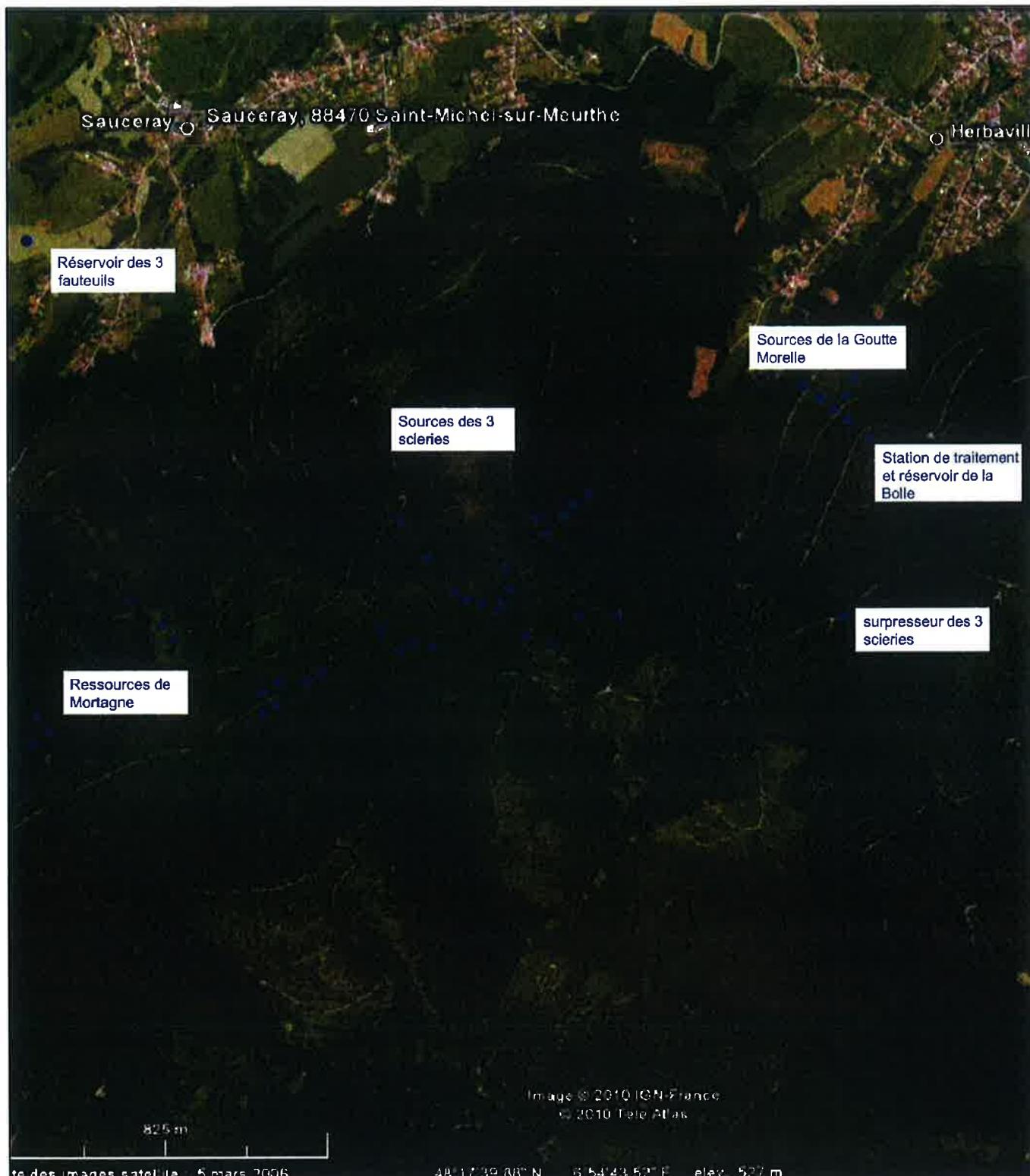


Satellite 5 mars 2006 48° 19' 02.50" N 7° 01' 48.96" E elev. 682 m

	<p>CENTRE REGIONAL LORRAINE Parc économique du saut le Cerf 12 rue Léo VALENTIN 88 028 EPINAL cedex Tel : 03 29 31 58 00 Fax : 03 29 31 98 18</p>	<p>SAINT-DIE PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU</p>	 <p>Mis à jour le 23/06/2010</p>
<p>Echelle : Fictive</p>	<p>Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN</p>	<p>SAINT-DIE 2 PLAN SITU ASST.DWG</p>	



	<p>CENTRE REGIONAL LORRAINE Parc économique du saut la Cerf 12 rue Léo VALENTIN 58 026 EPINAL cedex Tel : 03 29 31 69 00 Fax : 03 29 31 98 18</p>	<p>SAINT-DIE PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU</p>	 Mis à jour le 23/06/2010
Echelle : Fictive	Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN	M... STDI... 3 PLAN SITU ASSI...DWG	Mis à jour le 23/06/2010



te des images satellite - 5 mars 2006

48°17'39.00"N 6°54'43.50"E elev. 527 m

	<p>CENTRE REGIONAL LORRAINE Parc économique du saut le Corf 12 rue Léo VALENTIN 88 026 EPINAL codex Tel - 03 29 31 69 00 Fax - 03 29 31 98 18</p>	<p>SAINT-DIE PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU</p>	 <p>Mis à jour le 23/06/2010</p>
<p>Echelle : Fictive</p>	<p>Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN</p>	<p>STOIE & PLAN SITU ASSI D'EC</p>	