

Le service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2015

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

SAINT-DIE



prêts pour la révolution de la ressource



Sommaire

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Synthèse de l'année | 5 |
| 1.1 | L'essentiel de l'année | 7 |
| 1.2 | Les chiffres clés | 15 |
| 1.3 | Les indicateurs de performance | 16 |
| 1.3.1 | Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 | 17 |
| 1.3.2 | Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL | 18 |
| 1.4 | Les évolutions réglementaires | 19 |
| 1.5 | Les perspectives | 20 |
| 2 | Présentation du service | 21 |
| 2.1 | Le contrat | 23 |
| | LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT | 23 |
| 2.2 | Notre organisation dédiée à votre contrat | 24 |
| 2.2.1 | Nos moyens humains | 24 |
| 2.2.2 | Nos moyens logistiques | 25 |
| 2.2.3 | Les autres moyens | 26 |
| 2.2.4 | La relation clientèle | 27 |
| 2.2.5 | L'accueil physique des clients | 27 |
| 2.2.6 | La relation clientèle | 28 |
| 2.3 | L'inventaire du patrimoine | 29 |
| 2.3.1 | Les biens de retour | 29 |
| 2.3.2 | Les biens de reprise | 34 |
| 3 | Qualité du service | 37 |
| 3.1 | Le bilan hydraulique | 39 |
| 3.1.1 | Les volumes d'eau potable produits | 39 |
| 3.1.2 | Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève | 40 |
| 3.1.3 | Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève | 41 |
| 3.1.4 | La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007) ... | 42 |
| 3.1.5 | L'ILC et rendement grenelle 2 | 44 |
| 3.2 | La qualité de l'eau | 45 |
| 3.2.1 | Le contrôle de la qualité de l'eau | 45 |
| 3.2.2 | La ressource | 45 |
| 3.2.3 | La production | 46 |
| 3.2.4 | La distribution | 47 |
| 3.2.5 | Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 | 48 |
| 3.3 | Le bilan d'exploitation | 49 |
| 3.3.1 | La consommation électrique | 49 |
| 3.3.2 | La consommation de produits de traitement | 50 |
| 3.3.3 | Les contrôles réglementaires | 51 |
| 3.3.4 | Le nettoyage des réservoirs | 52 |
| 3.3.5 | Les interventions sur le réseau de distribution | 53 |
| 3.3.6 | Les interventions en astreinte | 58 |
| 3.4 | Le bilan clientèle | 59 |
| 3.4.1 | ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle | 59 |
| 3.4.2 | Le nombre de clients | 60 |
| 3.4.3 | Le nombre d'abonnements | 60 |
| 3.4.4 | Les volumes vendus | 60 |
| 3.4.5 | La typologie des contacts clients | 61 |
| 3.4.6 | Les principaux motifs de dossiers clients | 61 |
| 3.4.7 | L'activité de gestion clients | 62 |
| 3.4.8 | La relation clients | 62 |
| 3.4.9 | L'encaissement et le recouvrement | 66 |
| 3.4.10 | Le fonds de solidarité | 67 |
| 3.4.11 | Les dégrèvements | 68 |
| 3.4.12 | La mesure de la satisfaction client | 68 |
| 3.4.13 | Le prix du service de l'eau potable | 71 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 4 | Comptes de la délégation et patrimoine | 75 |
| 4.1 | Le CARE..... | 77 |
| 4.1.1 | Le CARE..... | 78 |
| 4.1.2 | Le détail des produits..... | 79 |
| 4.1.3 | La présentation des méthodes d'élaboration..... | 80 |
| 4.2 | Les investissements contractuels..... | 87 |
| 4.2.1 | Le renouvellement..... | 87 |
| 5 | Votre délégataire | 89 |
| 5.1 | La relation clientèle..... | 92 |
| 5.2 | Notre système de management..... | 93 |
| 5.3 | Notre démarche développement durable..... | 96 |
| 5.3.1 | Des exemples d'application dans le cadre du contrat..... | 98 |
| 5.4 | Nos offres innovantes..... | 101 |
| 5.4.1 | Notre organisation VISIO..... | 101 |
| 5.4.2 | Nos nouveaux produits d'exploitation..... | 102 |
| 5.5 | Nos actions de communication..... | 102 |
| 6 | Glossaire | 103 |
| 7.1 | Synthèse réglementaire..... | 115 |
| 7.2 | Notre démarche Qualité..... | 119 |
| 7.3 | Notre démarche environnementale..... | 121 |
| 7.4 | Notre démarche Développement Durable..... | 122 |
| 7.5 | Certificats LRQA..... | 129 |
| 7.6 | Plan de situation..... | 131 |
| 7.7 | Schéma de principe..... | 133 |

1 | synthèse de l'année




1.1 L'essentiel de l'année

2015

Faits marquants

- Pose de la borne de distribution d'eau SD le 01/04/2015



- Participation aux travaux de rénovation de la Fontaine du point du Jour et Fontaine rue de Thurin
 - Etude sur la baisse de pression sur Marzelay au niveau du Chemin du Camp Celtique
 - Visite des captages Mortagne, 3 Scieries et Goutte Morelle avec les Services Techniques
 - Mise en fonctionnement du logiciel Aquadvanced sur Saint-Dié (remontées rapides d'information permettant de corrélérer la production d'eau et la consommation des abonnés par secteur hydraulique).
- 
- Réparation de 91 fuites (Températures élevées, sécheresse, mouvement du sol, ancienneté du réseau).
 - Réponse immédiate de Lyonnaise et présence sur le terrain au sein de la cellule de crise lors de l'incendie rue du Lieutenant Bachelier.
 - Visite de la STEP par les 28 élèves de la Maison Familiale des classes de 1ère BAC Pro Service Aux Personnes et Aux Territoire le 05 Novembre 2015.
 - Participation aux journées de la 15ème semaine de l'emploi en Déodatie les 02 et 03 Février.
 - Fin des travaux de réhabilitation de la Station de Traitement des 3 Fauteuils.
 - Rénovation du bureau d'accueil Lyonnaise à Saint-Dié.



- Renouvellement et renforcement du réseau d'eau de la rue Déodat
- Clôtures mises en place sur les réservoirs de la station de reprise des Trois Fauteuils.
- Pose de serrures de sécurité sur les capots des réservoirs et des captages.
- Nettoyage des espaces vert Gérardin



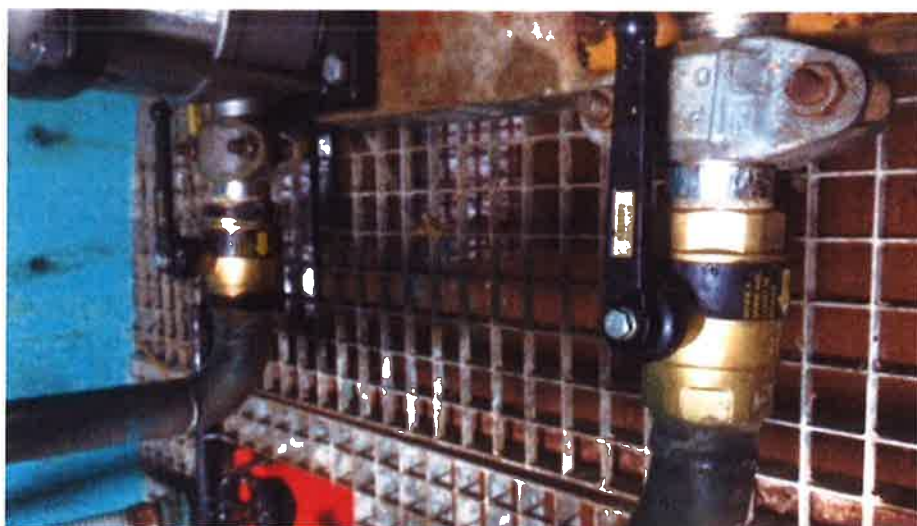
- Remplacement clapet anti-retour sur l'anti-bélier Gratin suite à une fuite.



- Remplacement hydrostat surpresseur de Grandrupt.



- Remplacement contrôleur de cartouche FUSADEE (parafoudre) du surpresseur de Grandrupt.
- Renouvellement des vannes anti-retour surpresseur d'Herbaville.



Réservoir des 3 Fauteuils :

- Remplacement tampons fonte 1 et 2 par des capots inox Réservoir des 3 Fauteuils.



- Remplacement de la cheminée d'aération fonte par de l'inox réservoir des 3 Fauteuils.



Réservoir de Dijon :

- Modification du capot de protection de la prise de dépotage de la soude Réservoir de Dijon.



- Remplacement du pressostat de la pompe d'eau de service Réservoir de Dijon.



Réservoir de la Culotte :

- Mise en place d'un support pour le bidon de javel Réservoirs de la Culotte



Réservoirs de Saint Roch :

- Réparation de la clôture Réservoirs de Saint Roch



Station de Gratin :

- Étanchéité du toit et réparation des carreaux vitrés.

Station de Mortagne :

- Réfection complète du bâtiment. (étanchéité toiture, peinture intérieur extérieur, pose d'un extracteur d'air).
- Remplacement vessie anti-bélier de la station.



Station de Concours :

- Renouvellement du compresseur.



Station de la Bolle :

- Renouvellement pompe CO2 station de traitement la Bolle.



- Remplacement serrure et mise en peinture de la porte d'accès au silo station de traitement la Bolle.
- Modification de la sortie de la vidange (pose d'une grille) station de traitement la Bolle.



- Nettoyage et réparation des cheneaux station de traitement la Bolle.

1.2 Les chiffres clés



100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques



85,3 % de rendement du réseau de distribution

1 017 880 m³ d'eau facturée



2,489 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

194,3 km de réseau de distribution d'eau potable



91 réparations fuites sur branchements et canalisations

8 875 clients desservis



1.3 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 "Présentation 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 "L'inventaire du 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"

Focus sur le SISPEA

Le SISPEA, système d'information unique et visant au recueil, à la conservation et à la diffusion des données sur les services publics de distribution d'eau et d'assainissement, a été créé par la loi sur l'Eau et rendu obligatoire par la loi NOTRe.

Chaque collectivité doit y saisir et y publier les données et indicateurs normés des services dont elle a la charge, une fois le RPQS présenté à son assemblée délibérante.

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, entité gérant le SISPEA un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

Sauf avis contraire de votre part et sous réserve de pouvoir faire correspondre notre référentiel Contrats avec le référentiel des services SISPEA (relation 1-1 exigée), nous procéderons à l'envoi automatisé des données en septembre.

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.

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 | | | | |
|---|--|---------|-----------------------------------|--------------------|
| Thème | Indicateur | 2015 | Unité | Degré de fiabilité |
| Caractéristique technique | D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1) | 21 485 | Nombre | B |
| Caractéristique technique | Nombre d'abonnements | 8 875 | Nombre | A |
| Caractéristique technique | Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1) | 194,3 | km | B |
| Tarifcation | D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ | 2,489 | € TTC/m ³ | A |
| Indicateur 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 (2) | 100 | % | B |
| Indicateur de performance | 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 (2) | 100 | % | B |
| Indicateur de performance | P104.3 - Rendement du réseau de distribution | 85,3 | % | B |
| Indicateur de performance | P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | 100 | Valeur de 0 à 120 | A |
| Indicateur de performance | P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1) | 80 | % | A |
| Indicateur de performance | P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés | 2,72 | m ³ /km/j | B |
| Indicateur de performance | P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau | 2,52 | m ³ /km/j | B |
| Actions de solidarité et de coopération | Nombre de demandes d'abandons de créances reçues | 108 | Nombre | A |
| Actions de solidarité et de coopération | P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1) | 0,00316 | Euros par m ³ facturés | A |
| Indicateur de performance | P107.2 – Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1) | - | % | - |

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL | | | | |
|---|--|------|-----------------------|--------------------|
| Thème | Indicateur | 2015 | Unité | Degré de fiabilité |
| Indicateur de performance | P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées | 5,07 | Nombre / 1000 abonnés | A |
| Indicateur de performance | D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service | 2 | jour | A |
| Indicateur de performance | P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés | 100 | % | A |
| Indicateur de performance | P155.1 - Taux de réclamations | 6,31 | Nombre / 1000 abonnés | A |
| Indicateur de performance | Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur de performance | P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente | 1,44 | % | A |
| Financement des investissements | Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés | 2 | Nombre | B |
| Financement des investissements | % de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année | 0,3 | % | A |

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.

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit européen :

- Transposition des directives européennes « Marchés publics » 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ;
- Transposition de la directive « Concessions » 2014/23/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession ;
- Nouveaux seuils européens pour les contrats de la commande publique ;
- Publication du Document unique de marché européen (DUME).

Droit national :

- Transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux intercommunalités à l'horizon 2020 : loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- Interdiction des coupures d'eau et réduction de débit : décision du Conseil Constitutionnel n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015 relative à l'application de la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 dite loi « Brottes » (interdiction des coupures d'eau) et ordonnance de référé du TI de Limoges du 6 janvier 2016 (condamnation d'une réduction de débit) ;
- Suppression de la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines et définition des obligations des collectivités au titre des eaux pluviales : loi n° 2014-1654 du 29 décembre 2014 de finances pour 2015 et décret n° 2015-1039 du 20 août 2015 relatif au service public de gestion des eaux pluviales urbaines ;
- Suppression des régies de recettes dans le cadre des contrats portant sur la gestion des services de l'eau et de l'assainissement : loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises et décret n° 2015-1670 du 14 décembre 2015 portant disposition relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics en application des articles L. 1611-7 et L. 1611-7-1 du code général des collectivités territoriales ;
- Précision des obligations des collectivités au titre de la défense extérieure contre l'incendie : décret n° 2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie ;
- Nouvel arrêté assainissement : arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5.

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.

1.5 Les perspectives

2016

- Réalisation des travaux d'entretiens sur les captages et poursuite du recensement.
- Finition de la télérelève pour les 131 compteurs restants.
- Poursuite des campagnes de recherche de fuite et des interventions immédiates en cas d'aléas sur les canalisations.
- Réflexions communes sur les périmètres de protection des sources à équiper.
- Prévoir le renouvellement des anciens réseaux Route de Robache, rue du Lieutenant Bachelin, rue des Alliés.
- Couverture incendie Col de la Culotte.
- Pose d'une canalisation route du Haut des Raids de Robache.
- Finalisation de la seconde tranche de travaux de renforcement et réhabilitation de la route du Camp Celtique.
- Remplacement de la pompe du surpresseur d'Herbaville.
- Remplacement de l'hydro éjecteur de Concours.

2 | présentation du service



2.1 Le contrat

LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

Descriptif du service

Lyonnaise des Eaux gère et entretient, en tant que **Déléataire 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°05 | 01/05/2011 | 31/01/2023 | N/A |
| Avenant n°06 | 28/12/2012 | 31/01/2023 | Création tarif éco-solidaire / Prise en charge réforme Construire Sans Détruire avec positionnement réseau classe A, loi Warsmann, télérélevé pour tous, avec alerte fuites / Mise en place plan technique de renouvellement+nvelle gouvernance avec SEVE |

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

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 :

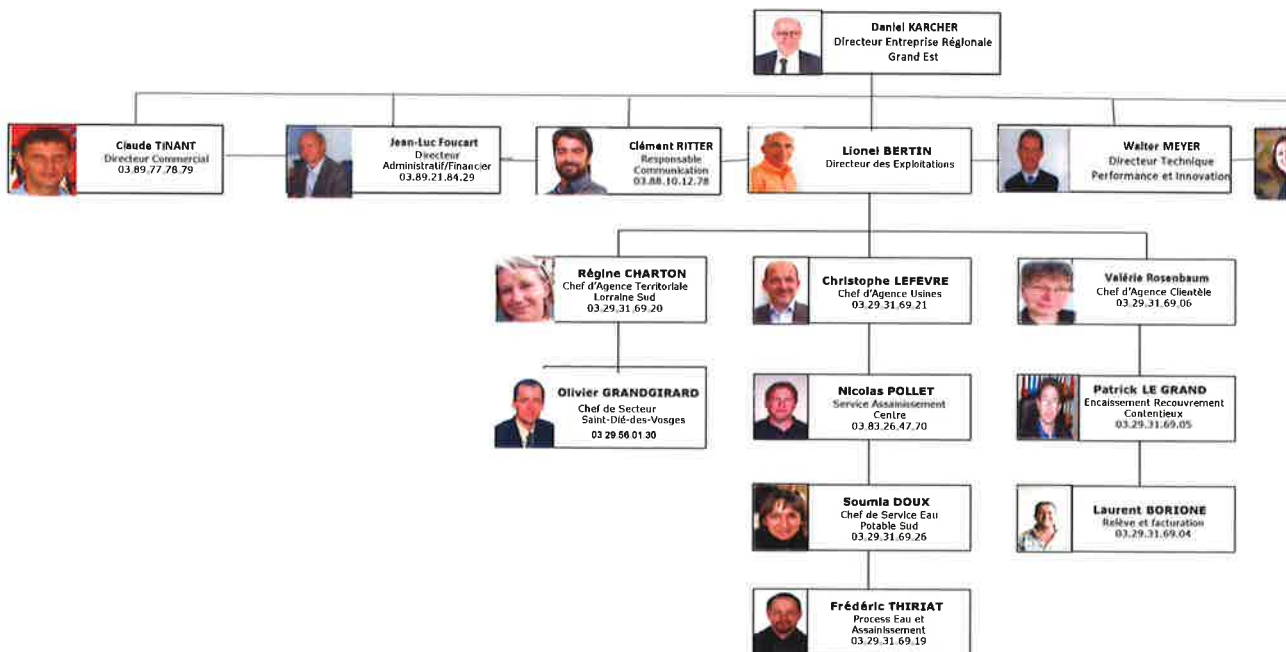
L'Agence Lorraine SUD assure le service dans les Vosges, en Meurthe-et-Moselle sud et dans le sud Meusien. Elle est composée de trois secteurs d'exploitation :

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

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

2.2.1 Nos moyens humains

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



Depuis le 3 mai 2016, les adresses mail SUEZ ont changé :

Nouvelle adresse mail !
 Depuis le 3 mai, nos adresses mail
 se terminent en **@suez.cm**

• **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.

2.2.2 Nos moyens logistiques

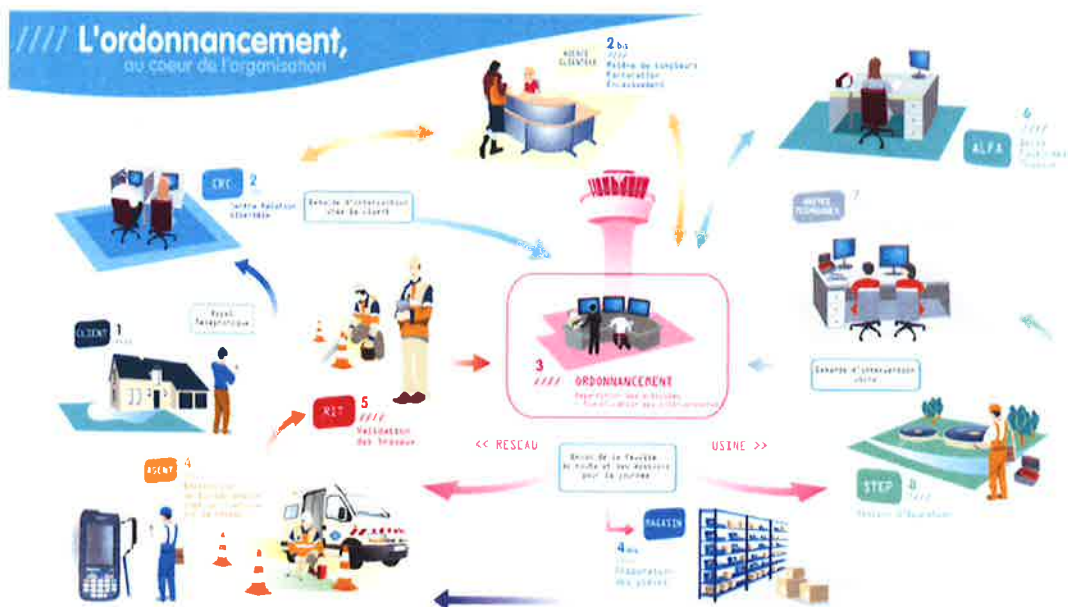
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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.

2.2.3 Les autres moyens

• LA GESTION DE CRISE

Afin de limiter les conséquences d'événements 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.

2.2.4 La relation clientèle

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**.

- **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 téléconseillers 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)

2.2.5 L'accueil physique des clients

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

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

Les Lundi - Mardi - Jeudi - Vendredi

De 08 h à 12 h

Et de 13 h 30 à 17 h

Les Vendredi

De 08 h à 12 h

Et de 13 h 30 à 16 h 30

- **LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT**

Toujours en phase avec les évolutions les plus récentes de comportements des français, Lyonnaise des Eaux met à disposition son Espace Client sur Internet.

www.lyonnaise-des-eaux.fr

La plupart des démarches administratives sont **accessibles 24h / 24, aucun temps d'attente et une simplicité totale** pour consulter sa facture, commander un formulaire, demander un devis ou tout simplement poser une question.

➔ **NOUS NOUS ENGAGEONS A REpondre PAR E-MAIL SOUS 48 H.**



2.2.6 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

74 % des contacts se sont faits par téléphone en 2015. En 2015, ce sont près de 178 000 contacts qui ont été traités par le CRC.

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 basé à Dijon permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité. Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation :  **N°Orange** 0977 408 499 (appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques :  **N°Créteil** 0977 401 124 (appel non surtaxé)

2.3 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.

2.3.1 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 RESSOURCES**

| Inventaire des ressources | |
|---------------------------|---------------------------------|
| Commune | Site |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE 7 FONTAINES BAS |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE 7 FONTAINES HAUT |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE BASSE DE LA BROQUE BAS |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE BASSE DE LA BROQUE HAUT |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE BASSE DU CREUX |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE BASSE MARTIN |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE BASSES |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE CHAMP DU CORBEAU 26 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE CHAMP DU CORBEAU 27 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE CROIX DU RENDEZ VOUS |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE DE BAN DE SAPT |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE DE BOIS LE ROY |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE DE HERMENPAIRE |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE DE LA GOUTTE DU RUPT 8 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE DE LA GOUTTE DU RUPT A |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE DE LA GOUTTE DU RUPT B |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE DE LA GOUTTE DU RUPT C |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE DE LA GOUTTE DU RUPT D |

| Inventaire des ressources | |
|---------------------------|--------------------------------|
| Commune | Site |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE DE LA GOUTTE DU RUPT E |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE DES TERRES MELEES |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE DU BAS |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE GOUTTE MORELLE |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE GRANDE BASSE |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE GRANDE BASSE 10 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE GRANDE BASSE 8 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE GRANDE BASSE 9 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE LIGNE SOLITUDE BAS |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE LIGNE SOLITUDE HAUT |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE LIGNE SOLITUDE MOYEN |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | CAPTAGE MARTIN FONTAINE |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE POMPAGE DE GERARDIN |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE POMPAGE DE GRATIN |
| SAULCY-SUR-MEURTHE | STATION DE POMPAGE DE SAULCY |

- **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 réservoirs | | | | |
|----------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------|----------------|
| Commune | Site | Année de mise en service | Volume utile | Unité |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | RESERVOIR DE CONCOURS | 1980 | 1800 | m ³ |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | RESERVOIR DE DIJON | 1980 | 1000 | m ³ |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | RESERVOIR DE LA CULOTTE | 1980 | 150 | m ³ |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | RESERVOIR DE SAINT ROCH BAS | 1990 | 800 | m ³ |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | RESERVOIR DE SAINT ROCH HAUT | 1998 | 500 | m ³ |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | RESERVOIR DE TROIS FAUTEUILS | 1980 | 2400 | m ³ |

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

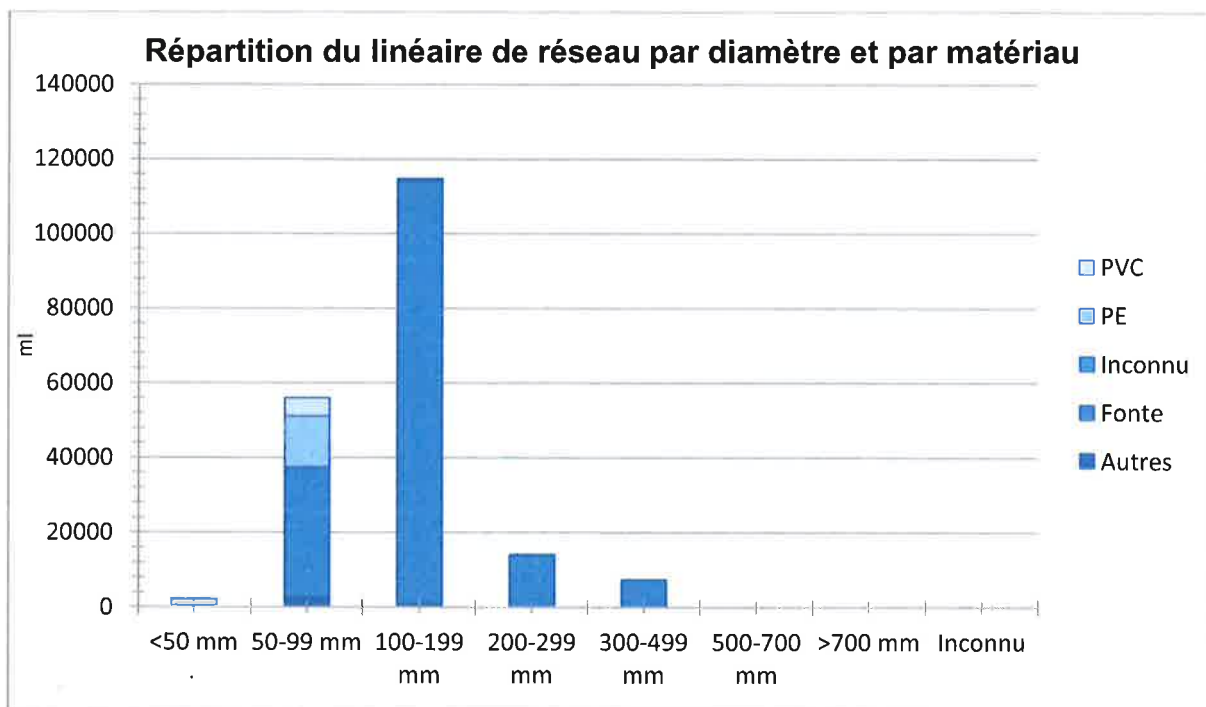
Les stations de pompage / relevage disponibles pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

| 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 | m ³ /h |
| MORTAGNE | STATION DE POMPAGE DE MORTAGNE | 1982 | 25 | m ³ /h |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE POMPAGE DE ROBACHE | 1997 | 30 | m ³ /h |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS | 1982 | 60 | m ³ /h |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE SURPRESSION DE GRANDRUPT | 2003 | 9,5 | m ³ /h |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE SURPRESSION DE LE QUEUNER | 2000 | 8 | m ³ /h |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE SURPRESSION DE LE VILLE | 2000 | 14 | m ³ /h |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE SURPRESSION DE TROIS SCIERIES | 1992 | 8 | m ³ /h |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY | 2011 | 7 | m ³ /h |
| SAINT-MICHEL-SUR-MEURTHE | STATION DE SURPRESSION DE HERBAVILLE | 1992 | 4 | m ³ /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 | 1 672 | - | 67 | - | - | - | - | 2 064 |
| 50-99 mm | 34 805 | 13 653 | - | 4 917 | - | - | 2 632 | - | 56 007 |
| 100-199 mm | 113 225 | 282 | - | 216 | - | - | 940 | 18 | 114 681 |
| 200-299 mm | 13 727 | - | - | 386 | - | - | - | - | 14 113 |
| 300-499 mm | 7 370 | - | - | - | - | - | - | - | 7 370 |
| Inconnu | - | - | - | - | - | - | 27 | 6 | 33 |
| Total | 169 453 | 15 606 | - | 5 585 | - | - | 3 599 | 24 | 194 267 |



- **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 | | | | |
|--|--|-------------|-------------|------------------|
| Désignation | | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Hydrants (bouches et poteaux incendies) | | 283 | 294 | 3,9% |
| Vannes | | 964 | 967 | 0,3% |
| Vidanges, purges, ventouses | | 133 | 130 | - 2,3% |

| Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune | | | | |
|--|-----------------------------|-------------|-------------|------------------|
| BAN-DE-SAPT | Désignation | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| BAN-DE-SAPT | Vidanges, purges, ventouses | 3 | 3 | 0,0% |

| MORTAGNE | Désignation | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
|-----------------|-----------------------------|-------------|-------------|------------------|
| MORTAGNE | Vidanges, purges, ventouses | 2 | 2 | 0,0% |

| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Désignation | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
|-----------------------------|---|-------------|-------------|------------------|
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Hydrants (bouches et poteaux incendies) | 283 | 294 | 3,9% |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Vannes | 964 | 967 | 0,3% |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Vidanges, purges, ventouses | 128 | 125 | - 2,3% |

Nous avons rajouté des hydrants manquants et neufs dans le SIG suite au à une vérification terrain en 2015.

- **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 | | | | |
|---|--|-------------|-------------|------------------|
| Type branchement | | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Branchements en plomb avant compteur | | 19 | 17 | - 10,5% |
| Hors plomb avant compteur | | 6 584 | 6 597 | 0,2% |
| Branchement eau potable total | | 6 603 | 6 614 | 0,2% |
| % de branchements en plomb restant | | 0,3% | 0,3% | - 10,7% |

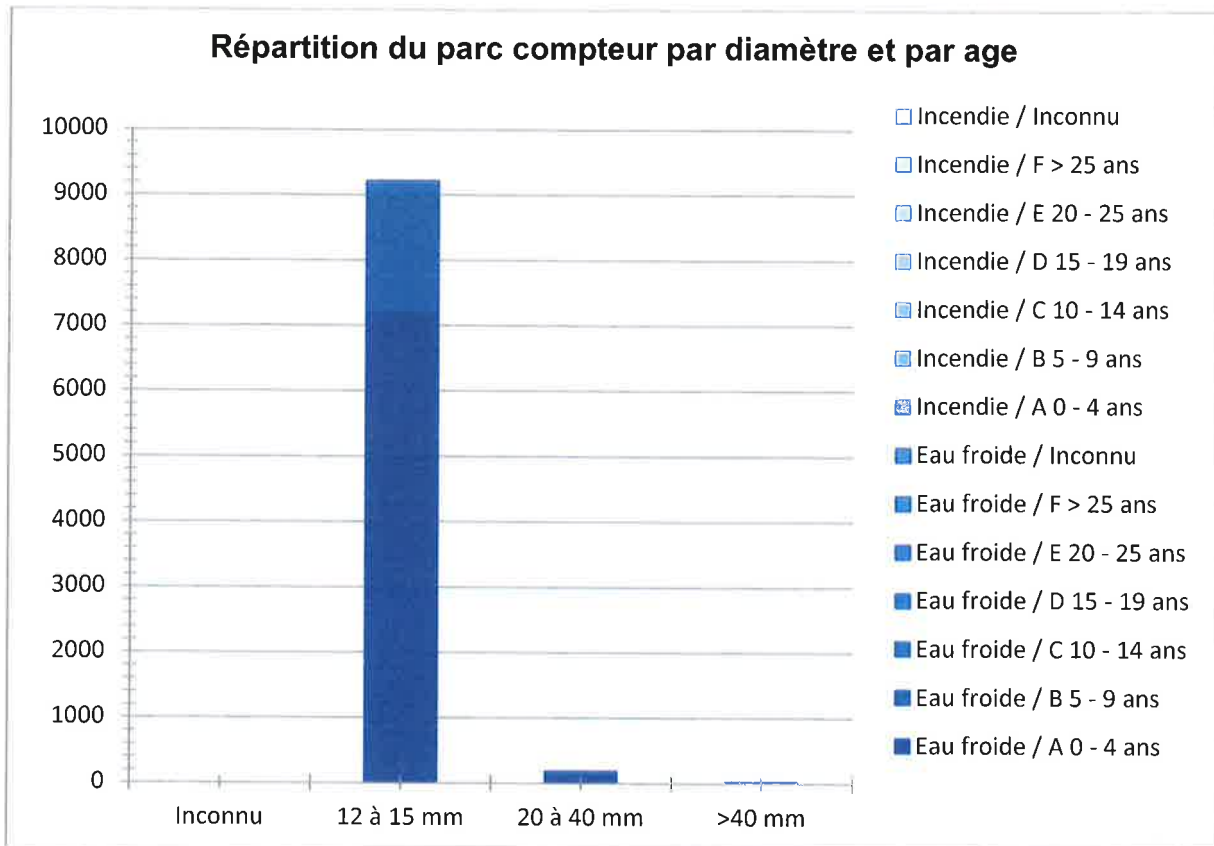
2.3.2 Les biens de reprise

- **LES COMPTEURS**

| 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 | 0 | 7 219 | 140 | 20 | 7 379 |
| Eau froide | B 5 - 9 ans | 0 | 1 822 | 38 | 5 | 1 865 |
| Eau froide | C 10 - 14 ans | 0 | 64 | 2 | 2 | 68 |
| Eau froide | D 15 - 19 ans | 0 | 42 | 1 | 0 | 43 |
| Eau froide | E 20 - 25 ans | 0 | 66 | 1 | 0 | 67 |
| Eau froide | F > 25 ans | 0 | 10 | 4 | 0 | 14 |
| Eau froide | Inconnu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Incendie | A 0 - 4 ans | 0 | 0 | 1 | 8 | 9 |
| Incendie | B 5 - 9 ans | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Incendie | C 10 - 14 ans | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Incendie | D 15 - 19 ans | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Incendie | E 20 - 25 ans | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Incendie | F > 25 ans | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Incendie | Inconnu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 0 | 9 223 | 187 | 35 | 9 445 |

L'âge moyen du parc des compteurs de Saint Dié des Vosges est de 3,3 ans en 2015.

A ce jour, nous comptons 9245 compteurs télérelevés, il reste 131 compteurs à équiper. Ces données ne prennent pas en compte les logements vacants, ce qui explique la différence avec les 9 445 compteurs donnés plus haut.



• **LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

Les variations sur les compteurs (nombre)

| Diamètre | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
|------------|------|------|-----------|
| 12 à 15 mm | 9418 | 9223 | -2,1% |
| 20 à 40 mm | 238 | 187 | -21,4% |
| >40 mm | 35 | 35 | 0,0% |
| Total | 9691 | 9445 | -2,5% |

3 | qualité du service



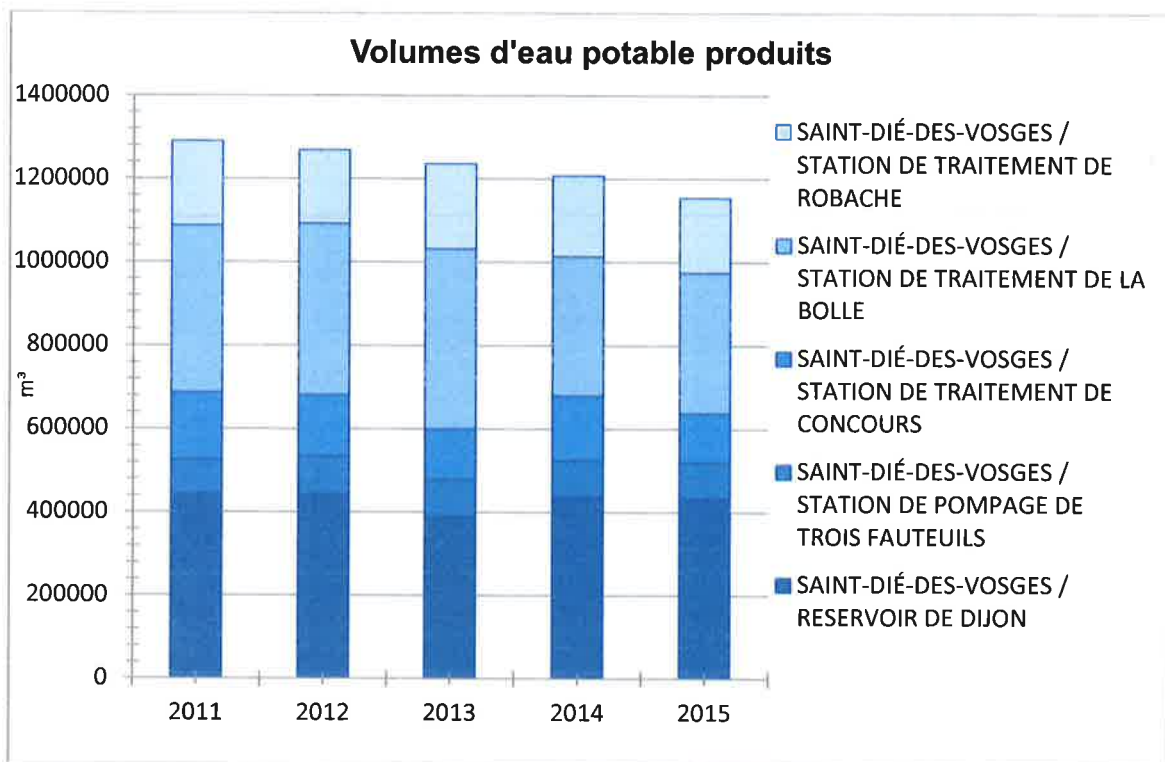
3.1 Le bilan hydraulique

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.

3.1.1 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 :

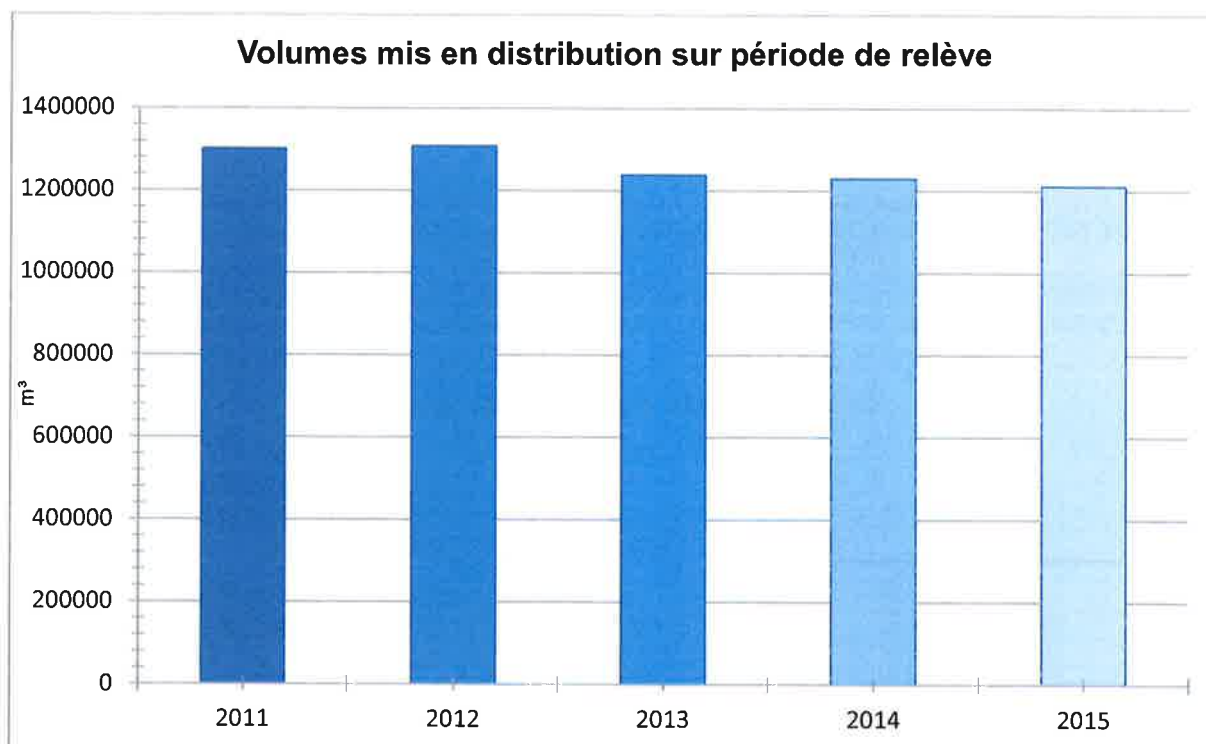
| Volumes eau potable produits (m ³) | | | | | | | |
|--|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Commune | Site | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | RESERVOIR DE DIJON | 443 481 | 442 142 | 389 463 | 436 898 | 433 025 | - 0,9% |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS | 82 255 | 91 429 | 88 141 | 86 904 | 86 282 | - 0,7% |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS | 161 665 | 147 483 | 122 593 | 155 726 | 118 771 | - 23,7% |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE | 400 181 | 410 781 | 431 459 | 333 936 | 336 523 | 0,8% |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE | 202 601 | 176 930 | 205 091 | 194 534 | 180 040 | - 7,5% |
| Total des volumes produits | | 1 290 183 | 1 268 765 | 1 236 747 | 1 207 998 | 1 154 641 | - 4,4% |



3.1.2 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement

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 relèvements ramenée à 365 jours. Ces données diffèrent donc des données présentées sur l'année civile.

| Volumes mis en distribution sur période de relèvement (m ³) | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'') | 1 302 665 | 1 308 700 | 1 240 290 | 1 235 450 | 1 218 759 | - 1,4% |
| dont volumes eau brute prélevés (A') | 1 302 665 | 1 308 700 | 1 240 290 | 1 235 450 | 1 218 759 | - 1,4% |
| 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) | 678 | 476 | 1 494 | 5 660 | 6 483 | 14,5% |
| Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D) | 1 301 987 | 1 308 224 | 1 238 796 | 1 229 790 | 1 212 276 | - 1,4% |



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

3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

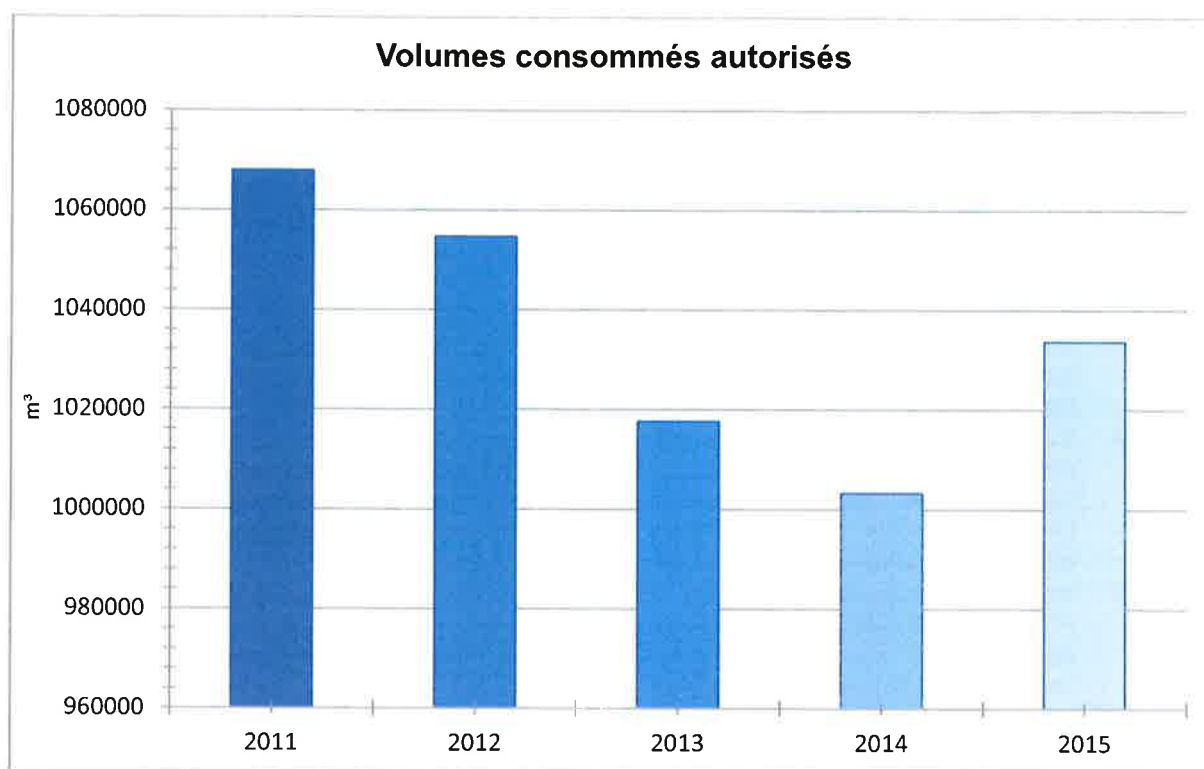
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement 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 relèves 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 (m ³) | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Volumes comptabilisés (E = E' + E'') | 1 055 651 | 1 042 420 | 1 005 348 | 990 998 | 1 019 090 | 2,8% |
| - dont Volumes facturés (E') | 1 054 071 | 1 041 246 | 1 002 995 | 985 016 | 1 017 883 | 3,3% |
| - dont Volume eau potable livré gratuitement avec compteur y compris les volumes dégrévés (E'') | 1 580 | 1 174 | 2 353 | 5 982 | 1 207 | - 79,8% |
| Volumes consommés sans comptage (F) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Volumes de service du réseau (G) | 12 300 | 12 300 | 12 300 | 12 300 | 14 610 | 18,8% |
| Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H) | 1 067 951 | 1 054 720 | 1 017 648 | 1 003 298 | 1 033 700 | 3,0% |



3.1.4 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)

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 $\text{m}^3/\text{km}/\text{jour}$ 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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, 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 $\text{m}^3/\text{km}/\text{jour}$ 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.

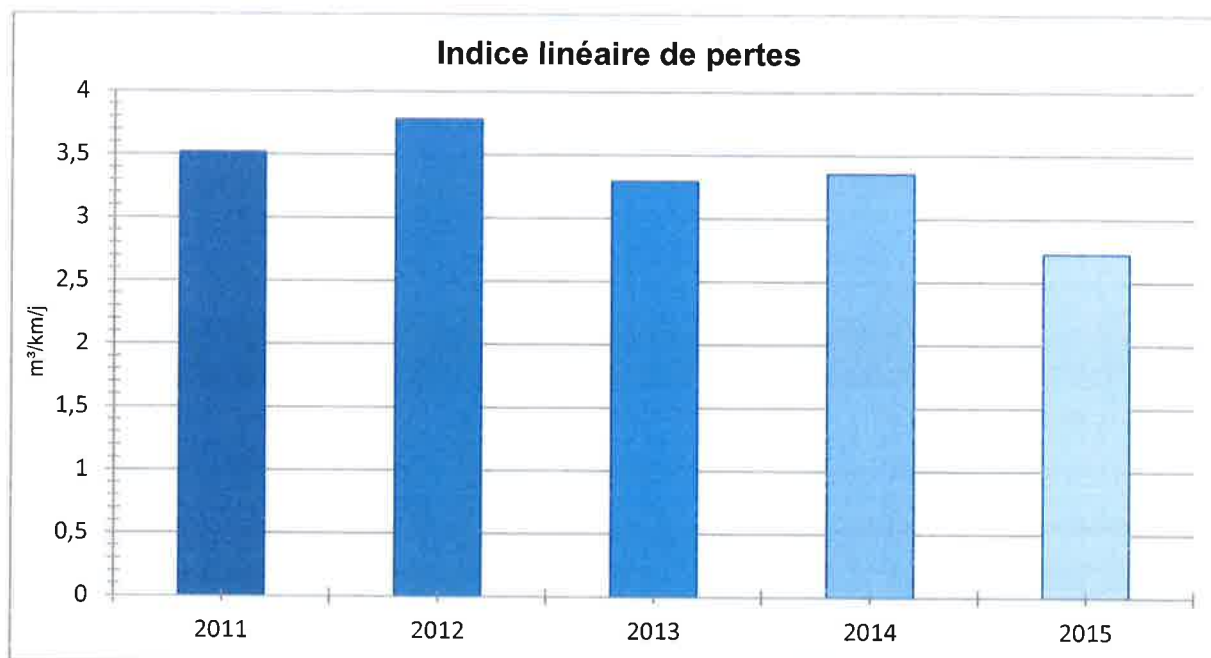
Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

- **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.

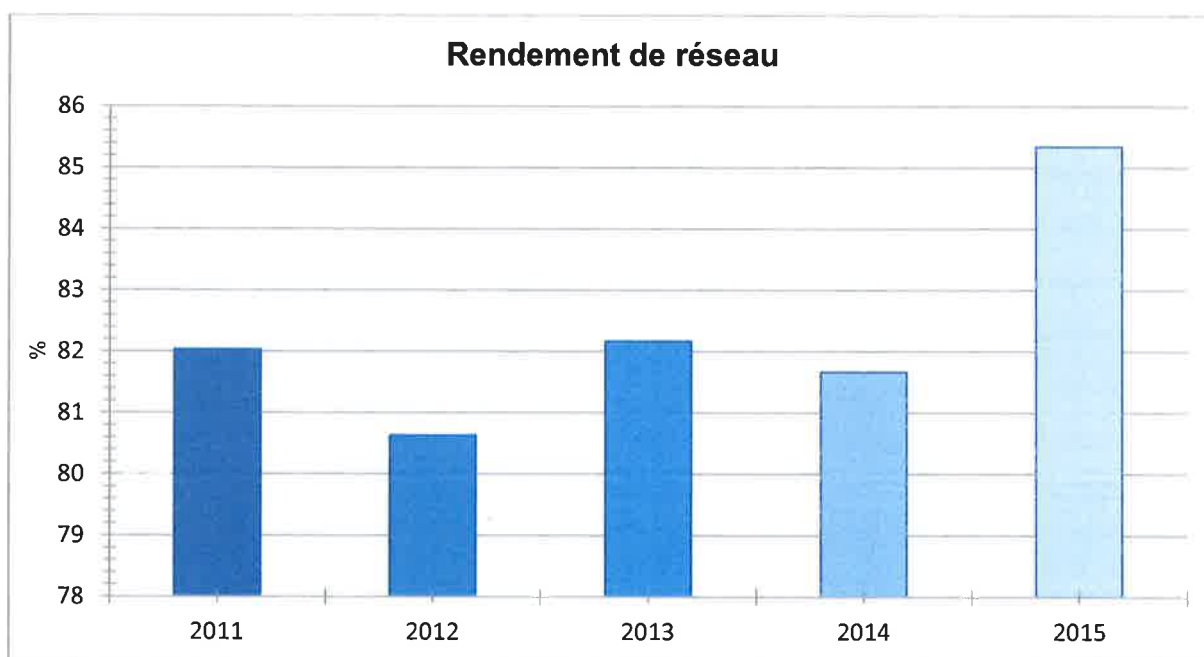
Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, est le 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.

| Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j) | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Volumes mis en distribution (D) | 1 301 987 | 1 308 224 | 1 238 796 | 1 229 790 | 1 212 276 | - 1,4% |
| Volumes comptabilisés (E) | 1 055 651 | 1 042 420 | 1 005 348 | 990 998 | 1 019 090 | 2,8% |
| Volumes consommés autorisés (H) | 1 067 951 | 1 054 720 | 1 017 648 | 1 003 298 | 1 033 700 | 3,0% |
| Pertes en réseau (D-H) = (J) | 234 036 | 253 504 | 221 148 | 226 492 | 178 576 | - 21,2% |
| Volumes non comptés (D-E) = (K) | 246 336 | 265 804 | 233 448 | 238 792 | 193 186 | - 19,1% |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L) | 191,82 | 192,4 | 194,073 | 194,96 | 194,267 | - 0,4% |
| Période d'extraction des données (jours) (M) | 365 | 365 | 365 | 365 | 365 | 0,0% |
| Indice linéaire de pertes (J)/(MxL) | 3,34 | 3,61 | 3,12 | 3,18 | 2,52 | - 20,9% |
| Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL) | 3,52 | 3,78 | 3,3 | 3,36 | 2,72 | - 18,8% |



| Rendement de réseau (%) | | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Volumes consommés autorisés (H) | 1 067 951 | 1 054 720 | 1 017 648 | 1 003 298 | 1 033 700 | 3,0% |
| Volumes eau potable exportés (C) | 678 | 476 | 1 494 | 5 660 | 6 483 | 14,5% |
| Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'') | 1 302 665 | 1 308 700 | 1 240 290 | 1 235 450 | 1 218 759 | - 1,4% |
| dont volumes eau brute prélevés (A') | 1 302 665 | 1 308 700 | 1 240 290 | 1 235 450 | 1 218 759 | - 1,4% |
| 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 (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$ | 82 | 80,6 | 82,2 | 81,7 | 85,3 | 4,5% |



3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2

| Performance rendement de réseau | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Volumes consommés autorisés (H) | 1 067 951 | 1 054 720 | 1 017 648 | 1 003 298 | 1 033 700 | 3,0% |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L) | 191,8 | 192,4 | 194,1 | 194,96 | 194,3 | - 0,4% |
| Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL) | 15,3 | 15 | 14,4 | 14,2 | 14,7 | 3,5% |
| Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = $65 + 0,2 \text{ ILC}$ (%) | 68,06 | 68,00 | 67,88 | 67,84 | 67,94 | 0,1% |
| Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$ | 82 | 80,6 | 82,2 | 81,7 | 85,3 | 4,5% |

3.2 La qualité 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.

3.2.1 Le contrôle de la qualité 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.

3.2.2 La ressource

• LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : 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 | 3 | 0 | 100,0% | 6 | 0 | 100,0% |
| Contrôle sanitaire | Physico-chimique | 3 | 0 | 100,0% | 1 395 | 0 | 100,0% |

3.2.3 La production

• LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE

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 les références de qualité et la conformité en production | | | | | | |
|---|------------------|--------------------|---------|-------------|---------|--------------|
| | | Contrôle sanitaire | | | | |
| Type | Analyses | Nbr. | Nbr. HR | % Référence | Nbr. NC | % Conformité |
| Bulletin | Microbiologique | 18 | 0 | 100,0% | 0 | 100,0% |
| Bulletin | Physico-chimique | 18 | 5 | 72,2% | 0 | 100,0% |
| Paramètre | Microbiologique | 90 | 0 | 100,0% | 0 | 100,0% |
| Paramètre | Physico-chimique | 3 713 | 7 | 99,8% | 0 | 100,0% |

• LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES

Les paramètres ne respectant pas les limites 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 non conformes et hors références | | | | | | | | | |
|--|--------------------|----------------|------------------|-------------------------------|------------------------|--------|------------|-----------|------------|
| Commune | Type de contrôle | Type | Date prélèvement | Libellé PSV | Libellé Paramètre | Valeur | Unité | Seuil Bas | Seuil Haut |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/03/2015 | RESERVOIR DE CONCOURS | EQUI. CALCO-CARBONIQUE | 4 | sans objet | <=2 | >=1 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/03/2015 | RESERVOIR DES TROIS FAUTEUILS | EQUI. CALCO-CARBONIQUE | 3 | sans objet | <=2 | >=1 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/03/2015 | SORTIE STATION 7 FONTAINES | EQUI. CALCO-CARBONIQUE | 4 | sans objet | <=2 | >=1 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Contrôle sanitaire | Hors référence | 30/11/2015 | SORTIE STATION 7 FONTAINES | CONDUCTIVITE A 25°C | 190 | µS/cm | >=200 | <=1110 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Contrôle sanitaire | Hors référence | 30/11/2015 | SORTIE STATION ST-ROCH | EQUI. CALCO-CARBONIQUE | 3 | sans objet | <=2 | >=1 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Contrôle sanitaire | Hors référence | 30/11/2015 | SORTIE STATION 7 FONTAINES | EQUI. CALCO-CARBONIQUE | 3 | sans objet | <=2 | >=1 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Contrôle sanitaire | Hors référence | 30/11/2015 | SORTIE STATION 7 FONTAINES | TURBIDITE | 0.7 | NTU | <=,5 | |

Les non conformités concernent surtout des dépassements de références de qualité (donc sans conséquences sur la santé publique) et sont généralement liées à l'équilibre calco-carbonique (eaux agressives). Des actions sont actuellement en cours au niveau des usines de reminéralisation pour corriger ces légers dépassements, en particulier pour la conductivité dont les valeurs restent proches de la référence de 200 µS/cm.

3.2.4 La distribution

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE**

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 les références de qualité et la conformité en distribution | | | | | | |
|---|------------------|------|---------|-------------|---------|--------------|
| Contrôle sanitaire | | | | | | |
| Type | Analyses | Nbr. | Nbr. HR | % Référence | Nbr. NC | % Conformité |
| Bulletin | Microbiologique | 54 | 0 | 100,0% | 0 | 100,0% |
| Bulletin | Physico-chimique | 61 | 4 | 91,8% | 0 | 100,0% |
| Paramètre | Microbiologique | 270 | 0 | 100,0% | 0 | 100,0% |
| Paramètre | Physico-chimique | 774 | 4 | 99,4% | 0 | 100,0% |

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES**

| Détail des paramètres non conformes en distribution | | | | | | | | | |
|---|--------------------|----------------|------------------|--------------------------|---------------------|--------|-------|-----------|------------|
| Commune | Type de contrôle | Type | Date prélèvement | Libellé PSV | Libellé Paramètre | Valeur | Unité | Seuil Bas | Seuil Haut |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/01/2015 | Distribution 3 Fauteuils | CONDUCTIVITE A 25°C | 190 | µS/cm | >=200 | <=1110 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/02/2015 | Distribution 7 Fontaines | CONDUCTIVITE A 25°C | 190 | µS/cm | >=200 | <=1110 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/06/2015 | Distribution 7 Fontaines | CONDUCTIVITE A 25°C | 190 | µS/cm | >=200 | <=1110 |
| SAINT-DIÉ-DES-VOSGES | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/06/2015 | Distribution 3 Fauteuils | CONDUCTIVITE A 25°C | 190 | µS/cm | >=200 | <=1110 |

L'eau distribuée ne respecte pas toujours la référence sur la conductivité (manque de reminéralisation de l'eau au niveau des deux usines de 3 Fauteuils et des sept fontaines).

3.2.5 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007

| Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007 | | | |
|--|---|---|--------------|
| Bulletin | | | |
| | Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | % Conformité |
| Microbiologique | 72 | 0 | 100,0% |
| Physico-chimique | 31 | 0 | 100,0% |

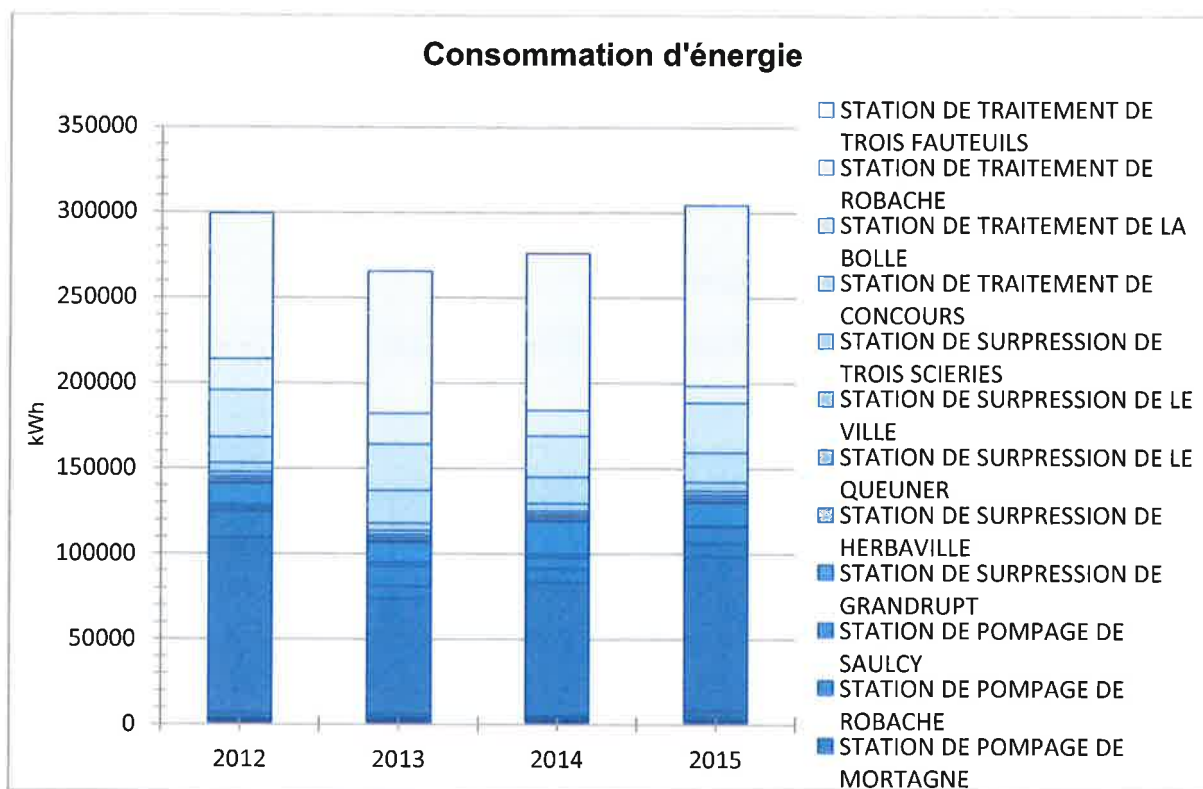
3.3 Le bilan d'exploitation

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.

3.3.1 La consommation électrique

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

| La consommation d'énergie électrique (kWh) | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Site | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| RESERVOIR DE DIJON | 3 498 | 3 741 | 3 600 | 3 178 | -11,72% |
| RESERVOIR DE LA CULOTTE | 18 | 62 | 66 | 152 | 130,30% |
| RESERVOIR DE SAINT ROCH BAS | 100 | 43 | 173 | 250 | 44,51% |
| STATION DE POMPAGE DE GERARDIN | 3 306 | 2 424 | 1 688 | 4 963 | 194,02% |
| STATION DE POMPAGE DE GRATIN | 102 839 | 67 712 | 77 952 | 90 273 | 15,81% |
| STATION DE POMPAGE DE HERMENPAIRE | 15 278 | 7 126 | 7 923 | 7 687 | -2,98% |
| STATION DE POMPAGE DE MORTAGNE | 1 709 | 11 993 | 6 346 | 9 599 | 51,26% |
| STATION DE POMPAGE DE ROBACHE | 1 998 | 1 971 | 2 129 | 731 | -65,66% |
| STATION DE POMPAGE DE SAULCY | 12 531 | 11 578 | 19 371 | 13 283 | -31,43% |
| STATION DE SURPRESSION DE GRANDRUPT | 428 | 1 117 | 767 | 987 | 28,68% |
| STATION DE SURPRESSION DE HERBAVILLE | 1 837 | 1 604 | 1 607 | 1 694 | 5,41% |
| STATION DE SURPRESSION DE LE QUEUNER | 1 693 | 1 707 | 1 465 | 1 785 | 21,84% |
| STATION DE SURPRESSION DE LE VILLE | 2 620 | 2 467 | 1 925 | 2 566 | 33,30% |
| STATION DE SURPRESSION DE TROIS SCIERIES | 5 285 | 4 338 | 4 547 | 4 905 | 7,87% |
| STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS | 15 013 | 19 163 | 15 422 | 17 425 | 12,99% |
| STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE | 27 677 | 27 091 | 24 136 | 29 099 | 20,56% |
| STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE | 18 105 | 18 077 | 14 886 | 10 032 | -32,61% |
| STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS | 85 388 | 83 283 | 92 042 | 105 881 | 15,04% |
| Total | 299 323 | 265 497 | 276 045 | 304 490 | 10,30% |



3.3.2 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 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Carbonate de sodium (L) | 2,48 | 2,4 | 6 | 150,0% |
| Chlore gazeux (kg) | 420 | 420 | 510 | 21,4% |
| CO2 (kg) | 11 530 | 14 974 | 22 633 | 51,1% |
| Javel (hypochlorite de soude) (L) | 200 | 120 | 183 | 52,5% |
| Neutralite (T) | 137,31 | 143 | 85,46 | - 40,2% |
| Soude (L) | 5 924 | 7 408 | 7 898 | 6,6% |

L'augmentation des réactifs CO2 et Carbonate et liée aux travaux de réhabilitation la Station de la Bolle, de plus, la variation de la Neutralité est une question de date de recharge en 2014 et 2015 (la recharge de 2015 était partielle).

3.3.3 Les contrôles réglementaires

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 | | 23/02/2015 |
| RESERVOIR DE CONCOURS | Extincteur | EXTINCTEUR | 10/11/2015 |
| RESERVOIR DE DIJON | Equipement électrique | ARMOIRE GENERALE BT | 23/02/2015 |
| RESERVOIR DE DIJON | Extincteur | EXTINCTEUR | 10/11/2015 |
| RESERVOIR DE LA CULOTTE | Extincteur | EXTINCTEUR | 10/11/2015 |
| RESERVOIR DE SAINT ROCH BAS | Equipement électrique | ARMOIRE GENERALE BT | 09/03/2015 |
| RESERVOIR DE SAINT ROCH BAS | Extincteur | EXTINCTEUR | 10/11/2015 |
| RESERVOIR DE TROIS FAUTEUILS | Extincteur | EXTINCTEUR | 05/11/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE GERARDIN | Equipement électrique | ARMOIRE GENERALE BT | 23/02/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE GERARDIN | Extincteur | EXTINCTEUR | 09/11/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE GRATIN | Equipement électrique | | 27/02/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE GRATIN | Extincteur | EXTINCTEUR ETAGE LOCAL ARMOIRE ELECTRIQUE | 09/11/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE GRATIN | Extincteur | EXTINCTEUR RDC | 09/11/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE HERMENPAIRE | Extincteur | EXTINCTEUR | 10/11/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE MORTAGNE | Extincteur | EXTINCTEUR | 04/11/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE ROBACHE | Extincteur | EXTINCTEUR | 06/11/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE SAULCY | Extincteur | EXTINCTEUR | 05/11/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS | Equipement électrique | ARMOIRE GENERALE BT | 09/03/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS | Extincteur | EXTINCTEUR | 05/11/2015 |
| STATION DE SURPRESSION DE GRANDRUPT | Equipement sous pression (inspection) | BALLON ANTI-BELIER 80L* | 04/11/2015 |
| STATION DE SURPRESSION DE GRANDRUPT | Extincteur | EXTINCTEUR | 04/11/2015 |
| STATION DE SURPRESSION DE HERBAVILLE | Extincteur | EXTINCTEUR | 04/11/2015 |
| STATION DE SURPRESSION DE LE QUEUNER | Extincteur | EXTINCTEUR | 04/11/2015 |
| STATION DE SURPRESSION DE LE VILLE | Equipement électrique | ARMOIRE GENERALE BT | 23/02/2015 |
| STATION DE SURPRESSION DE LE VILLE | Extincteur | EXTINCTEUR | 10/11/2015 |
| STATION DE SURPRESSION DE TROIS SCIERIES | Extincteur | EXTINCTEUR | 04/11/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS | Equipement électrique | ARMOIRE GENERALE BT | 23/02/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS | Extincteur | EXTINCTEUR | 10/11/2015 |

| Les contrôles réglementaires | | | |
|--|---------------------------------------|--|-------------------|
| Site | Type de contrôle | Libellé équipement | Date intervention |
| STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE | Equipement sous pression (inspection) | BALLON COMPRESSEUR EAU DE SERVICE 90L* | 09/11/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE | Extincteur | EXTINCTEUR | 04/11/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE | Equipement sous pression (inspection) | BALLON AIR COMPRESSEUR 90L* | 09/11/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE | Extincteur | EXTINCTEUR | 06/11/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS | Equipement sous pression (inspection) | BALLON AIR COMPRESSEUR 90L* | 09/11/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS | Equipement sous pression (inspection) | BALLON ANTI-BELIER 750L* | 09/11/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS | Extincteur | EXTINCTEUR | 05/11/2015 |

3.3.4 Le nettoyage des réservoirs

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 | 17/04/2015 |
| RESERVOIR DE CONCOURS | 27/03/2015 |
| RESERVOIR DE DIJON | 20/03/2015 |
| RESERVOIR DE DIJON | 07/05/2015 |
| RESERVOIR DE LA CULOTTE | 21/04/2015 |
| RESERVOIR DE LA CULOTTE | 02/03/2015 |
| RESERVOIR DE SAINT ROCH BAS | 30/06/2015 |
| RESERVOIR DE SAINT ROCH HAUT | 18/03/2015 |
| RESERVOIR DE SAINT ROCH HAUT | 27/03/2015 |
| RESERVOIR DE TROIS FAUTEUILS | 27/02/2015 |
| RESERVOIR DE TROIS FAUTEUILS | 07/05/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE HERMENPAIRE | 25/03/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE MORTAGNE | 15/04/2015 |
| STATION DE POMPAGE DE ROBACHE | 23/06/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS | 26/03/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE | 21/04/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE | 18/03/2015 |

Les détails des interventions sur le réseau de distribution d'eau potable de la Ville de Saint-Dié- Des – Vosges sont repris dans les tableaux ci-dessous.

| Renouvellement des accessoires de réseaux | | |
|---|---------------------|----------|
| Type | Adresse | Nombre |
| Vanne | RUE DU LYCEE | 1 |
| Vanne | CHEMIN DU TAINTROUE | 1 |
| Total | | 2 |

| Réparation des accessoires réseaux | | |
|------------------------------------|--------------------------|----------|
| N° | Rue | Nombre |
| 8 | RUE DES JARDINS | 1 |
| X | CHEMIN DE LORIQUELLE | 1 |
| X | RUE MONSEIGNEUR BLANCHET | 1 |
| Total | | 3 |

| Création de branchements eau | | |
|------------------------------|-----------------------------|-----------|
| N° | Rue | Nombre |
| . | CHEMIN DE LA PEPINIERE | 1 |
| . | LOTISSEMENT DE LA PEPINIERE | 1 |
| . | RUE DES REFUGIES | 1 |
| . | RUE SAINT CHARLES | 1 |
| 25 | CHEMIN DU PURGATOIRE | 1 |
| 134 | RUE D'ALSACE | 1 |
| X | RUE DE LA MENANTILLE | 1 |
| . | RUE DU GYMNASSE VOSGIEN | 1 |
| . | ROUTE DES 2 HAMEAUX | 1 |
| 9 | RUE DU MARECHAL FOCH | 1 |
| . | PLACE DU POINT DU JOUR | 1 |
| Total | | 11 |

| Branchements renouvelés | | | |
|-------------------------|----------------------|------------------------|----------|
| N° | Rue | Type | Nombre |
| 18 | RUE CONCORDE | Exploitation | 1 |
| 17 | RUE JEAN GAZIN | Investissement | 1 |
| 2 | CHEMIN DU PETIT BOIS | Investissement | 1 |
| 2 | RUE PIERRE DE BLARRU | Investissement (Plomb) | 1 |
| 19 | RUELLE DES SABLES | Investissement | 1 |
| 4 | RUE DE LA BURE | Investissement | 1 |
| 17 | RUE DE LA BURE | Investissement (Plomb) | 1 |
| 4 | RUE DE L'ORME | Investissement | 1 |
| Total | | | 8 |

De plus, dans le cadre des travaux de la Route du Camp Celtique, nous avons renouvelé 13 branchements.

| Nettoyage des réservoirs | |
|--|-------------------|
| Site | Date intervention |
| STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE | 02/03/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE | 17/04/2015 |
| STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS | 26/06/2015 |

3.3.5 Les interventions sur le réseau 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 | 2015 |
| Accessoires | créés | 0 |
| Accessoires | renouvelés | 2 |
| Accessoires | réparés | 3 |
| Accessoires | supprimés | 0 |
| Appareils de fontainerie | créés | 0 |
| Appareils de fontainerie | déplacés | 0 |
| Appareils de fontainerie | renouvelés | 0 |
| Appareils de fontainerie | réparés | 0 |
| Appareils de fontainerie | supprimés | 0 |
| Appareils de fontainerie | vérifiés | 0 |
| Branchements | créés | 11 |
| Branchements | renouvelés | 8 |
| Compteurs | posés | 16 |
| Réparations | fuite sur branchement | 46 |
| Réparations | fuite sur réseau de distribution | 45 |

Nombres de fuites sur branchements

| N° | Rue | Nombre |
|------|--|-----------|
| 65 | RUE DE LA PRAIRIE | 1 |
| 25 | RUE NICOLAS GUYE | 1 |
| 17 | RUE JEAN GAZIN | 1 |
| 45 | RUE DE LA BEHOUILLE | 1 |
| . | RUE DEODAT | 1 |
| 20 | ROUTE DES ECOLES | 1 |
| 36 | RUE DE LA CORVEE | 1 |
| . | CHEMIN DE LA BRUYERE | 1 |
| 5188 | ROUTE D HERBAVILLE | 1 |
| . | RUE DES JARDINS | 1 |
| . | RUE DE LA PRAIRIE | 1 |
| 7 | RUE SAINT ELOI | 1 |
| 2 | RUE ALICE PERRIN | 1 |
| . | IMPASSE ROVEL | 1 |
| 6 | CHEMIN DU HAUT DU MONT | 1 |
| 6 | RUE ADOLPHE WEICK | 1 |
| 17 | RUE BALDENSPERGER | 1 |
| 31 | RUE OHL DES MARAIS | 1 |
| 145 | ROUTE D HERBAVILLE | 1 |
| 7 | RUE MONSEIGNEUR FOUCAULT | 1 |
| 53 | R 12 E RGT D'ARTILLERIE | 1 |
| 4 | RUE DE L'ORME | 1 |
| 54 | RUE D ORMONT | 1 |
| 5 | IMPASSE DU CHARBONNY | 1 |
| 16 | CHEMIN DES CARRIERES | 1 |
| 36 | RUE DES CASTORS | 1 |
| 2 | RUE PIERRE DE BLARRU | 1 |
| 25 | RUE MARTIN WALDSEEMULLER | 1 |
| 6 | IMPASSE DE LA CROIX DE MISSION | 1 |
| 14 | RUE DE LA CROIX DE MISSION | 1 |
| 15 | RUE MARIE CURIE | 1 |
| 15 | RUE DES ALLIES | 1 |
| 15 | RUE DES ALLIES | 1 |
| 5 | CHEMIN DES TREMZEAX | 1 |
| . | EN FACE DE LA RUE TRIMBACH - ENTRE QUAI DE LA RESISTANCE ET RUE DES 4 FRERES MOUGEOTTE | 1 |
| 5 | RUE DES GRANDS PATIS | 1 |
| 45 | RUE D HELLIEULE | 1 |
| 18 | CHEMIN DES VERGERS | 1 |
| 53 | 12eme RA | 1 |
| 19 | RUELLE DES SABLES | 1 |
| 75 | ROUTE DES ECOLES | 1 |
| 41 | RUE DE LA PRAIRIE | 1 |
| 13 | RUE PIERRE DE BLARRU | 1 |
| 20 | ROUTE DE RAON | 1 |
| 11 | RUE ADOLPHE WEICK | 1 |
| . | IMPASSE DU PRANSUREUX | 1 |
| | Total | 46 |

| Nombre de fuites sur réseaux | | |
|------------------------------|--|-----------|
| N° | Rue | Nombre |
| 35 BIS | PETIT FOUCHARUPT | 1 |
| . | ROUTE DES 2 HAMEAUX | 1 |
| 11 | ROUTE DES 2 HAMEAUX | 1 |
| 28 | RUE DE LA MENANTILLE | 1 |
| 1 | DES ALLIES | 1 |
| 25 | AVENUE DE VERDUN | 1 |
| . | CHEMIN DE LA PEPINIERE | 1 |
| . | RAIN DU MOUTON | 1 |
| . | CHEMIN DU RAIN DU MOUTON | 1 |
| . | RUE DE LA PAIX | 1 |
| 65 | ROUTE DE ROBACHE | 1 |
| . | ROUTE DU CAMP CELTIQUE | 1 |
| 3 | RUE GEORGES SADOUL | 1 |
| 11 | RUE DE LA PAIX | 1 |
| X | AVENUE JEAN JAURES / CARREFOUR DU GENERAL CHERIN | 1 |
| 29 | ROUTE de ROBACHE | 1 |
| 42 | AVENUE DU CIMETIERE MILITAIRE | 1 |
| . | CHEMIN DE CHENIGOUTTE A SAINT JEAN D ORMONT | 1 |
| 4 | RUE DES ALLIES | 1 |
| . | CAPTAGE 3 SCIERIES | 1 |
| . | CAPTAGE 3 SCIERIES | 1 |
| entre n°2 et 5 | CHEMIN DU HAUT DES RAIDS | 1 |
| 15 | CHEMIN DU PURGATOIRE | 1 |
| 132 | ROUTE D HERBAVILLE | 1 |
| . | CHEMIN DU VIEUX MOULIN | 1 |
| 91 | RUE DE L'ORME | 1 |
| 58 | RUE 43E RGT INF TIRAILLEURS | 1 |
| 19 | AVENUE DE LA FONTENELLE | 1 |
| 29 | RUE C ET JOSEPHINE LINCK | 1 |
| . | RUE DE DIJON | 1 |
| 23 | RUE DE LA MENANTILLE | 1 |
| . | RUE D'AMERIQUE | 1 |
| . | ROUTE D HERMEMPAIRE | 1 |
| . | RUE ARISTIDE BRIAND (derrière le bâtiment au niveau du N° 3) | 1 |
| 29 | ROUTE DE ROBACHE | 1 |
| 12 | CHEMIN DE LA COTE CALOT | 1 |
| 18 | RUE DE LA BEHOUILLE | 1 |
| 184 | ROUTE DE ROBACHE | 1 |
| . | RUE DES FOLMARD | 1 |
| . | RUE DES FOLMARD | 1 |
| 4 | RUE DU LIEUTENANT BACHELIER | 1 |
| 3 | RUE DE LA BEHOUILLE | 1 |
| 153 | ROUTE DE ROBACHE | 1 |
| 57 | ROUTE DE MARZELAY | 1 |
| . | CARREFOUR RUE FRANCOIS PELET ET LEON JACQUEREZ | 1 |
| Total | | 45 |

Dans le cadre du marché d'entretien et de réparation des poteaux d'incendie, nous avons procédé aux opérations suivantes :

| Renouvellement des accessoires de réseaux | | |
|---|------------------------|----------|
| Type | Adresse | Nombre |
| Vanne du PI 102 | PLACE SALVADOR ALLENDE | 1 |
| Total | | 1 |

| Renouvellement des accessoires de réseaux | | |
|---|---------------------|----------|
| Type | Adresse | Nombre |
| Vanne | RUE DU LYCEE | 1 |
| Vanne | CHEMIN DU TAINTROUE | 1 |
| Total | | 2 |

| Renouvellement des appareils de fontainerie | | |
|--|-----------------------------------|----------|
| Type | Adresse | Nombre |
| REPLACEMENT DU PI N° 219 RENVERSE PAR UNE VOITURE | RUE DE LA BASSE DES JUIFS | 1 |
| REPLACEMENT DU PI N°188 | CARREFOUR OHL DES MARAIS ORTIMONT | 1 |
| REPLACEMENT DU PI N°198 | RUE DES PEUPLIERS | 1 |
| REPLACEMENT DU PI N°102 | PLACE SALVADOR ALLENDE | 1 |
| RENOUVELLEMENT PI N-142- remplacement du poteau incendie cassé lors de l'intervention du 22/01/2015 par les sapeurs-pompiers | RUE DU LIEUTENANT BACHELIER | 1 |
| Total | | 5 |

3 | Qualité du service

| Réparation des accessoires réseaux | | |
|------------------------------------|--------------------------|----------|
| N° | Rue | Nombre |
| 8 | RUE DES JARDINS | 1 |
| X | CHEMIN DE LORQUETTE | 1 |
| X | RUE MONSEIGNEUR BLANCHET | 1 |
| Total | | 3 |

| Appareils de fontainerie créés | | |
|--------------------------------|---------------------|----------|
| N° | Rue | Nombre |
| X | ROUTE DE ROBACHE | 1 |
| X | CHEMIN DU TAINTROUE | 1 |
| Total | | 2 |

| Appareils de fontainerie supprimés | | |
|------------------------------------|----------------------------|----------|
| N° | Rue | Nombre |
| X | CHEMIN DE LA CHAISE DU ROI | 1 |
| Total | | 1 |

3.3.6 Les interventions en astreinte

| Les interventions en astreinte sur le réseau | | | |
|--|------|------|-----------------|
| Désignation | 2014 | 2015 | Variation N/N-1 |
| Les interventions sur le réseau | 29 | 44 | 51,7% |

3.4 Le bilan clientèle

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.

3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



Dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de la qualité de sa prestation et afin de mieux servir ses clients, l'activité Eau France de SUEZ a lancé un programme ambitieux destiné à refondre ses outils de gestion clientèle afin de les regrouper dans un outil unique.

Cette décision, plaçant plus que jamais les clients au cœur de la stratégie de notre entreprise, fut le point de départ d'un vaste chantier de plusieurs années mobilisant l'ensemble des services de SUEZ Eau France (clientèle, informatique, comptabilité, ressources humaines, formation, ...).

Odyssée est ce nouveau Système d'Information Clients SUEZ.

Par le déploiement de ce nouveau logiciel clientèle intégrant notamment toutes les normes de compatibilité du marché en matière de communication et d'interopérabilités, SUEZ ambitionne :

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...)
- de disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (centre de relation clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

Pendant cette phase transitoire, et malgré le soin apporté à la préparation de cette opération (formation des équipes, tests sur simulateurs, correction des bugs informatiques révélés par les sites-pilotes,...), il est possible que certains clients constatent des délais de réponses par téléphone ou par courrier plus longs que d'habitude ou des erreurs dans la transposition de leurs dossiers clients (arrêt des prélèvements mensuels par exemple). Nous tenons à vous assurer que l'ensemble des équipes est mobilisé pour limiter au maximum d'éventuels désagréments, tel que des retards dans la production de facturation.

En complément, nous vous informons que le passage à notre nouveau Système d'Information Clientèle, a permis de faire évoluer la présentation de certains tableaux d'information et/ou d'indicateurs dans ce RAD. Dans le cas où certaines évolutions apporteraient des modifications sensibles des résultats, des explications vous seront fournies. Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires relatives à l'évolution de notre nouveau Système d'Information Clientèle.

3.4.2 Le nombre de clients

| Le nombre de clients | |
|----------------------|-------|
| Désignation | 2015 |
| Collectivités | 169 |
| Particuliers | 8 309 |
| Professionnels | 397 |
| Total | 8 875 |

3.4.3 Le nombre d'abonnements

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

| Nombre d'abonnements | | | | | | |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| Désignation | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Abonnés domestiques et assimilés | 9 517 | 9 587 | 9 657 | 9 702 | 8 875 | - 8,5% |
| Total | 9 517 | 9 587 | 9 657 | 9 702 | 8 875 | - 8,5% |

Contrairement aux années précédentes, seuls les abonnés actifs ont été comptabilisés, ce qui explique la différence par rapport aux années précédentes.

3.4.4 Les volumes vendus

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

| Volumes vendus (m ³) | | | | | | |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------|---------|-----------|
| Désignation | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Total des volumes facturés | 1 054 071 | 1 041 246 | 1 002 995 | 985 016 | 989 996 | 0,5% |

3.4.5 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 | 3 731 |
| Courrier | 1 627 |
| Internet | 114 |
| Fax | 0 |
| Visite en agence | 1 209 |
| Total | 6 681 |

En 2015, nous avons enregistré **6 681 contacts** clients majoritairement par téléphone.

3.4.6 Les principaux motifs de dossiers clients

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

| Principaux motifs de dossiers clients | |
|---------------------------------------|--------------------|
| Désignation | Nombre de demandes |
| Gestion du contrat client | 5 004 |
| Facturation | 216 |
| Règlement/Encaissement | 745 |
| Prestation et travaux | 163 |
| Information | 2 283 |
| Depose d'index | 25 |
| Technique eau | 343 |
| Total | 8 779 |

3.4.7 L'activité de gestion clients

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent pour faciliter aux clients l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique...

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, ou via notre site internet

| Activité de gestion | |
|---|--------|
| Désignation | 2015 |
| Nombre de relevés de compteurs | 23 023 |
| Nombre d'abonnés mensualisés | 4 579 |
| Nombre d'abonnés prélevés | 645 |
| Nombre d'échéanciers | 385 |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers | 14 787 |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels | 459 |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité | 182 |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres | 0 |
| Nombre total de factures comptabilisées | 15 428 |

3.4.8 La relation clients

Notre objectif commun est de garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.

- **RELEVÉ DES COMPTEURS**

SUEZ déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs. Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.



copyright : William Daniels

Le carton, utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions, a été revu pour une meilleure compréhension des clients.

RELEVÉ DE VOTRE COMPTEUR D'EAU

Chère cliente, cher client, je suis ravi de votre demande et vous remercie de votre confiance.

Il est important de vérifier votre compteur d'eau régulièrement pour éviter tout problème de débit ou de consommation excessive.

Vous pouvez effectuer la lecture de votre compteur d'eau en ligne sur notre site internet ou par téléphone au 0 810 459 459.

Si vous avez un problème de débit ou de consommation excessive, contactez-nous au 0 810 459 459.



COMPTE RENDU D'INTERVENTION

Chère cliente, cher client, je suis ravi de votre demande et vous remercie de votre confiance.

Voici le compte rendu de votre intervention :

1. Poser le compteur

2. Ouvrir le compteur

3. Réviser le compteur

4. Remplacer le compteur

5. Poser le compteur

6. Fermer le compteur

7. Interne

8. Autre

0 977 406 406



• UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

> Communication en accueil client et/ou de mairie

Plusieurs supports de communication, destinés aux clients consommateurs, ont été créés pour les accueils clients notamment sur :

- Les bons gestes à adopter pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau (11 cartes postales et 5 affiches sur ce thème),
- Les services Mensualisation, E-facture
- Le service Conso direct



> Campagnes d'e-mailing et de SMS

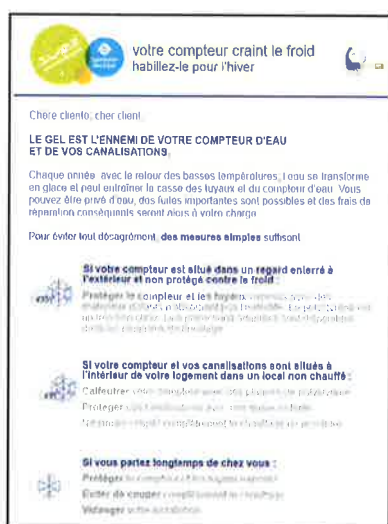
Des campagnes d'information sont envoyées aux clients consommateurs par e-mail ou par SMS pour :

- 1) **Promouvoir les services en ligne** gratuits proposés à tous nos clients et qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :
 - a. Le compte en ligne
 - b. L'e-facture (ou facture électronique)
 - c. Le suivi conso
 - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - e. La dépose d'index en ligne

- 2) **Informez sur le service de l'eau dans la commune :**
 - a. La qualité de l'eau
 - b. Les bons gestes pour préserver les ressources
 - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule, ...)

- 3) **Informez l'utilisateur de manière personnalisée sur la gestion de son contrat d'eau :**
 - a. Alertes fuite et surconsommation
 - b. Actions sur le compteur : relève, changement, installation de la télérelève
 - c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

- 4) **Améliorer la qualité relationnelle avec nos clients**
 - a. Information sur la gestion des données personnelles
 - b. Choix des canaux de contacts préférés et domaines d'intérêt pour nos communications
 - c. Enquêtes de satisfaction



> 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, ...).



> Magazines Eau services

3 parutions en 2015

Juin

Parution du magazine Eau Services n°2

Sujet principal : l'amélioration du rendement



Novembre

Parution du magazine Eau Services n°3

Sujet principal : le smart au service de la ressource

Parution spéciale Eau Services Ile-de-France sur les solutions d'avenir pour accompagner le développement des territoires.



+ la plateforme <https://eau.toutsurmesservices.fr/>

| La relation clients | | | |
|--|------|------|-----------|
| Désignation | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour) | 2 | 2 | 0,0% |
| Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues | Oui | Oui | - |
| Taux de prise d'appel au CRC | 88,6 | 84,7 | - 4,4% |
| Nombre de réclamations écrites FP2E | 125 | 56 | - 55,2% |
| Taux de respect du délai d'ouverture maximal | 100 | 100 | 0,0% |
| Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés) | 12,9 | 6,3 | - 51,0% |

Le taux de réclamation est de 6,3 pour 1000 abonnés. Les réclamations sont l'ensemble des plaintes qu'elles soient de notre responsabilité ou non.

3.4.9 L'encaissement et le recouvrement

Lyonnaise des Eaux met à la disposition de ses clients tous les moyens de paiement classiques (Paiement à nos guichets, par téléphone, sur l'Agence en Ligne, par Chèque, TIP (Titre Interbancaire de paiement), Carte Bleue, paiement par cash compte gratuit à la Poste, ou prélèvement automatique après facturation...).

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 6 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée.

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples.

Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

Il est notamment suivi par le service recouvrement. Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à Lyonnaise des Eaux travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements.

| L'encaissement et le recouvrement | | | |
|--|------------|-----------|-----------|
| Désignation | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Créances irrécouvrables (€) | 70 853,57 | 101 812,9 | 43,7% |
| Délai Paiement client (j) | - 0,4 | 7,66 | -2 015,0% |
| Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC) | 203 417,71 | 68 461,43 | - 66,3% |
| Taux de créances irrécouvrables (%) | 0,2 | 0,33 | 65,0% |
| Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%) | 1,64 | 1,44 | - 12,3% |

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.

3.4.10 Le fonds de solidarité

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes du département gérées par Lyonnaise des Eaux France.

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, de téléphone, leur loyer... Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Général.

| Le fonds de solidarité | |
|---|----------|
| Désignation | 2015 |
| Nombre de dossiers FSL | 108 |
| Nombre de demandes d'aide FSL acceptées | 45 |
| Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL | 3 160,34 |
| Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL | 3 128,47 |
| Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période | 1 755,22 |
| Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT) | 0 |
| Montant du dégrèvement social (€ HT) | 0 |
| Montant Total HT "solidarité" | 3 128,47 |
| Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé) | 0,0032 |

3.4.11 Les dégrèvements

| Les dégrèvements | | | |
|---|-------|-------|-----------|
| Désignation | 2014 | 2015 | N/N-1 (%) |
| Nombre de demandes acceptées | 15 | 3 | - 80,0% |
| Nombres de demandes de dégrèvement | 26 | 4 | - 84,6% |
| Nombres de demandes non couvertes contractuellement | 11 | 0 | - 100,0% |
| Volumes dégrévés (m ³) | 5 982 | 1 207 | - 79,8% |

On peut noter une forte baisse des volumes dégrévés grâce à la télérelève.

3.4.12 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France fait appel chaque année à l'institut de sondages IFOP pour mesurer la satisfaction de ses clients.

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

- 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

Pour l'année 2015, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de janvier 2016 en collaboration avec l'Institut IFOP auprès de 1002 clients interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par l'activité Eau France de SUEZ. Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

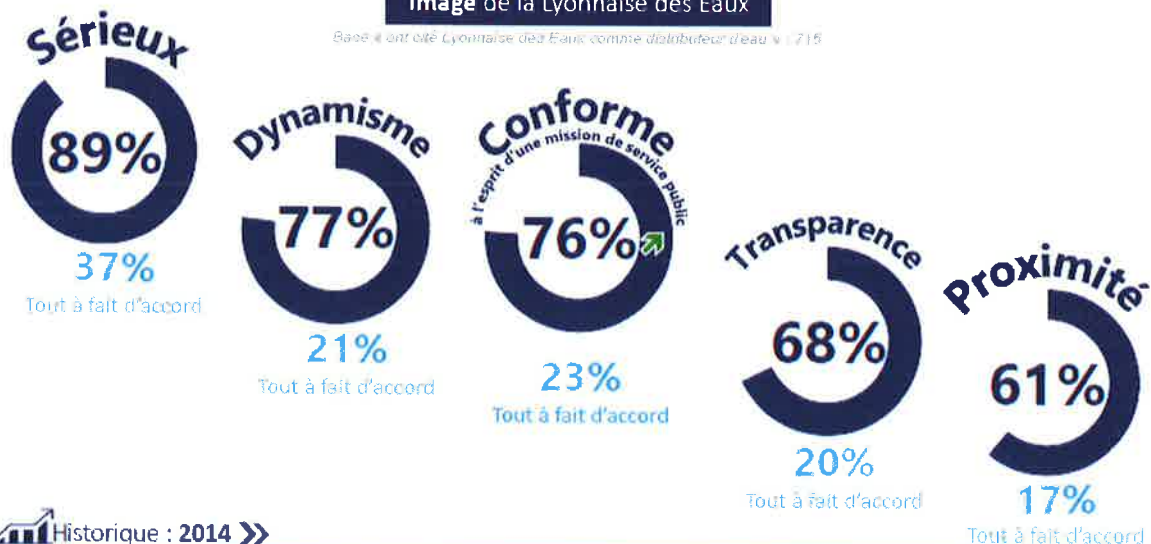
> Une image solide du distributeur d'eau

Une image de sérieux toujours très associée à Lyonnaise de Eau

E3. Je vais vous citer plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à... Pour chacune vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

Image de la Lyonnaise des Eaux

Base : ont cité Lyonnaise des Eaux comme distributeur d'eau n = 715



Historique : 2014 >>

91% 79% 72% 66% 59%



BAROMÈTRE DE SATISFACTION CLIENTS BTOC 2015 ?

L'image de SUEZ Eau France auprès de ces clients reste solide. L'activité Eau France de SUEZ est reconnue 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, SUEZ Eau France souhaite continuer ses efforts en matière de proximité clients.

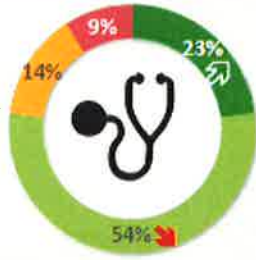
Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client SUEZ restent stables par rapport à 2014. 77% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient SUEZ.

Principaux indicateurs

Perception de l'écoute des besoins

76%
des clients sont satisfaits de la manière dont leur distributeur d'eau est à l'écoute des besoins
77% en 2014

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait



Recommandation

77%
des clients recommandent leur distributeur d'eau
78% en 2014

- Certainement
- Probablement
- Probablement pas
- Certainement pas



Niveau de confiance

88%
des clients font confiance en leur distributeur d'eau
88% en 2014

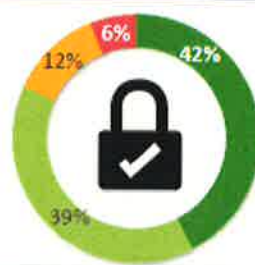
- Certainement
- Probablement
- Probablement pas
- Certainement pas



Intention de fidélité

82%
des clients ont l'intention de rester client chez leur distributeur d'eau actuel
80% en 2014

- Certainement
- Probablement
- Probablement pas
- Certainement pas



ifop

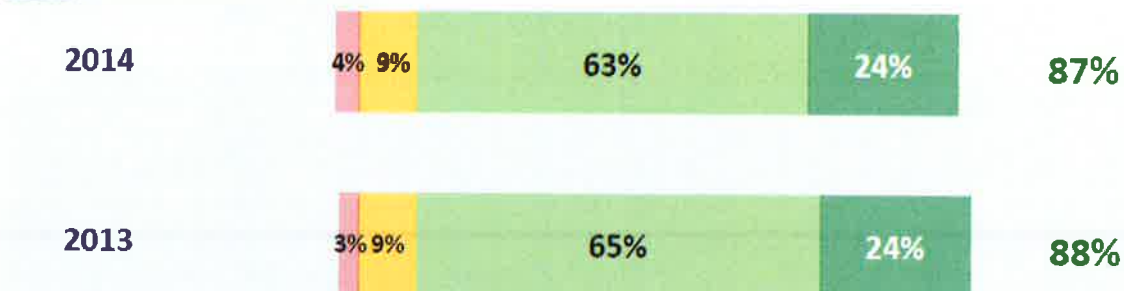
> La satisfaction globale par thème - début de questionnaire : un niveau de satisfaction auprès des clients directs modéré et stable entre les deux périodes

Près de 9 clients sur 10 sont satisfaits de la Lyonnaise des Eaux.
Un score comparable à celui de 2014

Q4. Concernant l'ensemble des prestations de votre distributeur d'eau actuel, diriez-vous que vous êtes globalement...
Base : 1000



Historique de 2013 à 2014 >>>



ifop

▲ Résultat significativement supérieur à 95% par rapport à l'année précédente
▼ Résultat significativement inférieur à 95% par rapport à l'année précédente

Plus de 86% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de SUEZ Eau France. SUEZ Eau France, comme en 2014, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.

3.4.13 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- Lyonnaise des Eaux France en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau
- La collectivité au travers des redevances collectivités
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m³.

• LE TARIF

Les compteurs de Saint-Dié des Vosges sont relevés une fois par an en Septembre.

Il y a deux factures par an, une lors de la relève et une via une estimation en Mars.

| Le tarif | | | |
|--|------------|------------|-----------|
| Détail prix eau | 01/01/2015 | 01/01/2016 | N/N-1 (%) |
| Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné) | 43,64 | 43,98 | 0,8% |
| Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³) | 1,597 | 1,6027 | 0,4% |
| Taux de la partie fixe du service (%) | 18,55% | 18,61% | 0,3% |
| Prix TTC au m ³ pour 120 m ³ | 2,4907 | 2,4901 | - 0,1% |
| Prix HT au m ³ pour 120 m ³ | 2,3607 | 2,3603 | - 0,1% |

- **LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU**

Le tableau suivant permet de mettre en évidence la part revenant à l'ensemble des acteurs (Exploitant, Collectivité, Agence de l'Eau, TVA) en prenant pour référence la facture type.

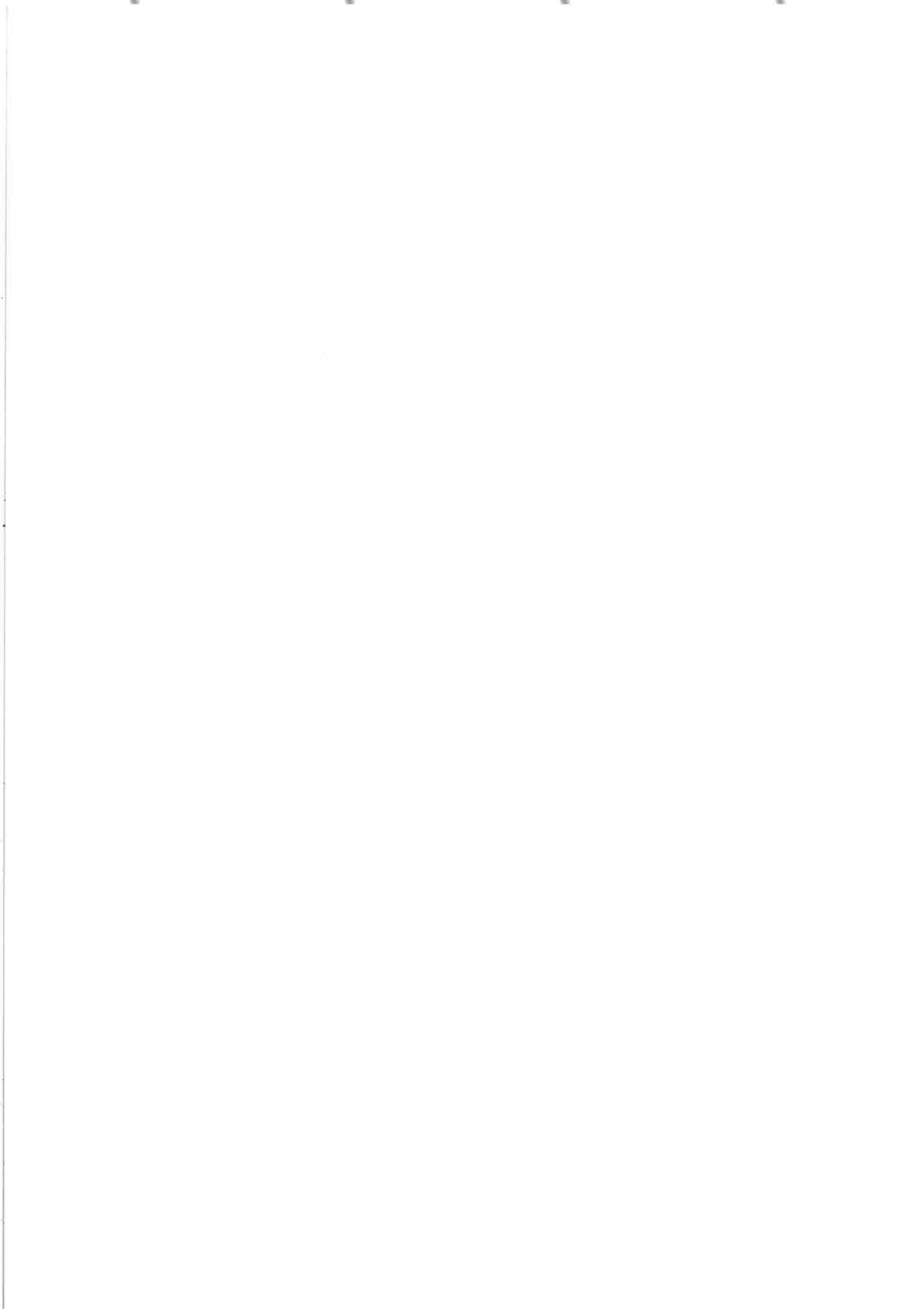
| Les composantes du prix de l'eau | | | | |
|---|--|------------|------------|-----------|
| Dénomination | Detail prix eau | 01/01/2015 | 01/01/2016 | N/N-1 (%) |
| Service de l'eau - Part délégataire | Part fixe (abonnement) Contrat | 43,64 | 43,98 | 0,8% |
| Service de l'eau - Part délégataire | Part variable (consommation) Contrat | 1,2420 | 1,2477 | 0,5% |
| Service de l'eau - Part collectivité | Part fixe (abonnement) Contrat | 0 | 0 | 0,0% |
| Service de l'eau - Part collectivité | Part variable (consommation) Contrat | 0,355 | 0,355 | 0,0% |
| Redevances Tiers | Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat | 0,33 | 0,35 | 6,1% |
| Redevances Tiers | Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat | 0,07 | 0,04 | - 42,9% |
| Redevances Tiers | Autres Contrat | 0 | 0 | 0,0% |
| Redevances Tiers | TVA Contrat | 0,13 | 0,1298 | - 0,2% |
| Redevances Tiers | Voies Navigables de France Contrat | 0 | 0 | 0,0% |

- **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

| Evolution des révisions de la tarification | | | |
|---|------------|------------|-----------|
| Désignation | 01/01/2015 | 01/01/2016 | N/N-1 (%) |
| K | 1,7319 | 1,7454 | 0,8% |

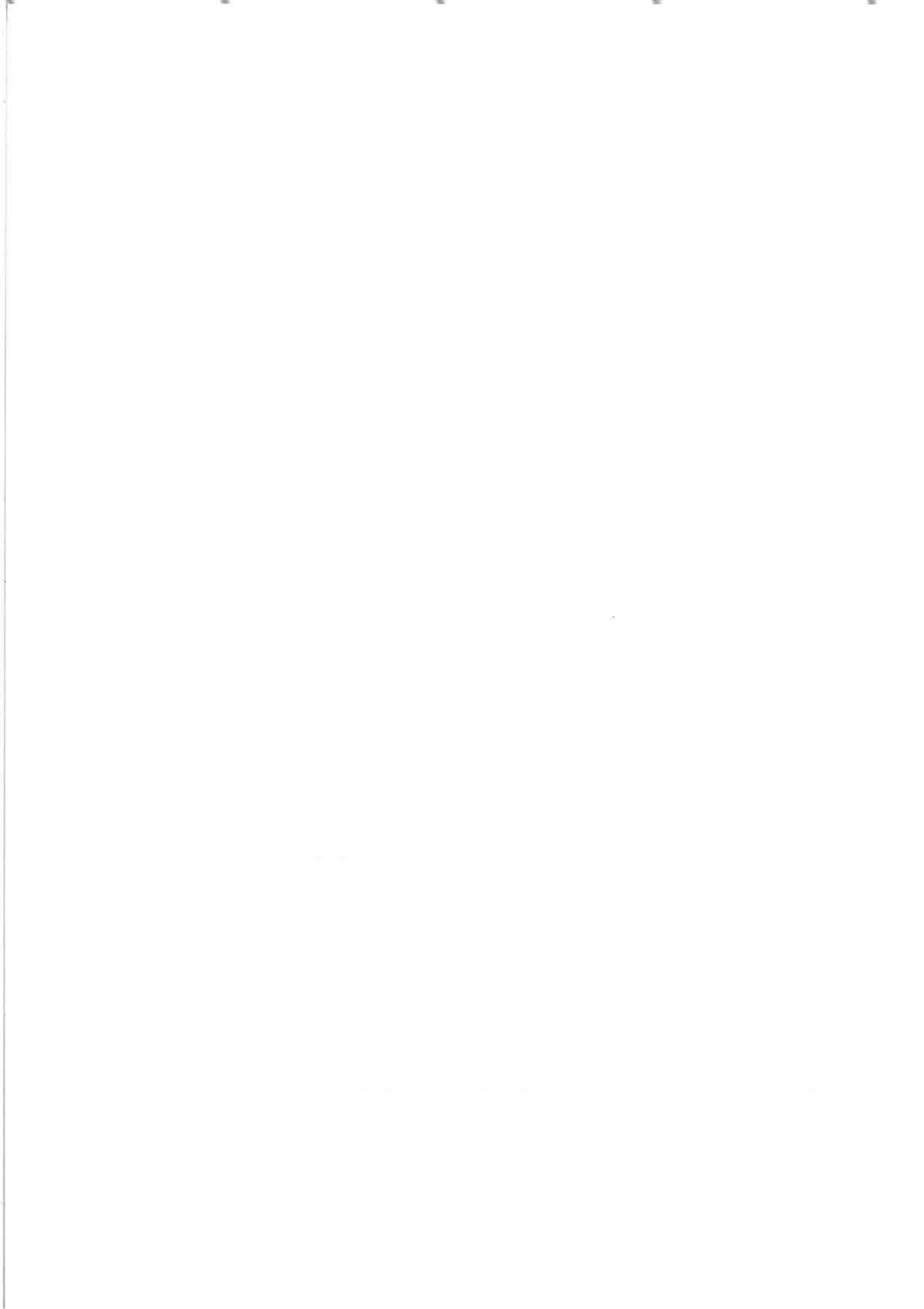
- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

| DESIGNATION | Quantité | Exercice 2016 | | Exercice 2015 | | Evolution |
|---|----------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| | | P.U. | Montants | P.U. | Montants | |
| DISTRIBUTION de l'EAU : | | | | | | |
| ▪ <i>Part du délégataire :</i> | | | | | | |
| 01.01 Abonnement annuel | 2 | 21,98 | 43,96 | 21,82 | 43,64 | 0,73% |
| 01.12 Consommation - tranche 1 | 30 | 1,3852 | 41,56 | 1,3852 | 41,56 | 0,00% |
| 01.12 Consommation - tranche 2 | 90 | 1,2035 | 108,32 | 1,1947 | 107,52 | 0,74% |
| ▪ <i>Part de la Collectivité :</i> | | | | | | |
| 02.13 Surtaxe Communale Eau - tranche 1 | 30 | 0,4000 | 12,00 | 0,4000 | 12,00 | 0,00% |
| 02.13 Surtaxe Communale Eau - tranche 1 | 90 | 0,3400 | 30,60 | 0,3400 | 30,60 | 0,00% |
| COLLECTE des EAUX USEES : | | | | | | |
| ▪ <i>Part du délégataire :</i> | | | | | | |
| 03.01 Abonnement annuel | 2 | 9,42 | 18,84 | 9,35 | 18,70 | 0,75% |
| 03.12 Consommation collecte - tranche 1 | 30 | 1,0249 | 30,75 | 1,0296 | 30,89 | -0,45% |
| 03.12 Consommation collecte - tranche 2 | 90 | 0,7574 | 68,17 | 0,7516 | 67,64 | 0,78% |
| 03.13 Consommation traitement - tranche 1 | 30 | 0,5045 | 15,14 | 0,5068 | 15,20 | -0,39% |
| 03.13 Consommation traitement - tranche 2 | 90 | 0,3729 | 33,56 | 0,3701 | 33,31 | 0,75% |
| ▪ <i>Part de la Collectivité :</i> | | | | | | |
| 04.13 Surtaxe Communale Assainissement - T1 | 30 | 0,4200 | 12,60 | 0,4200 | 12,60 | 0,00% |
| 04.13 Surtaxe Communale Assainissement - T2 | 90 | 0,3700 | 33,30 | 0,3700 | 33,30 | 0,00% |
| ORGANISMES PUBLICS : | | | | | | |
| ▪ <i>Agence de l'Eau :</i> | | | | | | |
| 08.01 Préservation des Ressources en Eau | 120 | 0,0400 | 4,80 | 0,0700 | 8,40 | -42,86% |
| 08.60 Lutte contre la Pollution | 120 | 0,3500 | 42,00 | 0,3300 | 39,60 | 6,06% |
| 08.61 Modernisation des réseaux de collecte | 120 | 0,2330 | 27,96 | 0,2740 | 32,88 | -14,96% |
| Montant HT soumis à TVA 5,5 % : | | | 283,24 | | 283,32 | -0,03% |
| Montant HT soumis à TVA 10 % : | | | 240,32 | | 244,52 | -1,72% |
| Montant non soumis à TVA : | | | 0,00 | | 0,00 | |
| TVA à 5,5 % : | | | 15,58 | | 15,58 | 0,00% |
| TVA à 10 % : | | | 24,03 | | 24,45 | -1,72% |
| TOTAL TTC : | | | 563,17 € | | 567,87 € | -0,83% |
| Soit le m3 TTC hors abonnement : | | | 4,13 € | | 4,18 € | -1,20% |



4 | comptes de la délégation et patrimoine





4.1 Le CARE

Le 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. »

4.1.1 Le CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2015

(en application du décret 2005-236 du 11 mars 2005)

| en milliers d'€uros | 2014 | 2015 | Ecart en % |
|--|-----------------|-----------------|--------------|
| PRODUITS | 2 741,15 | 2 722,26 | -0,7% |
| Exploitation du service | 1 741,58 | 1 748,60 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 747,04 | 749,20 | |
| Travaux attribués à titre exclusif | 67,20 | 45,29 | |
| Produits accessoires | 185,33 | 179,17 | |
| CHARGES | 3 015,01 | 2 971,69 | -1,4% |
| Personnel | 645,55 | 669,90 | |
| Energie électrique | 35,19 | 33,79 | |
| Produits de traitement | 31,46 | 16,29 | |
| Analyses | 8,15 | 4,91 | |
| Sous-traitance, matières et fournitures | 287,45 | 271,31 | |
| Impôts locaux et taxes | 51,12 | 32,43 | |
| Autres dépenses d'exploitation, dont : | 251,30 | 256,14 | |
| • télécommunication, postes et télégestion | 19,52 | 15,68 | |
| • engins et véhicules | 53,91 | 37,34 | |
| • informatique | 71,27 | 90,58 | |
| • assurance | 8,59 | 9,35 | |
| • locaux | 38,35 | 38,19 | |
| Frais de contrôle | 86,25 | 41,10 | |
| Contribution des services centraux et recherche | 90,10 | 85,61 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 747,04 | 749,20 | |
| Charges relatives aux renouvellements | | | |
| • pour garantie de continuité du service | 4,08 | 4,12 | |
| • programme contractuel | 273,37 | 278,06 | |
| Charges relatives aux investissements | | | |
| • fonds contractuel | 142,74 | 145,59 | |
| • annuités d'emprunt de la collectivité prises en charge | 46,85 | 47,79 | |
| • investissements incorporels | 226,72 | 231,26 | |
| Charges relatives aux compteurs du domaine privé | 49,42 | 45,22 | |
| Charges relatives aux investissements du domaine privé | 23,91 | 21,37 | |
| Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement | 13,95 | 37,35 | |
| Rémunération du besoin en fonds de roulement | 0,36 | 0,25 | |
| Résultat avant impôt | -273,86 | -249,44 | 8,9% |
| RESULTAT | -273,86 | -249,44 | 8,9% |

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2015

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

Détail des produits

| en milliers d'euros | 2014 | 2015 | Ecart en % |
|---|-----------------|-----------------|--------------|
| TOTAL | 2 741,15 | 2 722,26 | -0,7% |
| Exploitation du service | 1 741,58 | 1 748,60 | 0,4% |
| • Partie fixe | 397,74 | 398,42 | |
| • Partie proportionnelle | 1 343,84 | 1 350,18 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 747,04 | 749,20 | 0,3% |
| • Part Collectivité | 379,94 | 375,64 | |
| • Redevance prélèvement | 79,26 | 69,66 | |
| • Redevance pour pollution d'origine domestique | 287,84 | 303,91 | |
| Travaux attribués à titre exclusif | 67,20 | 45,29 | -32,6% |
| • Branchements | 67,20 | 16,50 | |
| • Autres travaux | 0,00 | 28,79 | |
| Produits accessoires | 185,33 | 179,17 | -3,3% |
| • Facturation et recouvrement de la redevance | 129,78 | 120,93 | |
| • Facturation et recouvrement autres comptes de tiers | 3,88 | 6,18 | |
| • Autres produits accessoires | 51,66 | 52,06 | |

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2015

- 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
- VI. ANNEXES

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

Les ressources de toute nature dont le délégataire dispose sont positionnées dans son organisation centrale, régionale ou locale selon leur coût, leur rareté, et leur efficacité (ex. laboratoire d'analyses, centrale d'achats, centre de relations clients, services comptables, etc.).

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France en 2015 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

1. L'Entreprise Régionale est l'unité de base de l'organisation de la société

- C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.
- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de Lyonnaise des Eaux France.

2. L'Entreprise Régionale dispose de sa propre comptabilité d'établissement

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

1. Éléments directement imputés 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.

2. Éléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de l'entreprise régionale sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par Lyonnaise des Eaux France.

b. La contribution des services centraux et recherche

- La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux entreprises régionales est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes.

- Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale.

4. La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les entreprises régionales, elle fait l'objet d'une information spécifique émanant du siège social. Elle est répartie entre les contrats au prorata des dépenses de main-d'œuvre.

L'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans l'entreprise régionale, sont répartis suivant la même règle.

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

- a garantie pour continuité du service,
- b programme contractuel,
- c fonds contractuel,

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

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

- 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.

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

- a programme contractuel,
- b fonds contractuel,
- c annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 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 dont la valeur est définie en annexe A4.

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

3. Charges domaine privé

Cette charge a pour objectif de retrouver, au terme de la durée de vie du bien une somme suffisante pour en assurer le renouvellement, et de rémunérer le capital utilisé pour l'achat. La méthode est applicable à tous les contrats.

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 10 ans + spread) défini en annexe A5.

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

- 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.

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,1% (0,6% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

Un impôt théorique est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le 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%.

ANNEXES

SAINT-DIE - Eau

Année 2015

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

| Produits et Charges d'exploitation | Clé | Valeur clé |
|---|---|------------|
| Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA | Nb d'heures MO Média des interventions réseau et clientèle | 3 409,98 |
| Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA | Nb d'heures MO Média des interventions usine | 3 001,51 |
| Affectation charges SIG | linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst | 193,75 |
| Autres produits affermages eau | Clients affermage eau potable | 8 875,00 |
| Charges branchements eau | Clients affermage eau potable | 8 875,00 |
| Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement | Nb de sites télégérés | 18,00 |
| Charges distribution | Longueur réseau de distribution (km) | 193,75 |
| Charges et produits branchements facturés eau | Nombre branchements neufs isolés eau | 11,00 |
| Charges facturation encaissement | Client facturé | 8 875,00 |
| Charges production eau potable | Volume eau potable produite (milliers m3) | 1 218,76 |
| Charges relève compteurs | Nombre de relevés | 5 455,00 |
| Charges télérelève contrats eau et assainissement | Clients télérelevés | 8 784,00 |
| Produits prestations annexes facturables | Clients affermage eau potable | 8 875,00 |

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

| Produits et Charges d'exploitation | Clé | Valeur clé |
|---|---|--------------|
| Charges de structure travaux facturables | Produits travaux facturables | 45 317,85 |
| ligne contribution des services centraux et recherche | CA total | 1 973 054,63 |
| Charges logistique | Sortie de stock | -14 388,59 |
| Charges achat | HA / Charges externes hors achats d'eau | -402 452,76 |
| Charges supports aux interventions / MO | Charges MO OPEX | -372 868,85 |
| Stocks pour BFR | Produits hors compte de tiers | 1 973 054,63 |

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 3,66% des charges du Centre Régional.

A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 4,38% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,59 %

A5 - Compteurs du Domaine Privé

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 14 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 5,5 %

4.2 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., ...

4.2.1 Le renouvellement

- **LES OPERATIONS REALISEES**

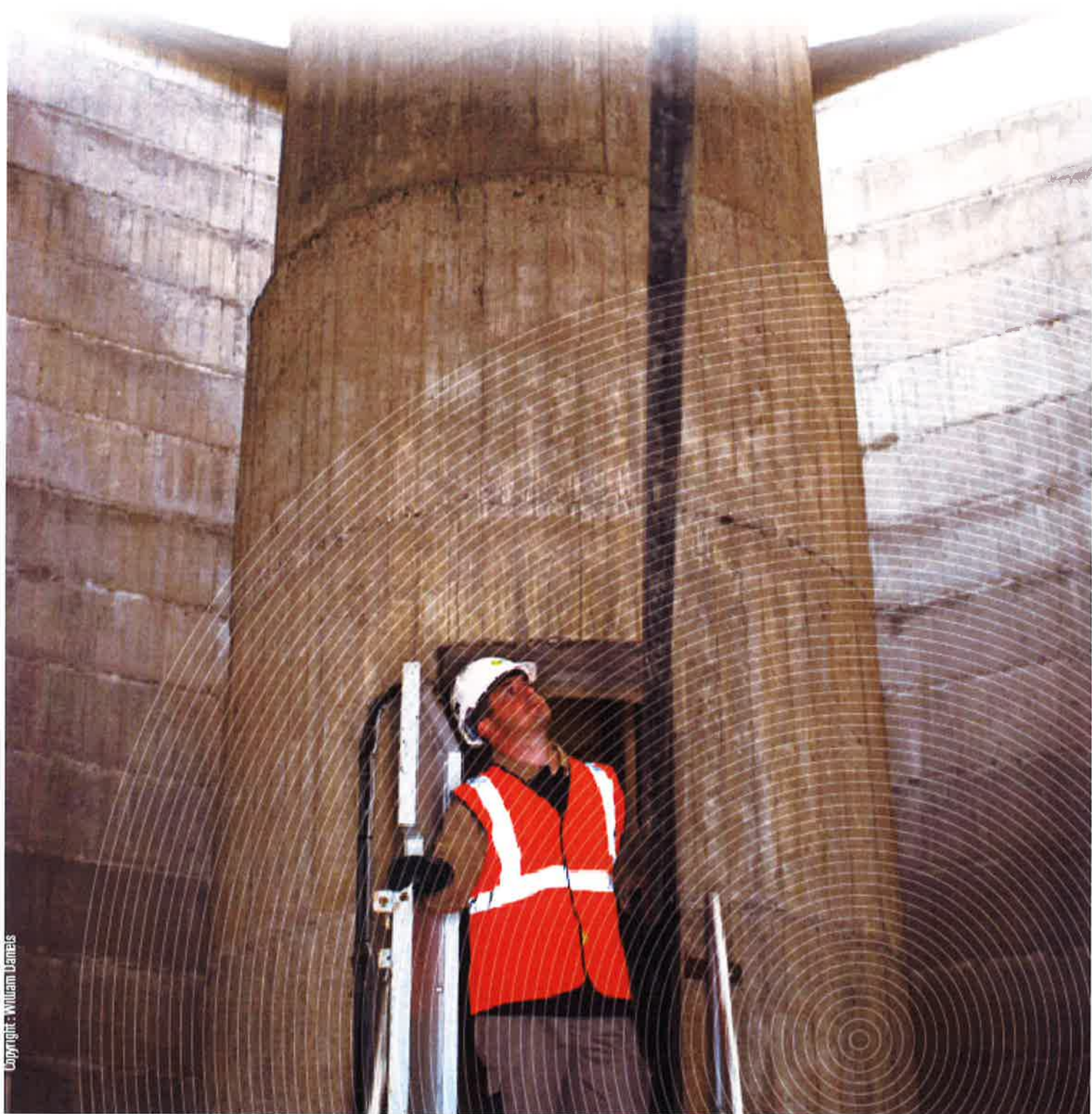
Les opérations de renouvellement réalisées sur l'année d'exercice ont été décrites au chapitre "La situation des biens et des immobilisations". Le tableau suivant récapitule ces opérations.

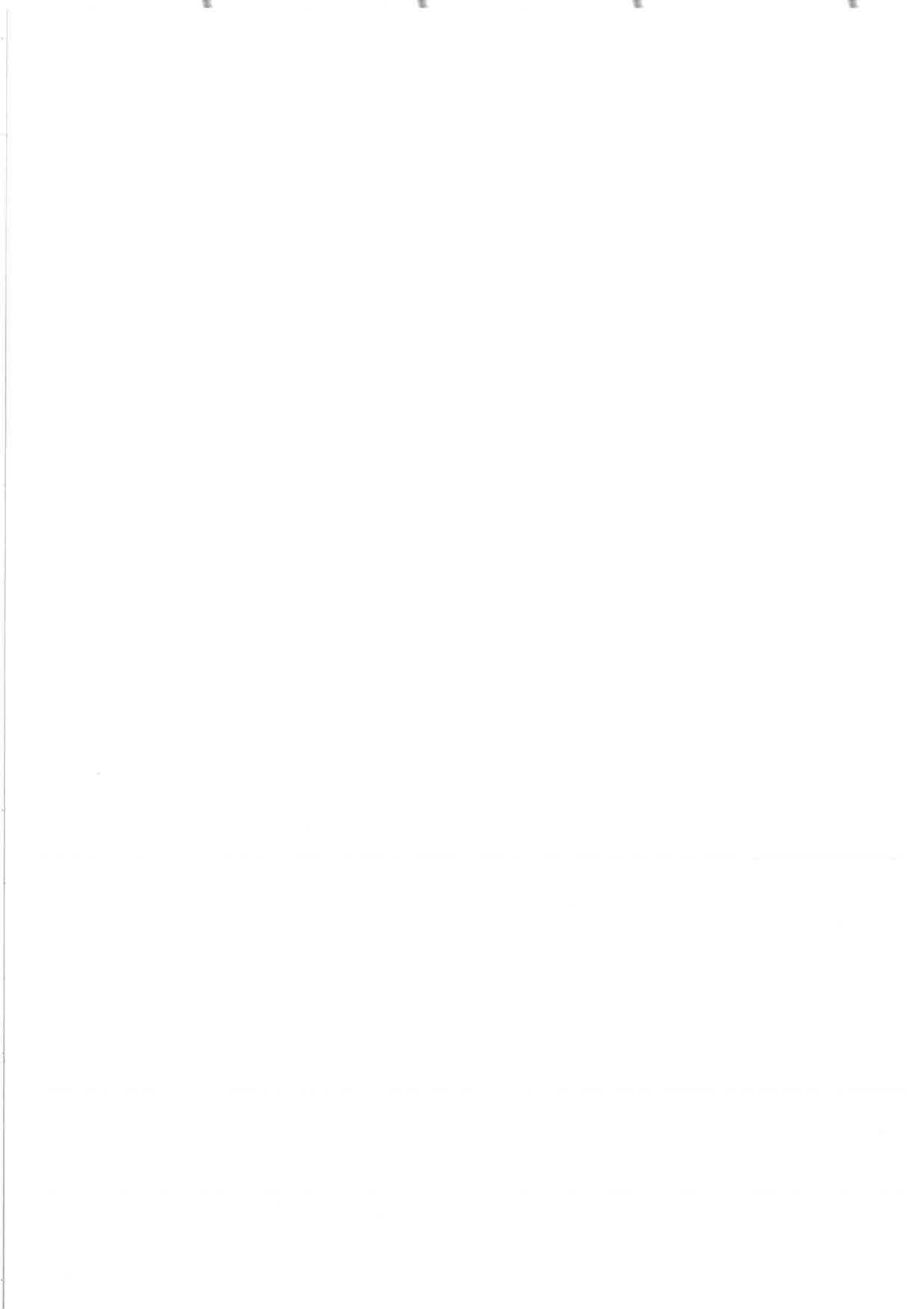
| Renouvellement de l'année | |
|---------------------------|-----------------------------|
| Opération | Dépenses comptabilisées (€) |
| Installations | 7 256,39 |
| Réseaux | 4 109,57 |
| Branchements | 20 312,33 |
| Total | 31 678,29 |

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

| Renouvellement sur les installations | | |
|---|---|------------------------------------|
| SITE | INTITULE | Dépenses comptabilisées (€) |
| STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS | Remplacement compresseur 100 L | 649,2 |
| STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE | Remplacement tuyauterie dépotage neutralite | 696,88 |
| STATION DE POMPAGE DE GRATIN | Clapet anti-retour anti-bélier Gratin | 973,4 |
| MORTAGNE-STATION DE POMPAGE DE MORTAGNE | Etanchéité toit station | 3129,07 |
| STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS | Remplacement surpresseur eau de service | 1091,68 |
| STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE | Pompe doseuse bicarbonate sodium | 716,16 |
| - | | 7 256,39 |

5 | votre délégataire





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.

5.1 La relation clientèle

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

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

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

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

L'agence Usines (basée à Epinal) : cette agence fonctionnelle transversale assure pour le compte des chefs d'agences territoriaux 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 Lorraine. 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 de la Direction Opérationnelle.

Astreintes

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

Au niveau de l'Entreprise Régionale Lorraine, près de 24 agents, dont un cadre, sont mobilisés en permanence.

NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision 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,
- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités,

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donné les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Un premier périmètre composé de plusieurs Entreprises Régionales a obtenu la certification en 2015. Le déploiement de cette certification nationale de l'énergie se poursuivra en 2016.

La démarche repose sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

- Eviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus des 70 principaux sites en 2015 au niveau national pour identifier des gisements de performance.

Au niveau régional, chaque Entreprise Régionale (ER) a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place dans les Entreprises Régionales. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.



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 la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), 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.

5.3 Notre démarche développement 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.

En septembre 2014, Lyonnaise des Eaux a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet www.lyonnaise-des-eaux.com notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets



Le Programme Agir pour la Ressource en Eau couvre 5 thématiques :

- réduire l'impact de l'activité humaine sur la ressource en eau
- favoriser le bon état écologique des masses d'eau pour mieux préserver l'environnement et la biodiversité
- partager les données sur l'eau pour rendre accessibles à tous, les informations sur la ressource
- anticiper les conséquences du changement climatique sur la ressource en eau
- mieux intégrer les enjeux liés à l'eau dans les aménagements urbains

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Serge Lepeltier, Ministre de l'Ecologie et du Développement durable, actuellement Président de l'Académie de l'Eau.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. A l'occasion de la deuxième édition de l'appel à projets (2015 / 2016), 80 porteurs de projets se sont mobilisés.

Par ailleurs, depuis 2006, Lyonnaise des Eaux fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie 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. La dernière évaluation a été réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :

- la pertinence des orientations de l'entreprise,
- la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations,
- l'effectivité des résultats enregistrés.

Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

- 1 Agir en employeur responsable : 3-
- 2 Dialoguer avec toutes nos parties prenantes externes : 4-
- 3 Ouvrir la gouvernance de l'entreprise : 3+
- 4 Garantir la place centrale de l'éthique : 3-

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

- 5 Éviter de gaspiller l'eau : 3+
- 6 Restaurer le bon état écologique et développer la biodiversité : 3
- 7 Pérenniser l'excellence de la qualité de l'eau potable produite et distribuée : 3
- 8 Réduire les émissions de gaz à effet de serre : 3-

Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

- 9 Intégrer la performance environnementale dans la rémunération et partager la valeur créée : 3-
- 10 Améliorer la satisfaction de nos clients consommateurs : 3
- 11 Faciliter l'accès à l'eau pour tous : 3
- 12 Déployer une politique « achats responsables » : 2

En décembre 2015, à l'occasion de la COP21, SUEZ a pris 12 nouveaux engagements, sur la période 2016-2020. Faisant de la lutte contre le changement climatique une priorité absolue, ils visent à :

- poursuivre les efforts pour diminuer l'empreinte carbone du Groupe,
- promouvoir le modèle de l'économie circulaire, permettant structurellement de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de protéger les ressources,
- s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique sur l'eau.

Chaque année, l'état d'avancement des 12 engagements sera évalué par un tiers indépendant. Les résultats de cette évaluation seront rendus publics.

Engagement n°1

Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030

Engagement n° 2

Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020

Engagement n° 3

Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020

Engagement n° 4

Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020

Engagement n° 5

Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique

Engagement n° 6

Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030

Engagement n° 7

Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020

Engagement n° 8

Adopter en 2016 un prix interne du carbone

Engagement n°9
Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone

Engagement n°10
S'engager en faveur de l'économie circulaire

Engagement n°11
Contribuer à la sensibilisation des solutions climat

Engagement n°12
Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

5.3.1 Des 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 SUEZ Eau France...)

GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

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

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

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

RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

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

PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

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

PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITES

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

AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU

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

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 SUEZ Eau France 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

5.4 Nos offres innovantes

5.4.1 Notre organisation VISIO

Accroître la performance du réseau, anticiper les aléas climatiques, préserver la ressource, bénéficier d'informations en temps réel : le centre VISIO apporte une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. L'objectif est de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.



Le centre VISIO permet d'obtenir une vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

6 centres VISIO ouverts à fin 2015 : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34).



5.4.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Les installations du service de l'eau se modernisent via l'équipement de systèmes de mesure performants (capteurs, télérelève des compteurs...), de télétransmission et d'automatismes favorisant un pilotage " intelligent ".

Influx® constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement les épisodes pluvieux sévères, éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements fortement polluants vers l'environnement. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

Aquadvanced Hydraulique® et Aquadvanced Qualité® sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes.

Aquadvanced Energie® et Aquadvanced forage® sont des outils d'analyse et d'anticipation du fonctionnement des installations de pompage d'eau potable qui visent à optimiser la consommation énergétique et pérenniser le patrimoine ressource.

5.5 Nos actions de communication

Du 30 novembre au 11 décembre 2015 s'est tenue la COP 21 qui a réuni plus de 196 Etats signataires pour parvenir à un accord majeur permettant de lutter efficacement contre le dérèglement climatique.

Pour les salariés de SUEZ qui travaillent au quotidien à la mise en place de solutions pour limiter les impacts sur le climat et préserver les ressources naturelles comme l'eau, la COP 21 a été une formidable opportunité pour sensibiliser le grand public aux enjeux environnementaux et obtenir des engagements clairs des Etats. Pour les parties prenantes de SUEZ, la protection de la ressource est une question de premier ordre. De nombreuses réalisations innovantes et respectueuses de l'environnement concrétisent cette prise de conscience ».

Retrouvez sur notre site <http://www.suez-environnement.fr> les innovations de SUEZ mises à l'honneur pour la COP21.

6 | glossaire



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

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

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

EAU

Indicateurs descriptifs du service :

- **Estimation du nombre d'habitant (D101.0)**
Population desservie par le service sur la base des enquêtes de l'INSEE.
- **Clients affermage eau potable :**
Nombre de compteurs facturés en rubrique délégataire eau, y compris les gros consommateurs.
- **Prix TTC du service au m3 pour 120m3 (D 102.0):**
Ce prix comprend la rémunération de la collectivité et du délégataire ainsi les taxes afférents au service (Agence de l'Eau, Voie Navigable de France et autres le cas échéant)
- **Délai maximal d'ouverture des branchements (D 151.0) :**
Ce délai correspond au délai maximal d'ouverture d'un branchement d'eau déjà créé (tel qu'explicité au contrat). Il débute lorsque la demande du client est enregistrée et se termine lors de l'ouverture du branchement a été effectuée.

Définitions techniques :

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

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

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

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

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

ESTIMATION DES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES NON COMPTES

Liste de principe à compléter par le service des eaux

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

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

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

Indicateurs de performance :

- **Taux de conformité microbiologique (P101.1) :**
Nombre de prélèvements bactériologiques conformes / nombre total de prélèvements bactériologiques réalisés au cours de l'année X 100
- **Taux de conformité physico-chimique (P102.1) :**
Nombre de prélèvements physico-chimiques conformes / nombre total de prélèvements physico-chimiques réalisés au cours de l'année X 100.
- **Indice de connaissance de la gestion patrimoniale (P103.2) :**
Indice de 0 à 100 obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C ci-dessous. Les parties B et C ne sont prises en compte que si les 20 points sont obtenus pour la partie A :
 - A – Existence de plans
 - 0 : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte (quels que soient les autres éléments détenus)
 - 10 : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
 - 20 : mise à jour du plan au moins annuelle
 - B – Informations sur les éléments constitutifs du réseau (40 points supplémentaires au maximum)
 - + 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
 - + 10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
 - + 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes
 - + 10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral
 - C – Informations sur les interventions sur le réseau (40 points supplémentaires au maximum)
 - + 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement). (0 pour une réalisation partielle)
 - + 10 : existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements (0 pour une réalisation partielle)
 - + 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations. On entend par plan pluriannuel de renouvellement un programme détaillé de travaux assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans
 - + 10 : mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations
- **Rendement du réseau de distribution (P104.3) :**
 $\text{Rendement} = (\text{volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{volume produit} + \text{volume acheté en gros}) \times 100$
- **Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3) :**
 $\text{Indice} = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau de desserte} / 365$
- **Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3) :**
 $\text{Indice} = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau de desserte} / 365$

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

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

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

Pas de distinction eau et assainissement

- **Taux d'interruptions de service (P151.1) :**
Nombre de coupures d'eau au cours de l'année dont les abonnés n'ont pas été informés à l'avance / nombre d'abonnés X 1000
- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture de branchements (P152.1) :**
Nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans les délais / nombre total d'ouvertures X 100
- **Taux d'impayés (P154.0) :**
(Montant d'impayés au titre de l'année N-1, au 31/12/N) / (Chiffre d'affaire TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31/12/N) X 100

Pas de distinction eau et assainissement

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

Pas de distinction eau et assainissement

ASSAINISSEMENT

Indicateurs descriptifs du service :

- **Estimation du nombre d'habitant (D201.0) :**
Estimation faite à partir du nombre d'abonnés au service de l'assainissement.
Nombre d'habitant = Nombre d'abonnés * 2,3
- **Clients affermage assainissement :**
Nombre de compteurs facturés en rubrique Délégataire assainissement, y compris les gros consommateurs.
- **Quantité des boues issues des ouvrages d'épuration (D203.0) :**
Les boues prises en compte sont celles qui sont issues de la file boue exclusivement, après traitement des boues. Elles comprennent donc une part de réactifs (comme la chaux par exemple). En cas d'incinération sur site, sont pris en compte les tonnages de boues avant leur incinération. Les boues proviennent du réseau de collecte mais peuvent comporter une partie en provenance d'autres réseaux ou de l'assainissement non collectif lorsque les effluents, les boues de curage ou les matières de vidange sont déversées en tête de la station d'épuration.
Le tonnage considéré est le tonnage en matière sèche, obtenu par le produit entre le tonnage des boues et la siccité
- **Prix TTC du service au m3 pour 120m3 (D204.0):**
Ce prix comprend la rémunération de la collectivité et du délégataire ainsi les taxes afférents au service (Agence de l'Eau, Voie Navigable de France et autres le cas échéant)

Définitions techniques :

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

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

Indicateurs de performance :

• **Indice de connaissance de la gestion patrimoniale (P202.2) :**

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

A – Plan du réseau de collecte (0, 10 ou 20 points)

0 : absence de plans du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de collecte hors branchements (quels que soient les autres éléments détenus)

10 : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de collecte hors branchements

20 : mise à jour du plan au moins annuelle

B – Informations sur les éléments constitutifs du réseau de collecte hors branchements (40 points supplémentaires au maximum)

+ 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau, année approximative de pose)

+ 10 : existence d'une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations

+ 10 : localisation et description de tous les ouvrages annexes (postes de relèvement, déversoirs...)

+ 10 : dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre 2 regards de visite)

C – Informations sur les interventions sur le réseau (40 points supplémentaires au maximum)

+ 10 : définition et mise en oeuvre d'un plan pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau (0 pour une réalisation partielle)

+ 10 : localisation et identification des interventions (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement) (0 pour une réalisation partielle)

+ 10 : existence d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement. On entend par plan pluriannuel de renouvellement un programme détaillé de travaux assorti d'un estimatif chiffré portant au moins sur 3 ans

+ 10 : mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement

• **Taux de boues évacuées selon une filière conforme (P206.3)**

Tonnes de Matières Sèches totales admises par une filière conforme / TMS totales des boues évacuées X 100

• **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (P251.1)**

Nombre de demandes d'indemnisations déposées en vue d'un dédommagement / nombre d'habitants desservis X 1 000

- **Montant des abandons de créances (P207.0) :**

Abandons de créances = (montants en euros des abandons de créances + montants en euros des versements à un fond de solidarité) / volume facturé

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

Pas de distinction eau et assainissement

- **Taux de « points noirs » par 100 kilomètres (P252.2) :**

nombre de points noirs / longueur de réseau de collecte des eaux usées (hors branchements) X 100

- **Conformité des performances d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau (P254.3)**

Nombre de bilans conformes / nombre de bilans réalisés X 100

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

- **Taux d'impayés (P257.0)**

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

Pas de distinction eau et assainissement

- **Taux de réclamation (P258.1)**

Nombre de réclamations laissant une trace écrite / nombre d'abonnés X 1 000

Pas de distinction eau et assainissement

- **Conformités du système de traitement :**

- **à la Directive Européenne et au décret de transposition :**

OUI OU NON

- **à l'arrêté préfectoral (s'il existe)**
Oui ou Non

Gestion CLIENT

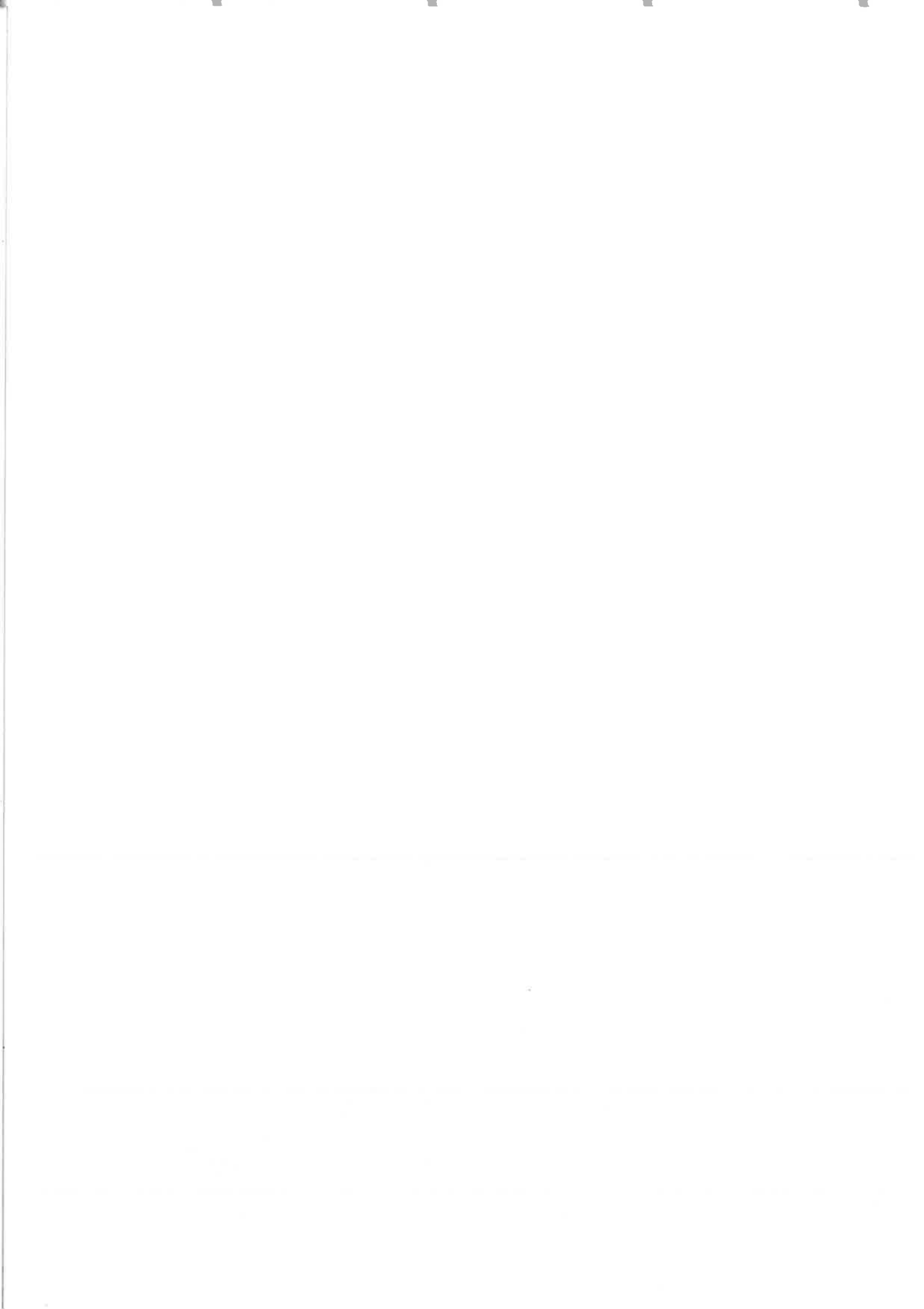
- **Existence d'une mesure de satisfaction clientèle :**
 - 0 = aucune mesure
 - 1 = existence d'une mesure statistique d'entreprise
 - 2 = existence d'une mesure statistique sur le périmètre de service
- **Existence d'une Commission Consultative des Services Publics Locaux :**
 - Oui ou Non
- **Existence d'une Commission Départementale Solidarité sur l'Eau :**

OUI OU NON

- **Obtention de la certification ISO 9001 version 2000 :**
 - Oui ou Non
- **Obtention de la certification ISO 14 001 :**
 - Oui ou Non
- **Existence d'un laboratoire accrédité auquel le service a accès par lien conventionnel ou organique :**
 - Oui ou Non

7 | annexes





7.1 Synthèse réglementaire

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 1^{er} 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).

7.2 Notre démarche Qualité

LES ATTENTES DES COLLECTIVITES LOCALES ET DE TOUS NOS CLIENTS, EN PARTICULIER DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DOIVENT NOUS INCITER A IMAGINER SANS CESSER DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES RELATIONS CONTRACTUELLES. C'EST POUR CETTE RAISON QUE NOTRE VISION EST RESOLUMENT ORIENTEE VERS LES CLIENTS, COLLECTIVITES, PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS.

CONSTRUIRE L'AVENIR AVEC AUDACE DANS CETTE NOUVELLE EPOQUE EST LE DEFI DE TOUS. NOTRE POLITIQUE QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER. CHAQUE GESTION COMPTERA POUR QUE NOTRE ENTREPRISE DEVIENNE L'ENTREPRISE PREFEREE DE LA CITE.

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

Pour atteindre ses ambitions, notre société s'engage à :

- Produire une eau de qualité, 24h/24,
- Rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- Respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- Progresser en performance et en efficacité,
- Contribuer à la réalisation de 12 engagements Développement Durable, particulièrement sur la réduction de l'impact de nos activités sur l'environnement,
- Préserver l'intégrité physique de chaque collaborateur,
- Renforcer la qualité de service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes, par la formation permanente de nos collaborateurs, par l'utilisation de technologies nouvelles et innovantes.

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

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

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

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

LES ACTEURS DU SMQ ET SON PILOTAGE

Le responsable du Système de management de la qualité (SMQ)

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

L'équipe d'auditeurs internes

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

Les pilotes de macro processus

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

LA MAITRISE DES DOCUMENTS

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

7.3 Notre démarche environnementale

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

NOTRE OBJECTIF

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

UNE DEMARCHE PARTENARIALE

La certification ISO 14001 permet à la collectivité et à notre société d'assurer :
 Une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et risques,
 Une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur,
 Une amélioration progressive et en continu de ses installations.

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

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

L'EXPERIENCE DE NOTRE SOCIETE

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

Les chiffres clés actualisés au 30 septembre 2011 :

105 contrats certifiés,
 296 sites certifiés,
 30% du chiffre d'affaires Délégation de Service Public

LES GRANDES PHASES DE LA CERTIFICATION ISO 14001

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

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

7.4 Notre démarche Développement Durable

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

NOTRE SOCIÉTÉ, UN ACTEUR AU CŒUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

La délégation du service de l'eau et de l'assainissement confère à notre société de vraies responsabilités. Les exercer pleinement aux côtés des collectivités locales, c'est s'engager à répondre aux besoins actuels et léguer aux générations futures un service économiquement, socialement et environnementalement viable.

UNE VÉRITABLE CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

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

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

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE

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

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

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

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

NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

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

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

UNE POLITIQUE AMBITIEUSE ET VOLONTARISTE

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

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

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



Cela s'est traduit en 2006 par la création et la diffusion de 2 outils de management et de progrès pour l'entreprise, à l'horizon 2010.

12 engagements pour une gestion durable du cycle de l'eau, matérialisés dans une Charte 2006—2010, audités chaque année par le cabinet indépendant Vigeo.

Fondée en 2002 par Nicole Notat, Vigeo, leader européen de l'évaluation extra-financière, procède chaque année depuis 2006 à l'évaluation de la performance de notre société au regard de ses engagements en matière de développement durable : revue de la documentation interne et entretiens au niveau national et local avec des collaborateurs et des parties prenantes externes, au plan national et local.

Une Feuille de Route Développement Durable 2006-2010 : composée de thèmes précis en liaison avec les 12 engagements précités, avec des actions définies et des objectifs quantifiés, assortis d'indicateurs de suivi pour chacun d'entre eux.

A travers cette Charte, notre société s'est par exemple engagée, entre 2006 et 2010, à réduire de 30% les émissions de gaz à effet de serre de sa flotte de véhicules et à contribuer aux Agendas 21 et Plans Climat des collectivités dont elle est délégataire, à économiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 700 000 habitants en réduisant les fuites sur les réseaux publics, à sensibiliser au moins 120 000 enfants et adultes par an à la gestion durable de l'eau ou encore à promouvoir la boisson eau du robinet.



Fin 2010, pour la cinquième année et dernière année de déploiement de sa Charte des 12 engagements pour une gestion durable de l'eau, Vigeo a attribué à notre société une note de 82 sur 100, en progression de 23 points depuis 2006, et a noté tout particulièrement que « l'entreprise a renforcé très nettement en 2010 son engagement sur le thématiques sociales, sociétales et de gouvernance ». Un résultat satisfaisant qui en même temps continuait à désigner des marges de progrès pour lesquelles il s'agissait de continuer à mobiliser de nouveaux moyens.

C'est pourquoi, parallèlement au lancement du Contrat pour la Santé de l'Eau qu'elle proposera en 2012 à l'ensemble des collectivités locales dont elle est délégataire, notre société a publié sa nouvelle Charte de 12 engagements pour 2011 – 2016, qui seront à nouveau placés sous le contrôle de Vigeo.

3 piliers et 12 engagements, sous le contrôle de Vigeo



I) Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

1) Contractualiser une charte de gouvernance locale.

D'ici fin 2012, 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

Leur permettre de "Tout savoir de l'eau de la commune" via un site internet dédié, 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

Se doter, d'ici fin 2012, d'un conseil d'orientation composé d'experts et de membres de la société civile ayant un pouvoir de recommandation d'actions auprès de la Direction Générale. Mettre en place un réseau local de déontologues pour déployer la démarche éthique de notre société.

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

4) Économiser l'eau

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.

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.

Mettre en place, d'ici fin 2012, 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.

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.

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.

III) Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau**9) Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur.**

Proposer à nos clients l'empreinte Eau-Air-Sol de nos solutions, et d'ici 2016, indexer jusqu'à 15% de notre rémunération sur des indicateurs de performance environnementale.

10) Partager équitablement la valeur créée.

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.

Mettre en place, d'ici fin 2012, l'Observatoire de la précarité hydrique pour développer, avec les acteurs de l'intermédiation sociale, les solutions les mieux adaptées aux personnes en difficulté.

12) Contribuer à l'emploi local.

Initier dès 2012 une démarche Employeur Responsable pour augmenter l'impact des politiques d'achat, de formation qualifiante et d'emploi de notre société sur l'ensemble des territoires.

Notre société est à ce jour la seule entreprise française qui fasse réaliser de manière volontariste une évaluation de sa performance en matière de développement durable, et qui en publie l'intégralité des résultats dans un rapport disponible pour tous

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

**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 (Aquassistance, ...)

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, seniors, ...), 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

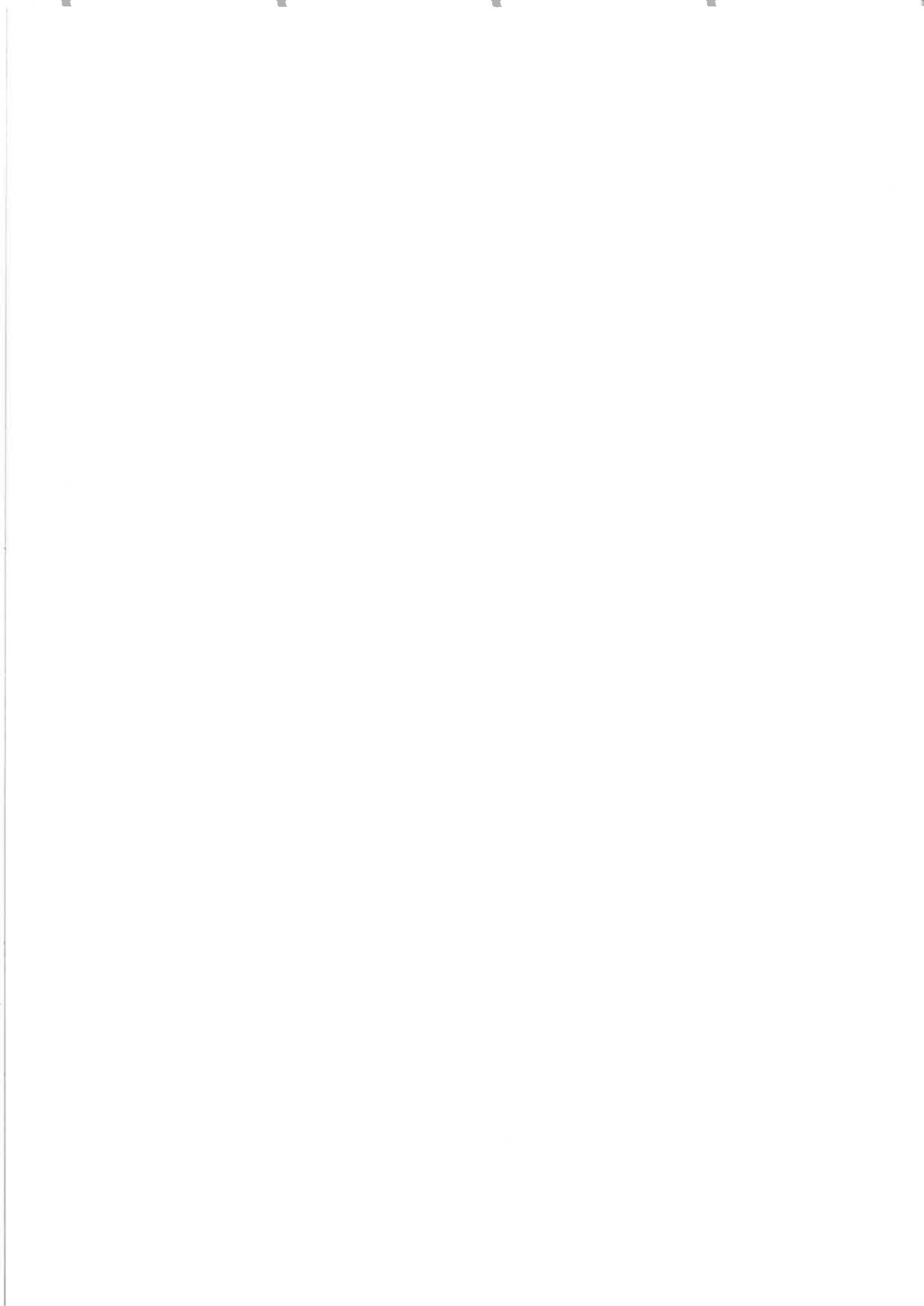
Pourcentage des indicateurs requis par le décret du 2 mai 2007 renseignés avec une fiabilité « A » (cf texte de l'arrêté du 2 mai 2007)

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

7.5 Certificats LRQA





Lloyd's Register
LRQA

CERTIFICAT D'APPROBATION

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

LYONNAISE DES EAUX FRANCE
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, gestion du patrimoine, gestion des services à la clientèle ; prestations d'ingénierie en eau et assainissement ; formation professionnelle pour le développement des compétences ; études, 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 9915316A/G

Première approbation: 27 Avril 2004

Certificat en cours: 05 Janvier 2016

Expiration du certificat: 14 Septembre 2018


Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS



1, boulevard Vivier Merle, 69443 Lyon cedex 03

Cette approbation est soumise aux procédures d'audit, de certification et de surveillance de LRQA

Macro Rev 01 11



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**.





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, RENOUELEMENT, 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



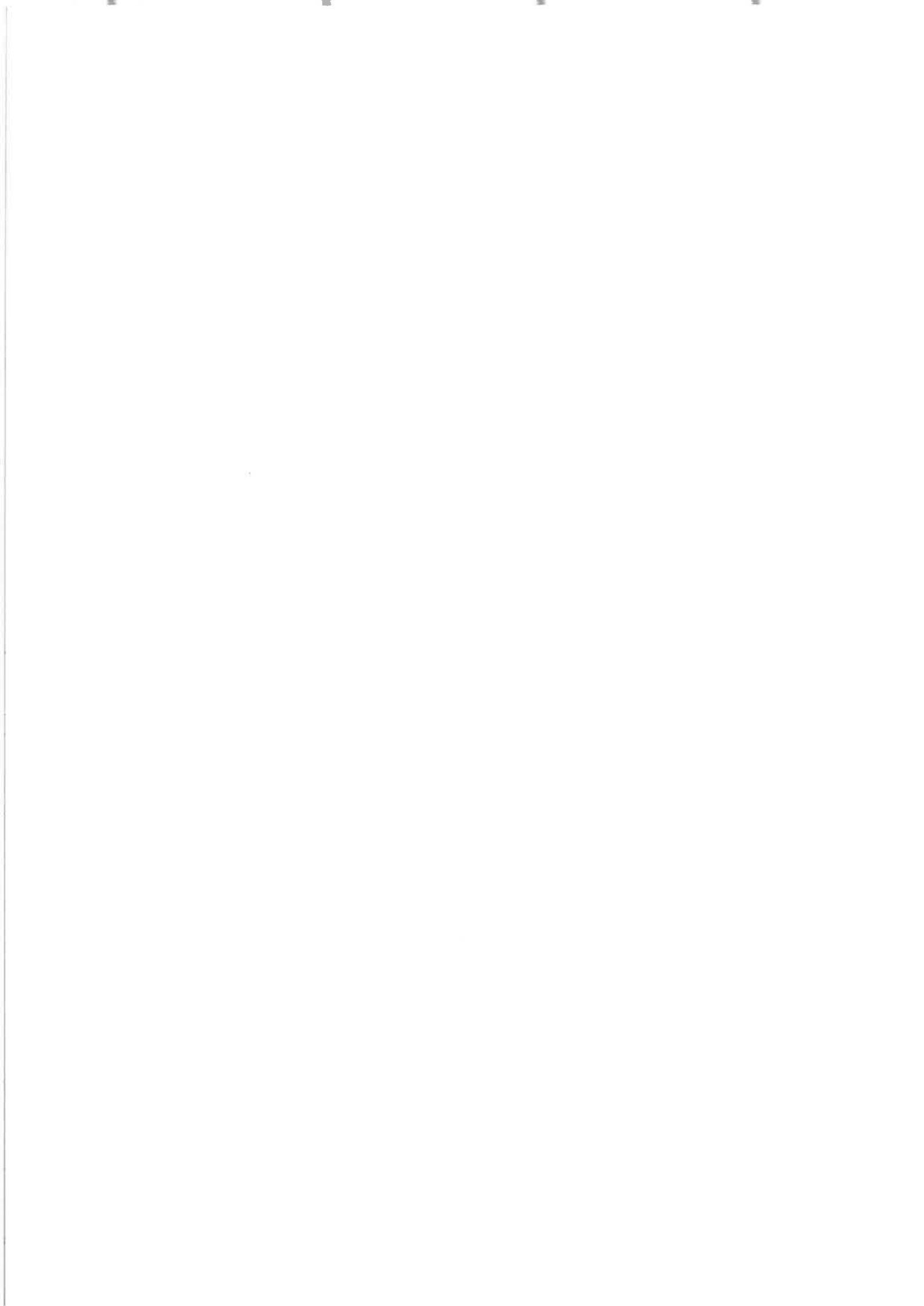
Jacques MATILLON - Directeur général

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

7.6 Plan de situation






 CENTRE REGIONAL LORRAINE
 Parc économique du saut le Cerf
 12 rue Léo VALENTIN
 88 026 EPINAL cedex
 Tel : 03.29.31.88.00
 Fax : 03.29.31.88.18

SAINT-DIE
PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS
D'EAU


 Mis à jour le
 23/06/2010

Echelle : Fictive



Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN

Plan : SATEDIE 1 PLAN SITU ASST.DWG

Mis à jour le 23/06/2010



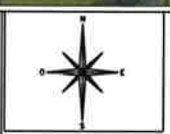
| | | | |
|---|---|---|---|
|   | <p>CENTRE REGIONAL LORRAINE Parc économique du saut le Cerf 12 rue Léo VALENTIN 88 026 EPINAL cedex Tel : 03 29 31 69 00 Fax : 03 29 31 96 18</p> | <p>SAINT-DIE PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU</p> |  |
| <p>Echelle : Fictive</p> | <p>Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN</p> | <p>FILE:///SATDIE/2/PLAN_SITU_ASST.DWG</p> | <p>Mis à jour le 23/06/2010</p> |

CENTRE REGIONAL LORRAINE
 Parc économique du saut le Cerf
 12 rue Léo VALENTIN
 88 025 EPINAL cedex
 Tel : 03.29.31.69.00
 Fax : 03.29.31.98.16

SAINT-DIE

PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU

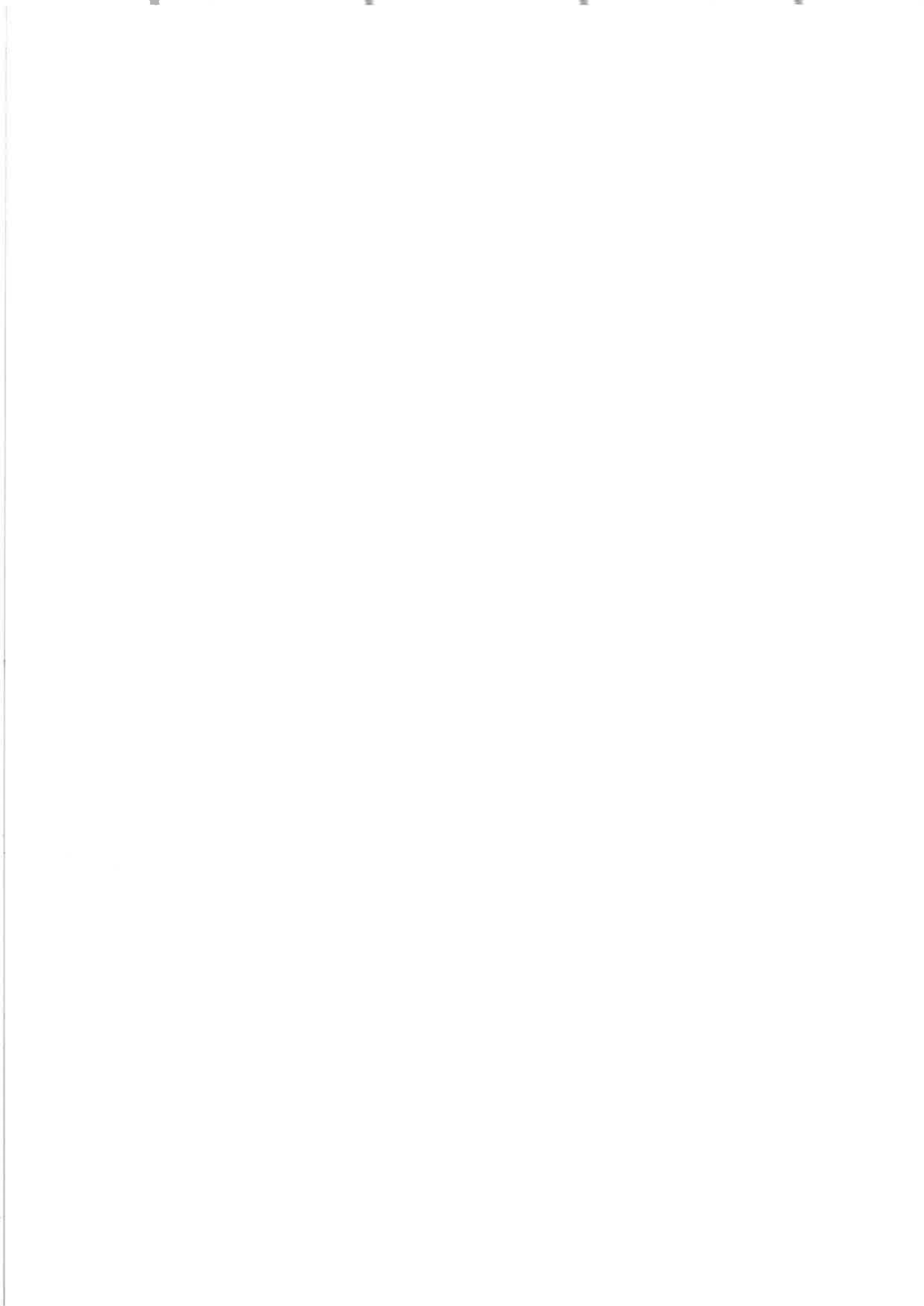


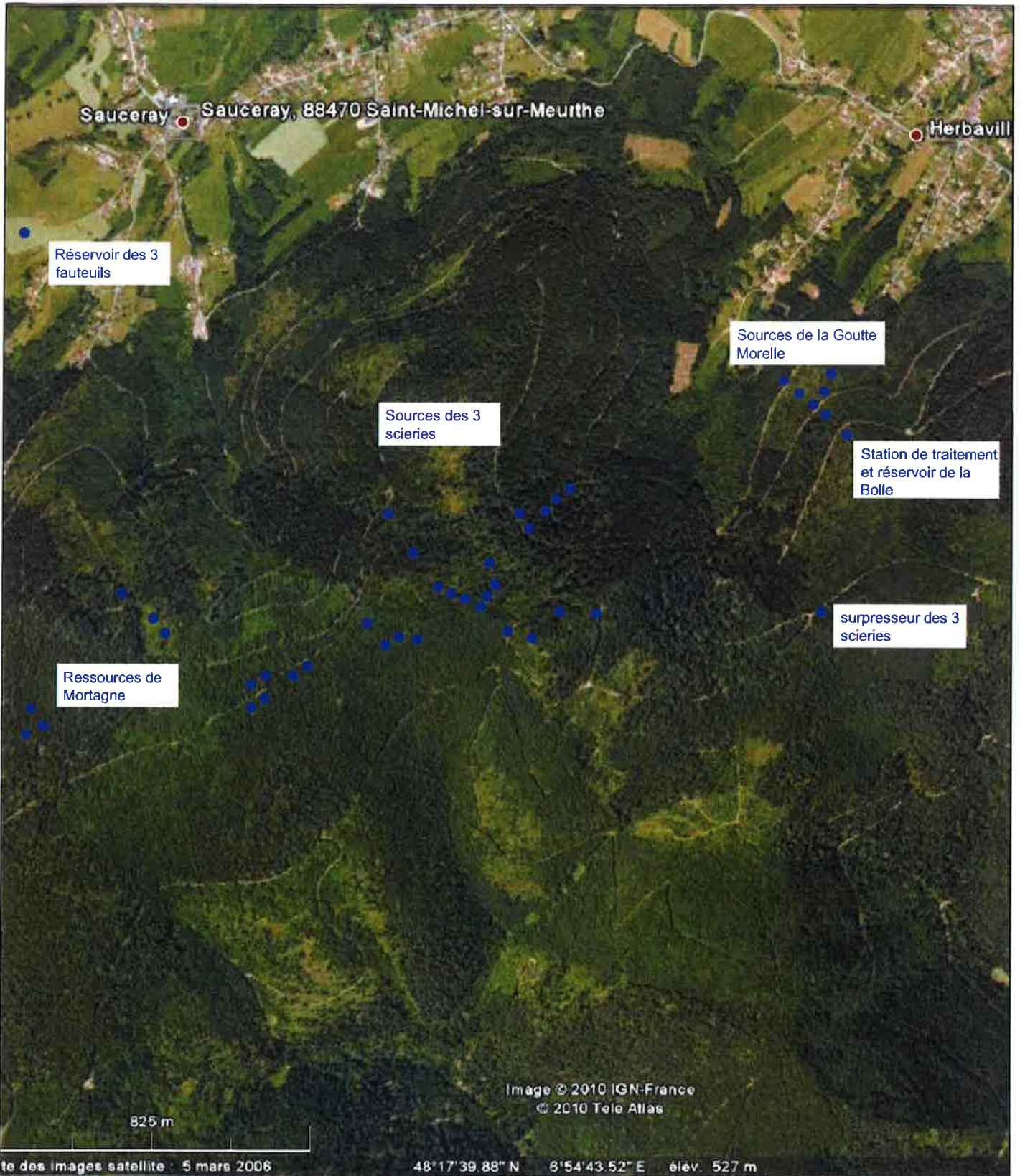
Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Por : SN

Revue : STORIE 3 PLAN SITU ASST.DWG

Mis à jour le 23/06/2010





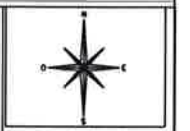
te des images satellite : 5 mars 2006

48°17'39.88" N 6°54'43.52" E élév. 527 m

CENTRE REGIONAL LORRAINE
 Parc économique du saut le Cerf
 12 rue Léo VALENTIN
 88 026 EPINAL cedex
 Tel : 03 29 31 69 00
 Fax : 03 29 31 98 18

SAINT-DIE

PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU

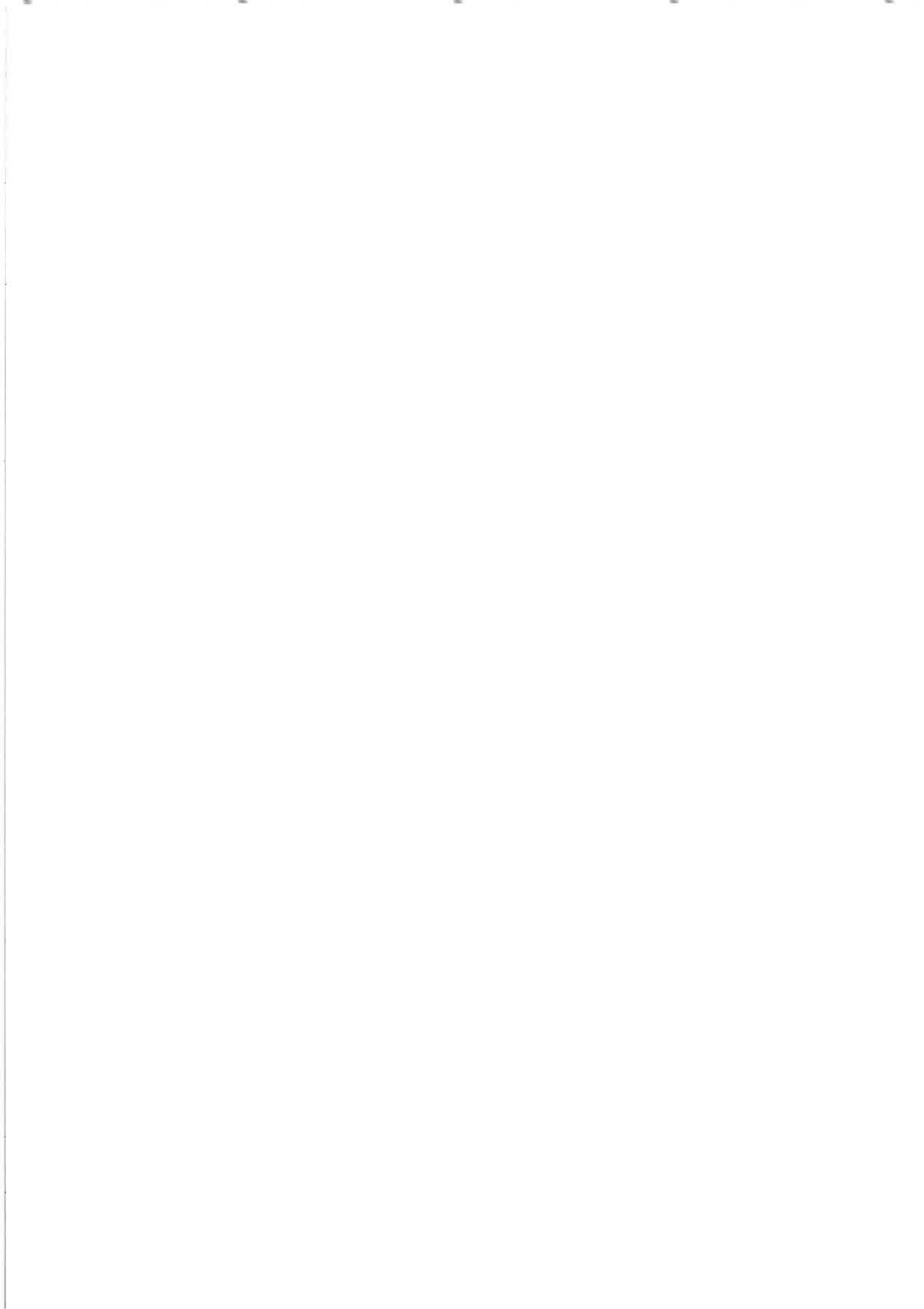


Echelle : Fictive

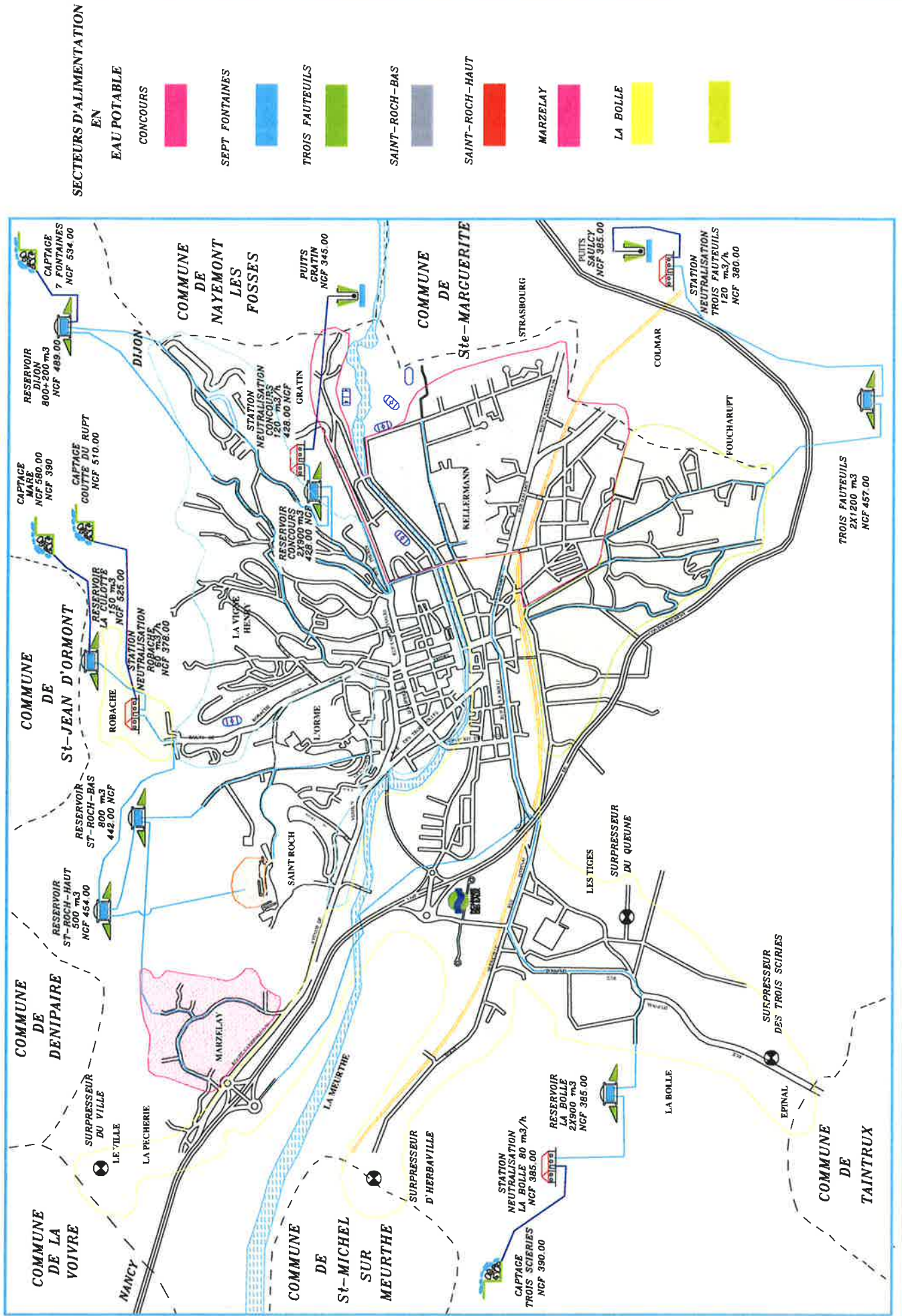
Plan dessiné le : 18/06/2009 Por : SN

HE\... ST01E 4 PLAN SITU ASST.DWG

Mis à jour le
23/06/2010

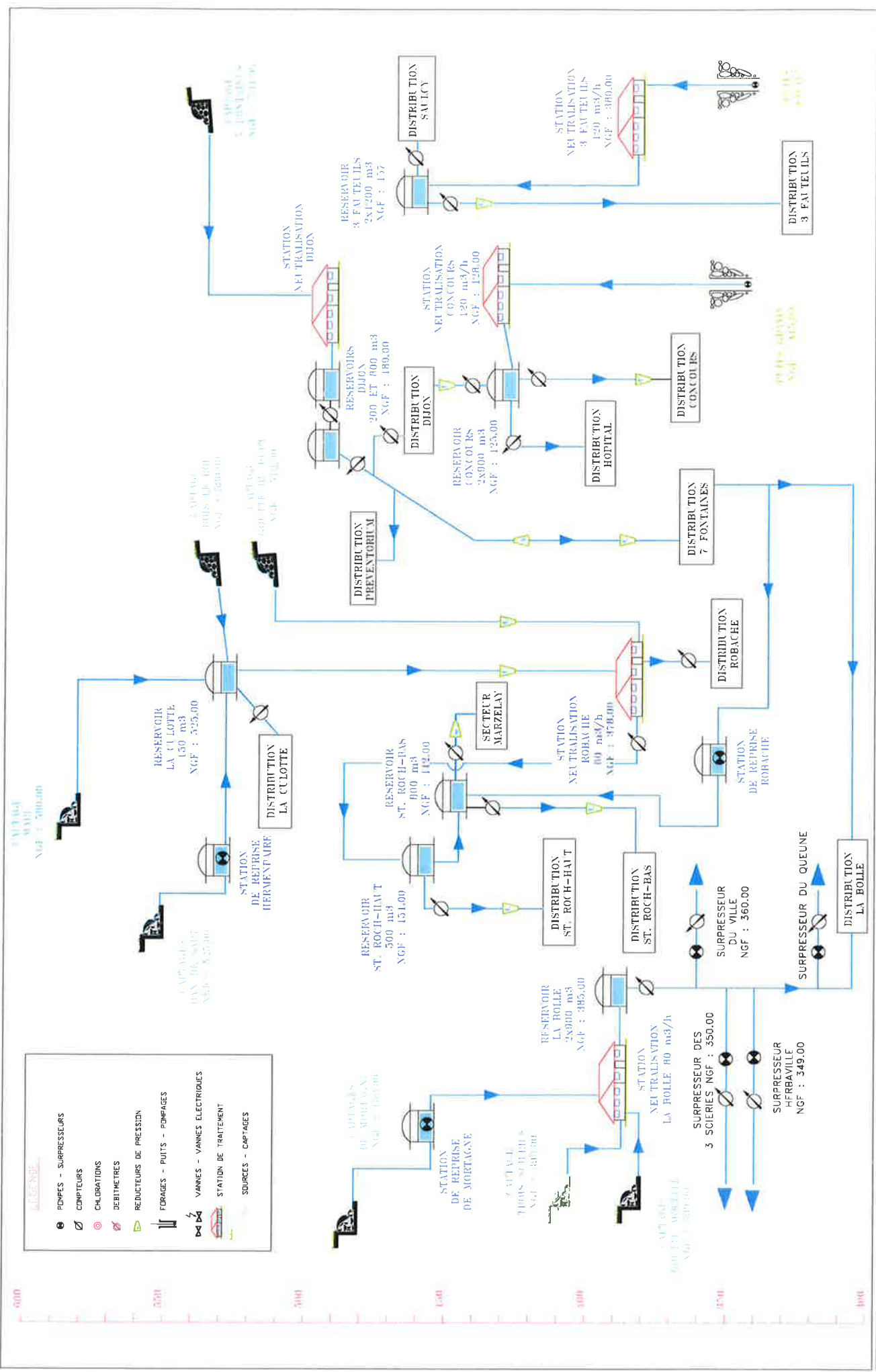


SAINT-DIE-DES-VOSGES ALIMENTATION EAU POTABLE



7.7 Schéma de principe





LEGENDE

- POMPES - SURPRESSEURS
- COMPTEURS
- ⊙ CHLORATIONS
- ⊗ DEBITMETRES
- ⊘ REDUCTEURS DE PRESSION
- ⊚ FORAGES - PUIITS - POMPAGES
- ⊛ VANNES - VANNES ELECTRIQUES
- ⊜ STATION DE TRAITEMENT
- ⊝ SOURCES - CAPTAGES

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



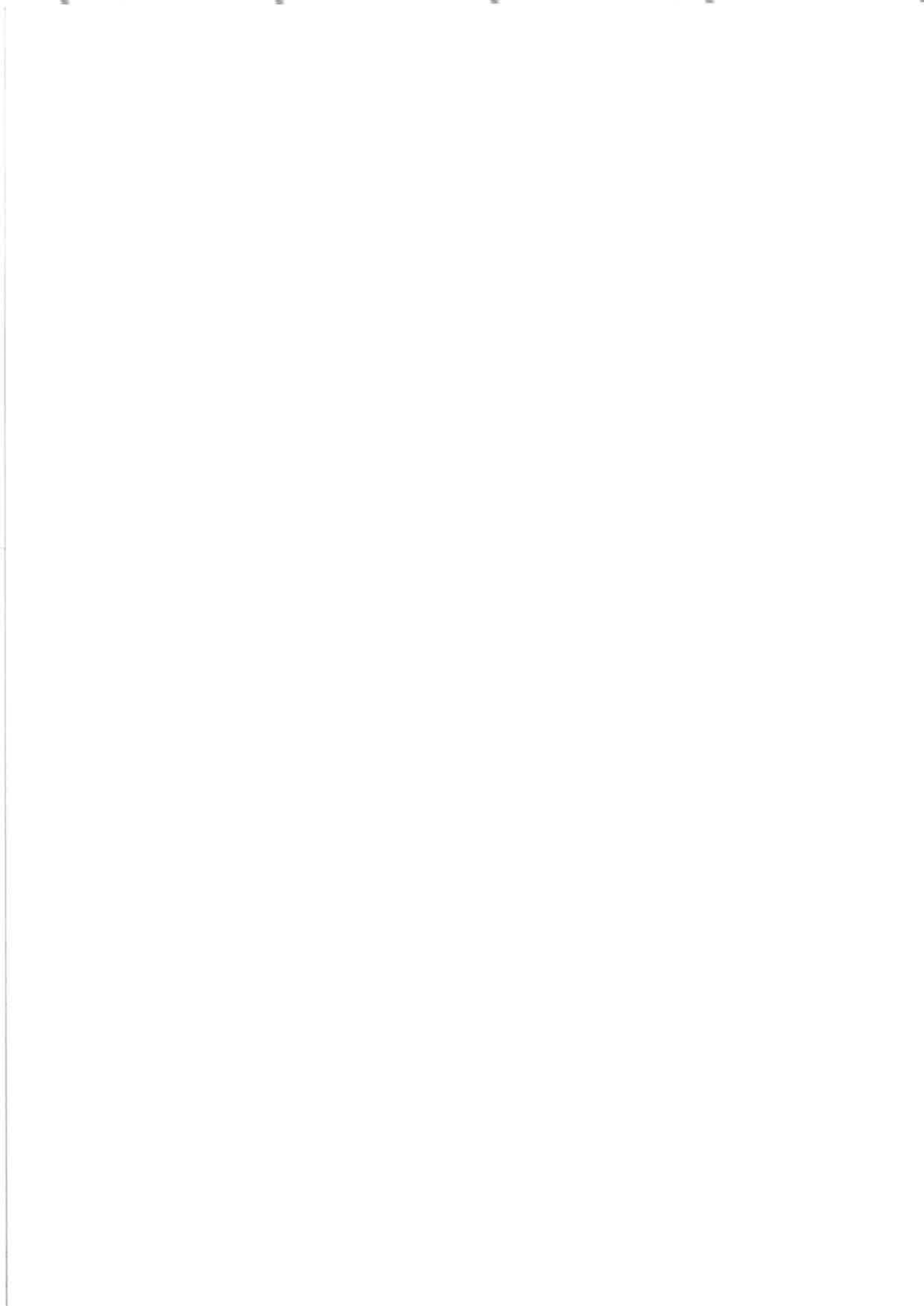
Ville de SAINT-DIE-DES-VOSGES

Production et alimentation en Eau Potable

SCHEMA DE PRINCIPE

Mise à jour : 09/ 07/2014

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





Prêts pour la révolution de la ressource