suez environnement

Lyonnaise des Eaux

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

2012

SERVICE DE L'EAU

SAINT DIE DES VOSGES

SOMMAIRE

SYNTHÈSE DE L'ANNÉE 3

L'essentiel de l'année 4
Les chiffres clés 5
Les indicateurs de performance 6
Bilans et perspectives 8

L'EXECUTION DU SERVICE 9

Le contrat 10
L'activité du service 14
La tarification du service 23
Le bilan règlementaire 31
Les moyens du délégataire 32

LES COMPTES DE LA DÉLÉGATION 38

Le compte annuel de résultat de l'exploitation 39
Les investissements contractuels 51

ANNEXES 53

SYNTHÈSE DE L'ANNÉE

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 4

LES CHIFFRES CLES 5

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE 6

BILANS ET PERSPECTIVES 8

L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE

2012

Signature de l'avenant n°6 le 28 décembre 2012.

Usines

Station Concours :
- Travaux de reminéralisation démarrés en 2013.

Station Robache :
- Travaux de peinture sur le panneau de chloration.
- Nettoyage de la façade du bâtiment.

Station de La Bolle :
- Remplacement de l'actionneur de vanne.
- Remplacement du parafoudre.
- Report de la capacité de la cuve CO2 sur la supervision.

Station 3 Fauteuils :
- Remplacement du contacteur sur le déshydrateur.
- Remplacement de l'électrovanne d'eau motrice de chloration.
- Mise en service de l'intrusion du local de pompage.
- Remplacement de la vanne de lavage et de l'actionneur.

Réseaux

- 403 renouvellements de branchements en plomb.

LES CHIFFRES CLÉS

100% des contrôles sanitaires conformes

80,63 % rendement de réseau

1 041 246 m^3 d'eau vendus

9 587 clients

2,42 € TTC /m^3

192,4 km de réseau d'eau potable

113 fuites (canalisations et branchements)

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

Thème	Référence	Indicateur	2011	2012
Caractéristiques techniques du service	D 101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	22 743	22 306
Prix	D 102.0	Prix TTC du service au m³ pour 120 m3 (€ TTC/m³)	2,54	2,42
Indicateurs de performance		Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne :		
	P 101.1	la microbiologie (%)	100%	100%
	P 101.2	les paramètres physico-chimiques (%)	100%	100%
	D 151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	-	-
	P 103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (%)	40	40
	P 104.3	Rendement du réseau de distribution (%)	82,03%	80,63%
	P 105.3	Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)	3,44	3,78
	P 106.3	Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j)	3,26	3,51
	P 107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	-	-
	P 108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (%)	80	80

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Thème	Référence	Indicateur	2011	2012
Indicateurs de performance	P 151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (/1000 abonnés)	3,8	11,8
	P 153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	-	-
	P 152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100%	100%
	P 155.1	Taux de réclamations (/1000 abonnés)	18,0	14,7
	P 154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	0,92%	0,47%
Actions de solidarité et de coopération	P 109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1) (€/m^3)	0,00€	0,08€

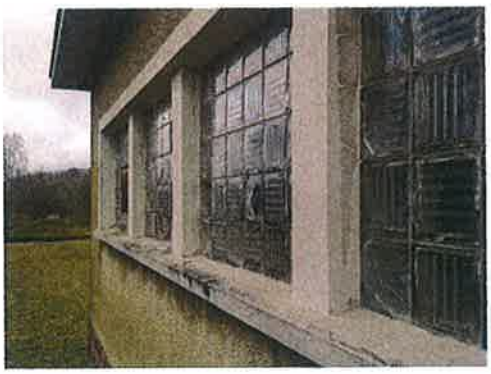
Certains indicateurs ne sont pas renseignés car nous ne sommes pas en mesure de produire toutes les données nécessaires au calcul. Nous restons à la disposition de la collectivité pour calculer avec vous les indicateurs manquants.

BILANS ET PERSPECTIVES

> Du point de vue des usines :

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

Pompe de Gratin :
Etanchéité du toit et réparation des carreaux vitrés.



Station de la Bolle :
- Réfection du carrelage.

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

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

Station de Mortagne :
Automatisation de la station de Mortagne.

L'EXÉCUTION DU SERVICE

LE CONTRAT 10

L'ACTIVITE DU SERVICE 14

LA TARIFICATION DU SERVICE..... 23

LE BILAN REGLEMENTAIRE..... 31

LES MOYENS DU DELEGATAIRE..... 32

LE CONTRAT

LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

1. Descriptif du service

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

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

2. Evolutions contractuelles

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

Avenants	Date d'effet	Objet
1	7 janvier 1993	Extension de la station de neutralisation des trois fauteuils ; nouveau forage de Saulcy-sur-Meurthe ; doublement de la conduite des Trois Fauteuils.
2	1er septembre 1998	Adaptation aux nouvelles dispositions réglementaires ; intégration de nouveaux ouvrages confiés au délégataire (forage de Breux) ; dispositions visant à améliorer la relation contractuelle et la qualité de service.
3	4 octobre 2000	Transfert du contrat de Suez à Lyonnaise des Eaux France.
4	18 mars 2005	Prise en compte de la Loi SRU et du décret 2001 – 1220 du 20 décembre 2001.
5	1er mai 2011	- Prise en charge du renouvellement de 950 branchements plomb. - Intégration de 2 surpresseurs. - Neutralite.
6	28 décembre 2012	- Création du tarif éco-solidaire. - Prise en charge de la reforme CSD (Construite Sans Détruire) avec positionnement du réseau en classe A. - Prise en charge de la loi Warsmann. - Mise en place de la télérelève pour tous, avec alerte fuites. - Mise en place d'un plan technique de renouvellement. - Mise en place de la nouvelle gouvernance avec SEVE.

3. Vos Ouvrages

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

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

RÉSEAU

	2011	2012	Variation
Longueur des conduites de distribution (km)	191,82	192,40	**0,30%**

Modification des conduites Avenue de Robache, Chemin de la Pinnée, Rue Albert Cuny, Voie Communale n°1 et Rue Pierre Euvrat.

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

4. Branchements

	2011	2012	Variation
Branchements en service	6 603	6 253	**-5,30%**
Branchements fermés avec compteur déposé	nc	-	**/**
Branchements fermés sans compteur déposé	nc	-	**/**
Total Branchement	6 603	6 253	**-5,30%**
Dont branchement plomb	771	486	**-36,96%**

La campagne de renouvellement des branchements plomb est en cours.

5. Compteurs

	Nombre	Age Moyen
Petits compteurs	9292	**10,2**
Moyens compteurs	252	**7,7**
Gros compteurs	29	**5,6**
Total	**9573**	**10,1**

L'ACTIVITE DU SERVICE

1. LE BILAN HYDRAULIQUE

VOLUMES PRÉLEVÉS

	2011	2012	Variation
La Bolle	400 181	410 781	**2,65%**
Robache	202 601	176 930	**-12,67%**
Concours	161 665	147 483	**-8,77%**
Trois Fauteuils	82 255	91 429	**11,15%**
Sept Fontaines	443 481	442 142	**-0,30%**
Total	**1 290 183**	**1 268 765**	**-1,66%**

VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION, VOLUMES VENDUS ET RENDEMENT

Consommations et rendement de réseau	2011 (du 09/10 au 09/11)	2012 (du 09/11 au 09/12)	Variation
Volume livré au réseau (m3)	1 302 665	1 308 700	**0,46%**
Total Livré au réseau (m3)	**1 302 665**	**1 308 700**	**0,46%**
Volume importé (m3)	-	-	-
Total mis en distribution (m3)	**1 302 665**	**1 308 700**	**0,46%**
Volume exporté au Saulcy sur Meurthe	678	476	**-29,79%**
Estimation des volumes consommés non vendus (manœuvre PI, arrosages, nettoyage de réservoirs et purges de réseau) en m3	12 300	12 300	**0,00%**
Volume consommateurs sans comptage (m3)	-	-	-
Volume vendu aux particuliers (m3)	993 027	983 352	**-0,97%**
Volume vendu aux industriels (m3)	8 353	3 715	**-55,52%**
Volume vendu aux communaux (m3)	52 691	54 179	**2,82%**
Dégrèvements pour fuite (m3)	1 580	1 174	**-25,70%**
Total comptabilisé (m3)	**1 056 329**	**1 042 896**	**-1,27%**
Total consommé (m3)	**1 068 629**	**1 055 196**	**-1,26%**
Rendement de réseau	**82,03%**	**80,63%**	**-1,71%**
Indice linéaire de pertes en réseau (m^3/j/km)	**3,26**	**3,61**	**10,74%**
Indice linéaire des volumes non comptés (m^3/j/km)	**3,44**	**3,78**	**9,88%**

Suite aux périodes de grand froid de février 2012, le nombre important de fuites sur cette période a eu un impact sur le rendement de réseau.

2. LE BILAN ANALYTIQUE

■ Le contrôle de sa qualité

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

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

L'eau doit satisfaire deux types de critères :

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

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

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

2) Les analyses d'autocontrôle

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

Nos techniciens réalisent sur les stations de traitement d'eau potable de manière régulière des contrôles sur les paramètres suivants : pH, Température, Chlore libre, Chlore total, de manière plus spécifique des analyses de Fer, de Manganèse et de la conductivité.
Nous réalisons des contrôles métrologiques des appareils de mesure selon un planning prévisionnel, l'ensemble des pH mètre portable et des analyseurs de chlore sont vérifiés à ce titre.

■ Nombre d'analyses

Cette année, 171 analyses officielles ont été effectuées sur l'eau brute, traitée et distribuée.

Bilan du programme d'analyses réglementaires	Taux de conformité	Nombres d'analyses	Conformes
Bactériologie (ressource)	100%	4	4
Physico-chimique (ressource)	100%	10	10
Bactériologie (production)	100%	17	17
Physico-chimique (production)	100%	22	22
Bactériologie (distribution)	100%	59	59
Physico-chimique (distribution)	100%	59	59

L'eau produite et distribuée en 2012 a toujours été conforme aux limites de qualité fixées par la règlementation en vigueur en ce qui concerne la bactériologie et la physico-chimie.

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

Synthèse de l'année 2012

L'eau distribuée en 2012 à SAINT DIE a été de très bonne qualité bactériologique.

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

BACTERIOLOGIE

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

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

EAU DE TRES BONNE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

NITRATES

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

Moyenne = 4 mg/l

EAU EXEMPTE DE POLLUTION PAR LES NITRATES

DURETE

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

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

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

EAU DOUCE ET POTENTIELLEMENT AGRESSIVE

FLUOR

Oligo-élément présent naturellement dans l'eau.

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

Moyenne à 0.1 mg/l
Un apport complémentaire de fluor, après avis médical, peut être envisagé.

EAU A TENEUR EN FLUOR TRES FAIBLE

PESTICIDES

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

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

PAS DE PESTICIDES DÉTECTÉS

3. LE BILAN DE L'EXPLOITATION

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

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

EXPLOITATION DES OUVRAGES DE PRODUCTION

	2011	2012	Variation
Consommation électrique (kWh)	482 391	295 367	**-38,8%**

Consommation de réactifs	2011	2012	Variation
Neutralite (T) + Juraperle (T)	60	34	**-43,6%**
CO2 (kg)	6 940	13 230	**90,6%**
Soude (l)	7 700	8 450	**9,7%**
Chlore liquide (l)	100	100	**0,0%**
Chlore gazeux (kg)	390	510	**30,8%**

Commentaires sur les écarts de consommation des produits chimiques :

- En 2011, nous avons approvisionné du calcaire qui a été en partie consommé en 2012.
- L'augmentation des volumes de soude et de CO_2 est liée à l'utilisation de calcaire terrestre et à la nécessité d'améliorer l'équilibre calco-carbonique.
- Les variations de consommation de chlore sont liées aux approvisionnements en début de fin d'année.

NETTOYAGE DES RESERVOIRS

Réservoirs	Date
Concours 1	11/04/2012
Concours 2	05/03/2012
Concours (Baches)	11/04/2012
Dijon 1	02/05/2012
Dijon 2	03/04/2012
La Bolle 1	20/03/2012
La Bolle 2	17/04/2012
La Bolle (Baches)	05/03/2012
St Roch Haut 1	04/04/2012
St Roch Haut 2	20/03/2012
St Roch Bas	26/06/2012
La Culotte 1	26/04/2012
La Culotte 2	05/03/2012
3 Fauteuils 1	15/06/2012
3 Fauteuils 2	12/04/2012
3 Fauteuils (Baches)	15/06/2012
Robache (reprise)	12/04/2012
Robache (baches)	04/04/2012
Mortagne	26/04/2012
Hermempaire	03/03/2012
Nettoyages de réservoirs (cuves)	**20**

EXPLOITATION DES RÉSEAUX, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

Réparations de fuites	2011	2012	Variation
Réparations de fuites sur branchements	45	43	**-4%**
Réparations de fuites sur postes de comptage	87	96	**10%**
Réparations de fuites sur canalisations	36	70	**94%**

La forte augmentation des réparations de fuites sur branchements, postes de comptage et canalisations est due aux conditions climatiques de début d'année.

Réparations de fuites sur branchements

N°	Rue
X	RUE MARCEL ROGE
X	DU LYCEE

Réparations de fuites sur canalisations

N°	Rue
3	CHEMIN DE NACHAMPS
*	CAPTAGE SEPT FONTAINES

Réparations de fuites sur branchements (suite)

X	RUE D ORMONT PROLONGEE
X	RUE D ORMONT PROLONGEE
X	ROUTE D HERBAVILLE
3	DU 10EME BCP
3	DU 10EME BCP
64	RUE DE LA CORVEE
5	RUE DESCELLES
24	QUAI SADI CARNOT
104	RUE GASTON SAVE
40	ROUTE DU CAMP CELTIQUE
1	RUE DU PARADIS
X	RUE DESCELLES
17	RUE OHL DES MARAIS
30	RUE DE DIJON
49	EPINAL
49	EPINAL
2	CHEMIN DU PETIT BOIS
32	RUE JEAN GAZIN
22	ROUTE DES ECOLES
37	RUE DE L ETANG PILLER
10	CHEMIN DES CARRIERES
64	RUE DE LA BOLLE
45	RUE D EPINAL
18	RUE DES 3 VILLES
65	ROUTE DES ECOLES
56	RUE DE LA ROCHE DES FEES
20	CHEMIN DE LORIQUETTE
9 b	RUE DU LIEUTENANT BACHELIER
58	RUE DU PETIT FOUCHARUPT
70	ROUTE DE ROBACHE
13	QUAI DU STADE
13	QUAI DU STADE
18	ROUTE DE MARZELAY
X	ROUTE D'HERMEMPAIRE
X	ROUTE D'HERMEMPAIRE
7	RUE C ET JOSEPHINE LINCK
45	RUE DE LA BEHOUILLE
8	RUE 12E RGT ARTILLERIE PROL
.	CORBUSIER
5	CHEMIN DES CHARMILLES
7	RUE DES ALLIES

Réparations de fuites sur canalisations (suite)

X	RUE MARIE CURIE
.	MARIE CURIE
X	ROUTE D HURBACHE
X	RUE JACQUES DELILLE
X	ROUTE DES ECOLES
X	RUE LOUIS BURLIN
X	PETITE RUE CONCORDE
X	RUE JACQUES DELILLE
X	RUE PASTOURELLE
X	RUE DES ORFEVRES
X	RUE DES 3 VILLES
X	RUE DES 3 VILLES
X	ECOLES
X	BACHELIER
X	MARZELAY
X	PIERRE DE BLARRU
X	RUE LEON JACQUEREZ
X	RUE DES FOLMARD
X	RUE DES FOLMARD
X	CHEMIN DES BEAUX FAITES
X	RUE ALBERT MARE
Face 4	RUE DU LIEUTENANT BACHELIER
18	RUE DU LIEUTENANT BACHELIER
X	ROUTE DE ROBACHE
X	RUE EMILE KLUFTS
X	RUE EMILE KLUFTS
X	RUE DES PEUPLIERS
X	BEHOUILLE
.	HERBAVILLE
.	HERBAVILLE
42 et 44	RUE DE RICHARDVILLE
23	RUE DE RICHARDVILLE
40	RUE D AMERIQUE
X	RUE JACQUES DELILLE
X	QUAI SADI CARNOT
4	RUE DES 4 FRERES MOUGEOTTE
X	AVENUE DE VERDUN
X	RUE SAINT ROCH
X	IMPASSE DU MONDELET
X	CHEMIN DE LA NOLLE
x	RUE ERCKMANN CHATRIAN

Réparations de fuites sur canalisations (suite)

X	MARZELAY
X	ROUTE DE ROBACHE
X	RUE LEON JACQUEREZ
91	RUE DE L ORME
.	STOCKLEIN
X	RUE DU PETIT FOUCHARUPT
X	CHEMIN DE LA PEPINIERE
x	QUAI DU STADE
X	RUE HENRI THOMAS
X	RUE DU GENERAL TANANT
x	CHEMIN DE NACHAMPS
X	RUE ERCKMANN CHATRIAN
Face 5	RUE ERCKMANN CHATRIAN
Face 11	RUE DE LA BEHOUILLE
x	RUE DU LIEUTENANT BACHELIER
Face 21	RUE DE LA PAIX
Face 8	RUE ERCKMANN CHATRIAN
X	RUE SAINT CHARLES
41	ROUTE DE MARZELAY
.	QUAI DU STADE
1	RUE JACQUES DELILLE
36	RUE DE L ORIENT
X	IMPASSE OHL DES MARAIS
2	ROBACHE
Face 70	BACHES ROBACHE (80m3)
Face 70	BACHES ROBACHE (80m3)
Face 35	AVENUE DE VERDUN
X	RUE DE LA GROTTE
X	RUE ALBERT MARE
X	AVENUE ERNEST COLIN
X	AVENUE ERNEST COLIN

4. LE BILAN TRAVAUX

TRAVAUX DE BRANCHEMENTS NEUFS

	2011	2012	Variation
Nombre de branchements neufs	16	24	**50,0%**

TRAVAUX RÉALISÉS PAR LA COLLECTIVITÉ

Rue Albert Cuny : pose d'un réseau DN 100 sur 260 ml.

LA TARIFICATION DU SERVICE

1. PRÉSENTATION

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

2. BILAN CLIENTS

NOMBRE D'ABONNEMENTS

	2011	2012	Variation
Nombre de clients	9 517	9 587	**0,74%**

CONTACTS CLIENTS

En 2012, nous avons enregistré **8 153 contacts** clients majoritairement par téléphone.

Le taux de réclamation est de 14,7 pour 1000 abonnés. Les réclamations sont l'ensemble des plaintes clients qu'elles soient de notre responsabilité ou non.

	2011	2012	Variation
Taux de réclamation (/1000)	18,00	14,70	**-18,33%**
Nombre de réclamation laissant une trace écrite	171	141	**-17,54%**

RECOUVREMENT ET IMPAYES

	2011	2012	Variation
Lettre de première relance envoyées	1 729	2 208	**27,70%**
Montant des impayés de plus de 6 mois (€)	74 775,22 €	82 366,57 €	**10,15%**
Montant des créances irrécouvrables (€)	28 350,06 €	83 738,50 €	**195,37%**
Taux d'impayés	0,92%	0,47%	**-48,91%**

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

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

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

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

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

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

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

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

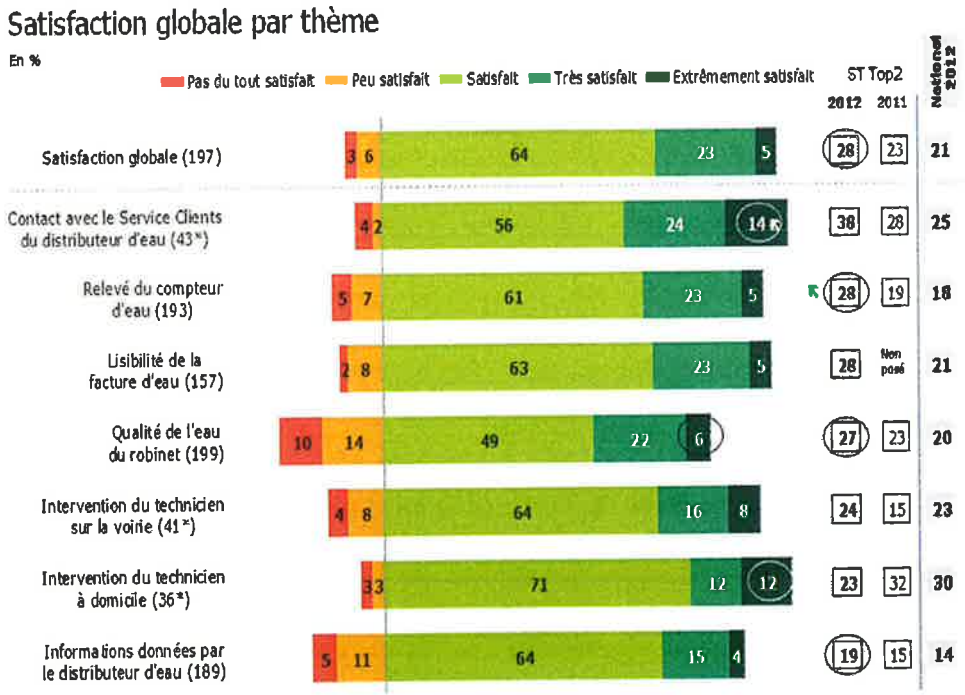
3. SATISFACTION CLIENTELE – ENQUETE SUR LA QUALITE DU SERVICE

L'étude annuelle SOFRES effectuée sur le secteur montre une progression importante de la satisfaction client.
Ceci est conforté par une baisse constante de nos réclamations client. L'indicateur de progression passe de 70 à 74 pour une moyenne nationale à 71 sur 2012, ce qui nous positionne parmi les meilleures performances en France avec la meilleure progression.
La quasi totalité des indicateurs sont en progression de façon significative.

3.1 - Méthodologie

L'enquête a porté sur 200 foyers de 18 ans et plus, en charge de la facture d'eau le cas échéant, ou le chef de ménage / la maîtresse de maison.
Représentativité assurée, à partir des données INSEE, sur les critères suivants : âge du chef de ménage, CSP du chef de ménage et taille d'agglomération. Ainsi que par type de client (75% abonnés / 25% non abonnés).
Mode de recueil : téléphone, sur système CATI (Computer Assisted Telephone Interview).
Date de l'enquête : Du 12 au 22 décembre 2012.

3.2 - Satisfaction globale envers Lyonnaise des Eaux :

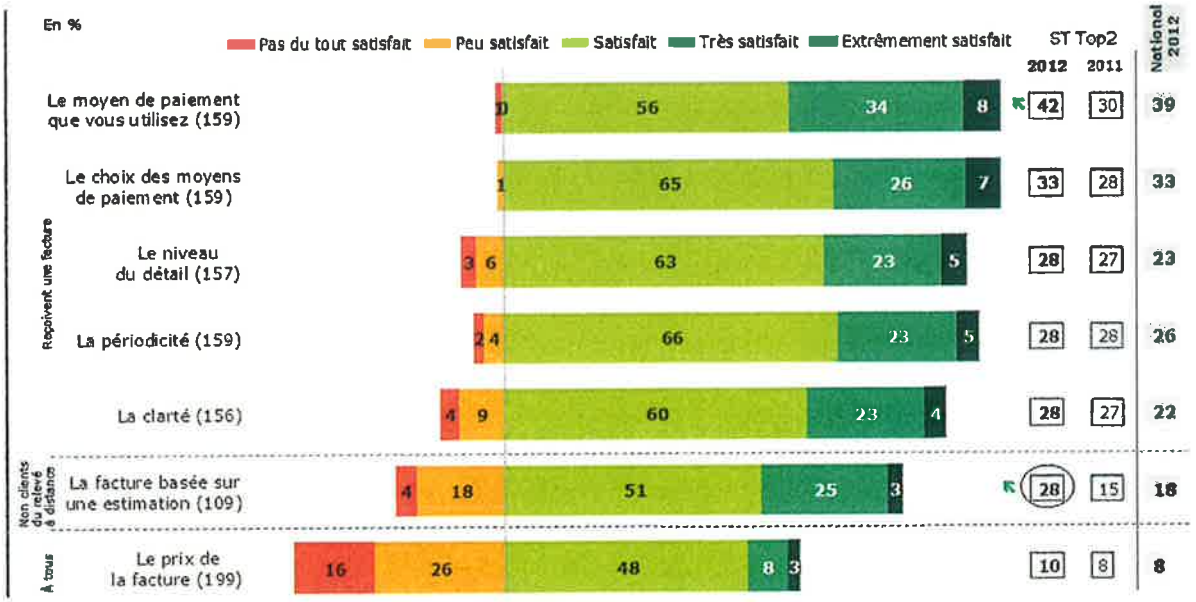


3.3 - La qualité de l'eau du robinet :

De nombreuses études terrain ont permis d'apporter une meilleure perception de la qualité d'eau livrée. Cependant, les teneurs en calcaire et le goût restent des points sensibles sur certains secteurs. Ce point, qui était une priorité d'axe sur l'étude précédemment, affiche une forte progression cette année.

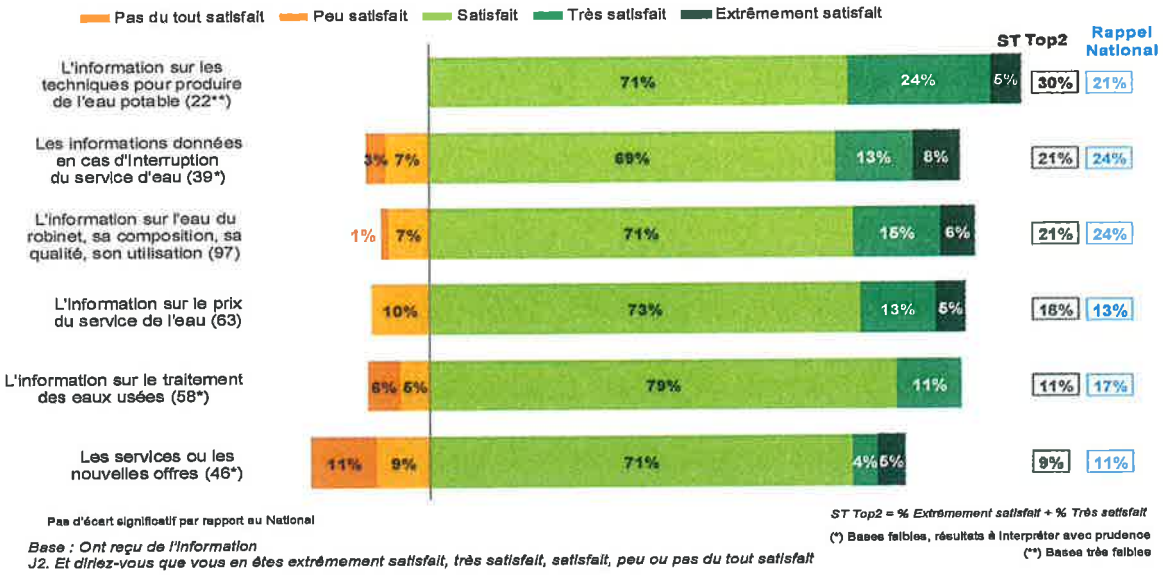
3.4 - Qualité de la facturation de la consommation d'eau :

Plus de 98% des clients sont satisfaits des moyens, des choix, ainsi que de la périodicité de paiement proposés. Les points les plus sensibles sont nettement le prix de l'eau ainsi que les factures estimées. A noter une forte amélioration de notre qualité d'estimation des index.



3.5 – Informations données par le distributeur d'eau :

Les taux des satisfactions concernant l'information sont là encore élevés et en progression. Les clients restent un peu plus sensibles à l'information du prix de l'eau et la qualité au robinet.



Pas d'écart significatif par rapport au National

Base : Ont reçu de l'information
J2. Et diriez-vous que vous en êtes extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait

ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

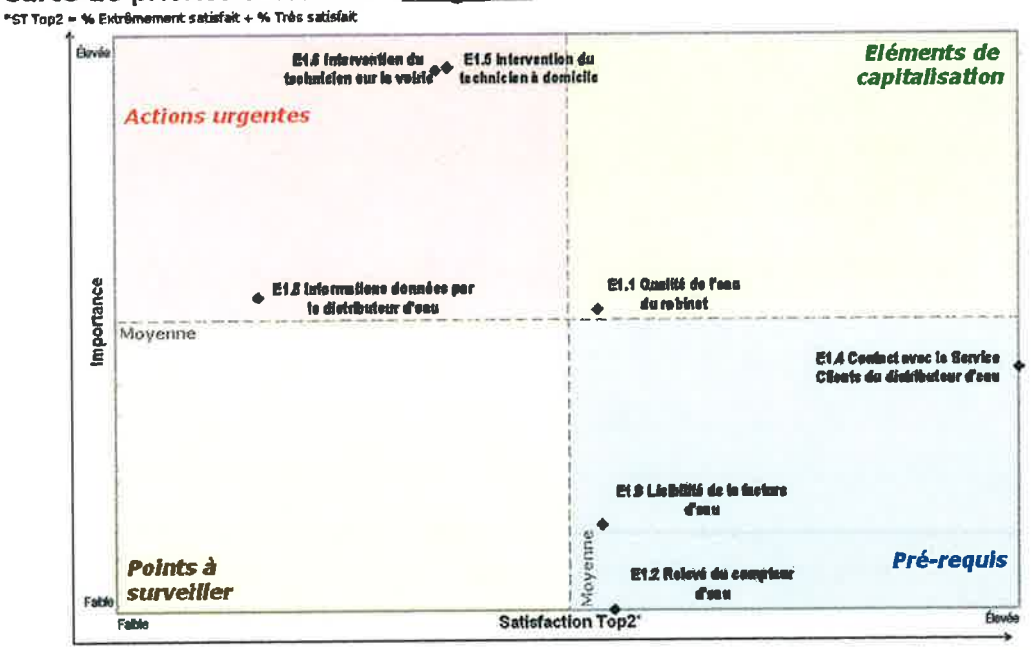
(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

(**) Bases très faibles

3.6 - Nos axes de capitalisation :

Afin d'apporter toujours plus de transparence et de proximité, nous souhaitons capitaliser sur la qualité de communication lors des interventions sur voirie ou chez le client : meilleur communication en amont, meilleur qualité de conseil, optimisation des délais d'intervention...

Carte de priorité d'actions – Au global



4. LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

		Tarif applicable au 1er Janvier 2012		Tarif applicable au 1er Janvier 2013		Evolution
	Q.	P.U.	Montant	P.U.	Montant	n / n-1
DISTRIBUTION DE L'EAU						
ABONNEMENT						
Part du délégataire	2	20,15	40,3000	21,24	42,4800	5,41%
CONSOMMATION						
Part du délégataire tranche 0 à 30m3	30	1,3075	39,2250	1,3852	41,5560	5,94%
Part du délégataire tranche 31 à 120m3	90	1,3075	117,6750	1,1627	104,6430	-11,07%
Part communale tranche 0 à 30m3	30	0,4400	13,2000	0,4000	12,0000	-9,09%
Part communale tranche 31 à 120m3	90	0,4400	39,6000	0,3400	30,6000	-22,73%
COLLECTE DES EAUX USEES						
ABONNEMENT						
Part du délégataire	2	9,83	19,6600	9,10	18,2000	-7,43%
CONSOMMATION						
Part du délégataire tranche 0 à 30m3	30	1,1859	35,5770	1,0296	30,8880	-13,18%
Part du délégataire tranche 31 à 120m3	90	1,1859	106,7310	0,7315	65,8350	-38,32%
Part communale tranche 0 à 30m3	30	0,3600	10,8000	0,4200	12,6000	16,67%
Part communale tranche 31 à 120m3	90	0,3600	32,4000	0,2700	24,3000	-25,00%
TRAITEMENT DES EAUX USEES						
CONSOMMATION						
Part du délégataire tranche 0 à 30m3	30	0,5768	17,3040	0,5068	15,2040	-12,14%
Part du délégataire tranche 31 à 120m3	90	0,5768	51,9120	0,3602	32,4180	-37,55%
ORGANISMES PUBLICS						
AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE						
Préservation des ressources en eau	120	0,0500	6,0000	0,0800	9,6000	60,00%
Redevance de lutte contre la pollution	120	0,2700	32,4000	0,2900	34,8000	7,41%
Redevance modernisation des réseaux de collecte	120	0,2740	32,8800	0,2740	32,8800	0,00%
TVA à 7,0%			21,5085		16,2628	-24,39%
TVA à 5,5%			15,8620		15,1623	-4,41%
Total TTC			**633,03 €**		**539,43 €**	-14,79%

EAU		
Part fixe : délégataire + collectivité	40,30 €	42,48 €
Part variable : délégataire + collectivité	209,70 €	188,80 €

PART FIXE EAU

	2012	2013	Variation
Part fixe eau	16,12%	18,37%	**13,96%**

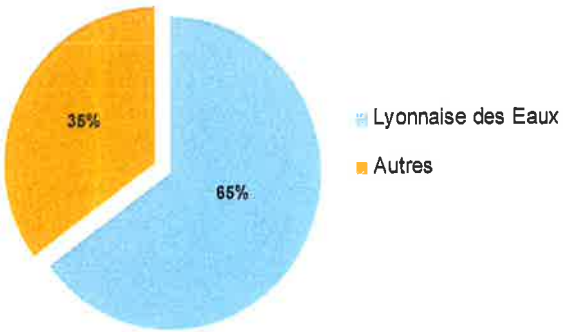
Conformément a la réglementation en vigueur la fraction de part fixe pour le service de l'eau potable ne dépasse pas 30 % du prix du service de l'eau potable.

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

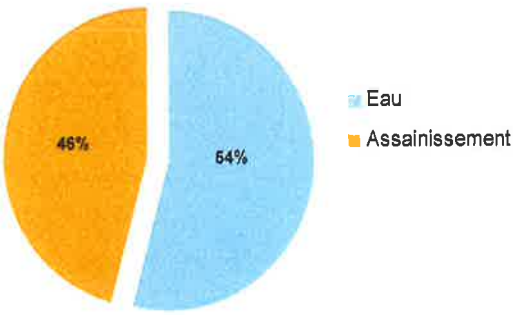
	2012	2013	Variation
Prix T.T.C. m3	2,54 €	2,42 €	**-4,42%**

Les graphiques ci-dessous illustrent que l'eau pèse 54% de la facture globale et que Lyonnaise des Eaux encaisse directement pour couvrir ses frais 65% des sommes prélevées.

Répartion du prix de l'eau



Répartion de la facture de 120 m³



COEFFICIENT D'ACTUALISATION DES PRIX

	2012	2013	Variation
Coefficient d'actualisation (K)	1,63555	1,68552	3,06%

LE BILAN REGLEMENTAIRE

ACTUALITE MARQUANTE

- Dispositif relatif à la surconsommation d'eau suite à une fuite ou à un dysfonctionnement du compteur : Décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012, relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.

- Définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution de l'eau potable : Décret n°2012-97 du 27 janvier 2012.

- Nouvelle indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement 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 »).

- Réforme « construire sans détruire », visant à améliorer la sécurité des travaux à proximité des réseaux : nouveaux textes venant compléter la loi Grenelle 2 et le décret du 5 octobre 2011. Décret n°2012-970 du 20/08/2012, Arrêté du 03/092012, Arrêté du 30/06/2012, Arrêté du 28/06/2012, Norme PR NF S70-003-1

- Nouvelles règles de représentation des communes au sein de l'organe délibérant et du bureau des communautés de communes et d'agglomération : loi n° 2012-1561 du 31 décembre 2012 relative à la représentation communale dans les communautés de communes et d'agglomération.

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.

LES MOYENS DU DELEGATAIRE

NOTRE ORGANISATION

L'ENTREPRISE REGIONALE GRAND EST

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

	Lyonnaise des Eaux Grand Est - Description
Directeur Entreprise Régionale Grand Est	Daniel KARCHER
Directeur des Opérations Directeur Commercial	Lionel BERTIN Daniel MINC
Périmètre géographique	Alsace, Franche-Comté (sauf le Jura), Lorraine
Population couverte (Eau & Assainissement)	5 080 082 habitants
Implantation :	Le siège est basé à Colmar. Le territoire compte 17 sites d'embauche : Nancy, Epinal, Remiremont, Vittel, Saint-Dié-des-Vosges, Toul, Dombasle, Creutzwald, Obernai, Bischwiller, Colmar, Strasbourg, Vieux Thann, Illzach, Mamirolle, Gray, Vesoul
Clients Eau potable Clients Assainissement Contrats DSP Contrats PS	179 000 143 000 160 310
Les installations : • Usines eau • Step • Postes de relevage • Linéaires réseaux Eau + Assainissement	 148 usines 62 STEP 460 8443 km
Collaborateurs :	577

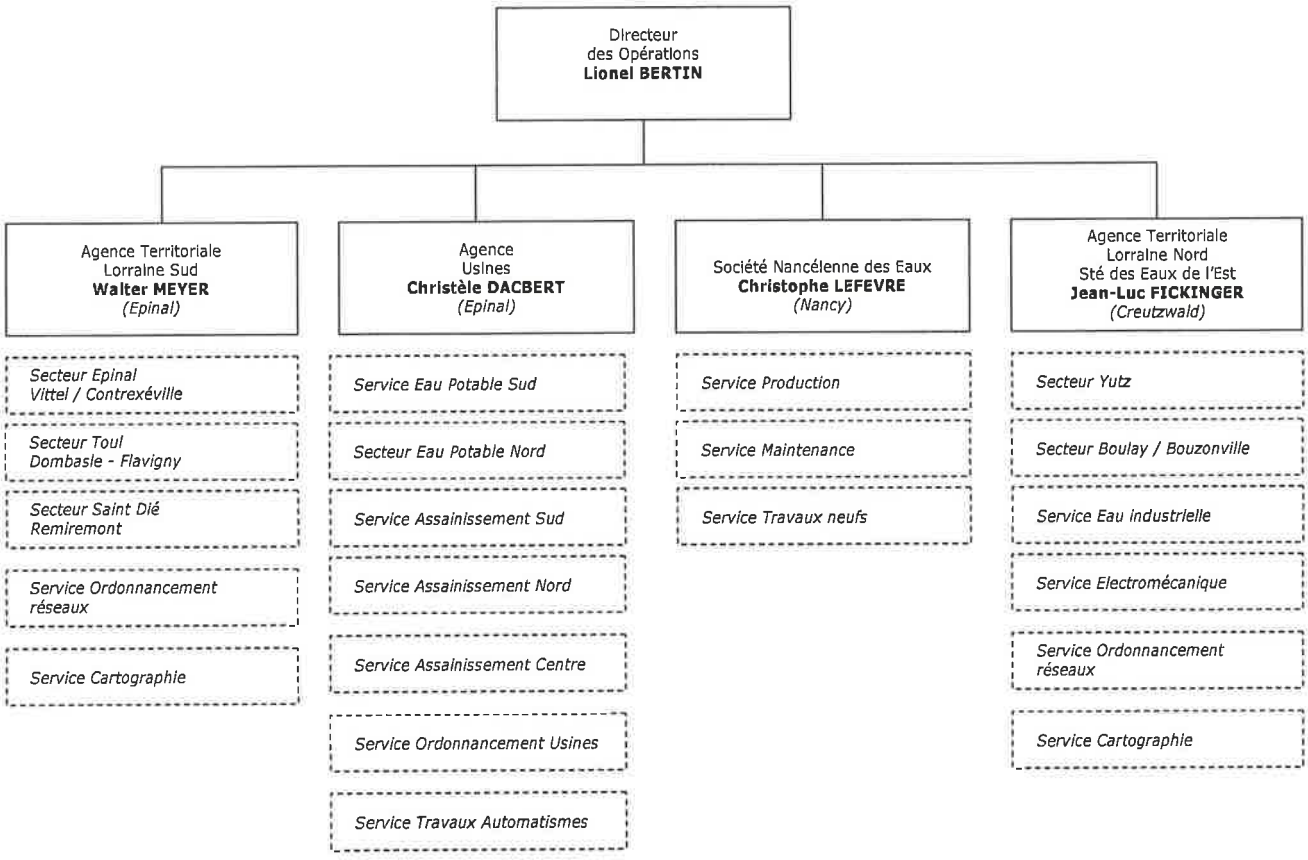
L'objectif de ce rapprochement est de mutualiser les savoir-faire et les services supports (RH, Direction Technique, Communication, Administration et Finances) des deux Centres Régionaux.

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

NOS IMPLANTATIONS
LA DIRECTION ORGANISATIONNELLE LORRAINE

La Direction Opérationnelle Lorraine de Lyonnaise des Eaux, située à Nancy, compte un effectif de 192 personnes, constitué notamment de 14 cadres et 41 agents de maîtrise.

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



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

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

- L'agence territoriale Lorraine Nord basée à Creutzwald

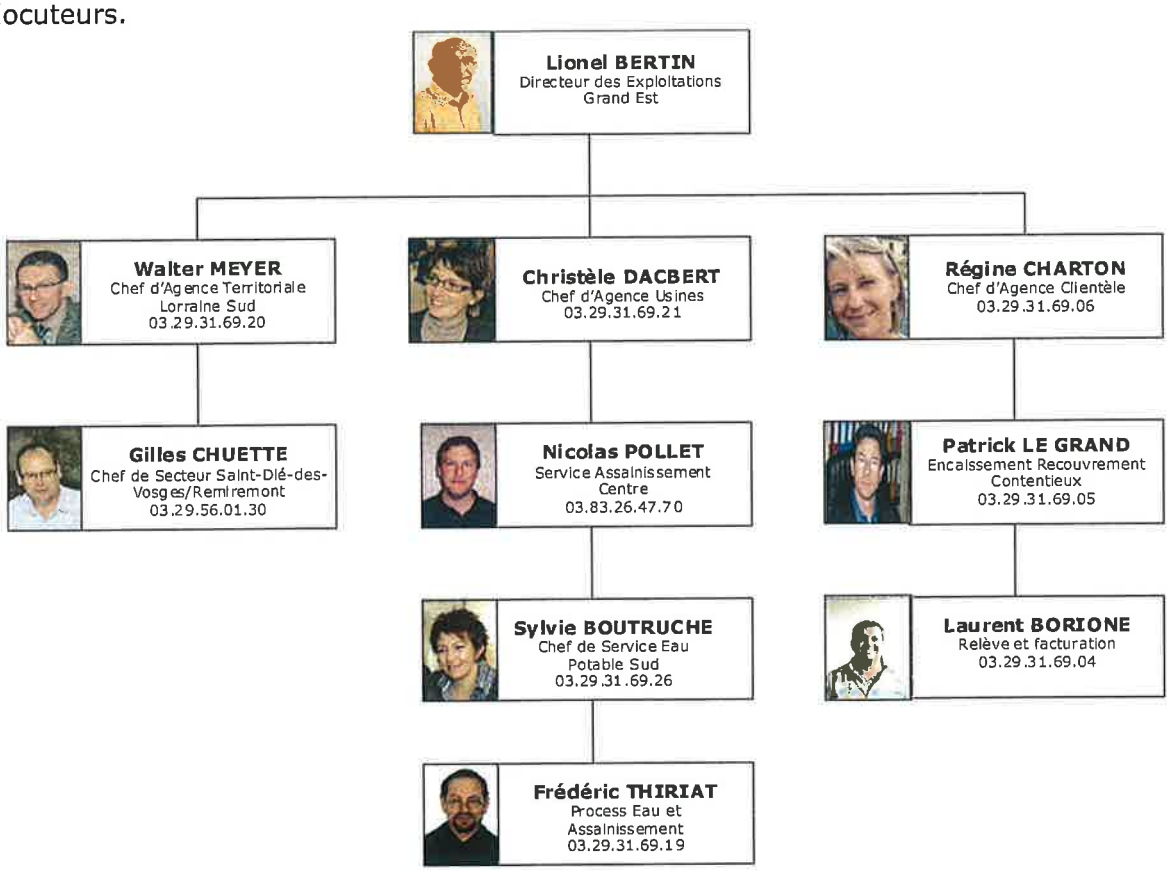
- L'agence Usines (basée à Epinal) : cette agence fonctionnelle transversale assure pour le compte des chefs d'agences territoriaux la gestion de l'ensemble du parc des stations de traitement (eau potable et assainissement) et de collecte placé sous la responsabilité de la Direction Opérationnelle Lorraine. 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.

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

NOS MOYENS

Pour la gestion du service de l'assainissement de **SAINT-DIE DES VOSGES**, les bureaux et locaux techniques sont installés **ZA d'Hellieule à Saint-Dié des Vosges**.

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



Astreintes

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

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

LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE

LES CONTACTS

CONTACTS COLLECTIVITES

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

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

CONTACTS 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 Centre de Relation Clientèle

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, le Centre de Relation Clientèle permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos 18 télé-conseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

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

LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE

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)

LES COMPTES DE LA DÉLÉGATION

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION..... 39

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS 51

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

COMPTE ANNUEL DE RESULTAT D'EXPLOITATION

Ci-après.

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

Ci-après.

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

COMPTE ANNUEL DE RESULTAT D'EXPLOITATION

en milliers d'€uros	2011	2012	Ecart en %
PRODUITS	**2 633,29**	**2 706,84**	**2,8%**
Exploitation du service	1 617,48	1 755,25	
Collectivités et autres organismes publics	799,91	714,63	
Travaux attribués à titre exclusif	52,61	54,09	
Produits accessoires	163,28	182,87	
CHARGES	**2 622,05**	**2 707,41**	**3,3%**
Personnel	508,96	609,92	
Energie électrique	38,52	33,96	
Produits de traitement	16,35	23,68	
Analyses	11,39	12,93	
Sous-traitance, matières et fournitures	150,47	163,50	
Impôts locaux et taxes	34,12	38,84	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	170,05	194,90	
• télécommunication, postes et télégestion	18,70	15,15	
• engins et véhicules	33,02	33,28	
• informatique	40,08	56,97	
• assurance	3,29	3,90	
• locaux	38,03	41,78	
Frais de contrôle	8,06	8,64	
Ristournes et redevances contractuelles	0,00	0,00	
Contribution des services centraux et recherche	61,36	68,74	
Collectivités et autres organismes publics	799,91	714,63	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	80,35	65,20	
• programme contractuel	92,34	95,42	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	16,02	16,32	
• fonds contractuel	139,96	142,76	
• annuités d'emprunt de la collectivité prises en charge	65,98	67,30	
• investissements incorporels	319,30	325,69	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	54,39	54,36	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	34,11	39,87	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	16,01	28,27	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	4,39	2,51	
Résultat avant impôt	**11,24**	**-0,57**	**-105,1%**
Apurement des déficits antérieurs	11,24	0,00	
RESULTAT	**0,00**	**-0,57**	**-**

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

Détail des produits

en milliers d'€uros	2011	2012	Ecart en %
TOTAL	**2 633,29**	**2 706,84**	**2,8%**
Exploitation du service	1 617,48	1 755,25	8,5%
• Partie fixe	309,76	370,39	
• Partie proportionnelle	1 307,72	1 384,85	
Collectivités et autres organismes publics	799,91	714,63	-10,7%
• Part Collectivité	462,04	404,41	
• Redevance prélèvement	74,61	51,72	
• Redevance pollution	0,00	0,16	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	263,26	258,33	
Travaux attribués à titre exclusif	52,61	54,09	2,8%
• Branchements	48,04	33,19	
• Autres travaux	4,57	20,90	
Produits accessoires	163,28	182,87	12,0%
• Facturation et recouvrement de la redevance	119,53	124,32	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	3,43	3,91	
• Autres produits accessoires	40,33	54,64	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

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

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

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

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 5,57% 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 réprésentent 8,64%

A4 - Compteurs du Domaine Privé

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

ERNST & YOUNG

Ernst & Young et Autres
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex
Tél.: +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

Lyonnaise des Eaux France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure mise en œuvre par l'Entreprise Régionale Lorraine pour l'établissement des comptes annuels de résultat d'exploitation au 31 décembre 2012

Au Président-Directeur Général,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Lyonnaise des Eaux France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification de la concordance des charges et des produits inscrits dans la comptabilité de l'Entreprise Régionale Lorraine avec les éléments inscrits dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation au 31 décembre 2012 prévus par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation des comptes annuels de résultat de l'exploitation 2012.

Ces informations ont été établies sous votre responsabilité. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

Il nous appartient de nous prononcer sur la concordance de la procédure mise en œuvre par l'Entreprise Régionale Lorraine pour l'établissement des comptes annuels de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice de l'Entreprise Régionale Lorraine, auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.

Notre intervention, qui ne constitue ni un audit ni un examen limité, a été effectuée selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nos travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de l'Entreprise Régionale Lorraine de la société Lyonnaise des Eaux France ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par l'Entreprise Régionale Lorraine pour établir les comptes annuels de résultat de l'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de l'Entreprise Régionale Lorraine.

ERNST & YOUNG

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la concordance de la procédure mise en œuvre par l'Entreprise Régionale Lorraine pour l'établissement des comptes annuels de résultat de l'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ».

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 15 mai 2013

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

Charles-Emmanuel Chosson

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

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

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
    - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
    - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire :

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

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

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 2012 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.

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

1. Eléments 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, ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

2. Eléments affectés sur une base technique

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

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

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

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

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.

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

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, selon les stipulations du contrat. 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.

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.

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 :

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

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

a. « Programme contractuel » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.
Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

b. « Fonds contractuels» : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

c. « Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire » : cette rubrique est utilisée pour représenter les annuités d'emprunts de la collectivité que le délégataire prend en charge dans le cadre du contrat de délégation.

d. « Investissements incorporels » : sont représentés sur cette rubrique les droits d'usage et les participations financières aux travaux.

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A4.
La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements réalisés sur la durée du contrat.

3. Charges domaine privé

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

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

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

   La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT selon la durée de vie des compteurs + spread) défini en annexe A5.
   La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.

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, notamment les logiciels.

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

   - la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
   - le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 5,03%.

   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 0,23% (0.73% 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.

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le taux applicable est de 36,10%.

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

1. PRÉSENTATION

Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité.

2. ÉQUIPEMENTS ET GÉNIE CIVIL

RESEAUX	
INSTALLATION	**INTITULE**
ACCESSOIRES SUR RESEAU	Accessoires Réseau
BRANCHEMENT	Branchements
BRANCHEMENT PLOMB	Branchements Plomb
Total 2012	**498 170,69 €**

USINES	
INSTALLATION	**INTITULE**
COMPTEUR	Pose Compteurs Sur Branchements Neufs
	Compteurs
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	Compteur Aerm
	Pompe Doseuse Javel
	Compresseur
	Pompe Doseuse
STATION DE TRAITEMENT DE TROIS FAUTEUILS	Chloration
	Portillon Accès Filtre reminéralisation
STATION DE SURPRESSION DE TROIS SCIERIES	Surpresseur
STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	Compteur Aerm
	Portillon Accès Filtre Reminé
STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS	Portillon Accès Filtre reminéralisation
RESERVOIR DE DIJON	Compteur Aerm
Total 2012	**26 570,12 €**

3. RÉSEAUX, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

	2011	2012	Variation
Branchements renouvelés	42	403	859,52%
Compteurs renouvelés	457	192	-57,99%
Accessoires réseaux renouvelés	5	11	120,00%

ANNEXES

ANNEXE 1 - MANAGEMENT QUALITE

ANNEXE 2 - DEVELOPPEMENT DURABLE

ANNEXE 3 - GLOSSAIRE

ANNEXE 4 - DEGRE DE CONFIANCE DES INDICES DE PERFORMANCE

ANNEXE 5 – CERTIFICAT LRQA

ANNEXE 6 - SYNTHESE REGLEMENTAIRE EAU

ANNEXE 7 – LINEAIRE DES RESEAUX

ANNEXE 8 – LISTE DES EQUIPEMENTS

ANNEXE 9 - SCHEMA PRODUCTION ET ALIMENTATION EAU POTABLE

ANNEXE 10 – PLANS DE SITUATION

LE MANAGEMENT QUALITÉ

LA DEMARCHE QUALITE

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

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

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

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

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

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

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

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

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

LES ACTEURS DU SMQ ET SON PILOTAGE

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

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

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

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

LA DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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

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

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

L'EXPERIENCE DE LYONNAISE DES EAUX

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

Les chiffres clés actualisés au 30 juin 2009 :

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

LES GRANDES PHASES DE LA CERTIFICATION ISO 14001

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

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

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

INTRODUCTION

LYONNAISE DES EAUX, UN ACTEUR AU CŒUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

UNE VÉRITABLE CONTRIBUTION AU DEVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

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

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

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE

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

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

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

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

NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

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

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

UNE POLITIQUE AMBITIEUSE ET VOLONTARISTE

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

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

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

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

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

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

L'ÉVALUATION DE NOTRE DÉMARCHE PAR L'AGENCE VIGEO

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

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

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT 1 : PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

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

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

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

ENGAGEMENT 3 : LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

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

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

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

ENGAGEMENT 5 : PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT 8 : FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT 11 : RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

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

ENGAGEMENT 12 : CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU

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

LES INDICATEURS DEVELOPPEMENT DURABLE DU CONTRAT

ENGAGEMENT 1 : PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

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

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

- Nombre d'interruptions de service pour cause de sécheresse

ENGAGEMENT 3 : LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

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

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

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

ENGAGEMENT 5 : PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT 8 : FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT 11 : RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

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

ENGAGEMENT 12 : CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU

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

- GLOSSAIRE -

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

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

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

EAU

Indicateurs descriptifs du service :

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

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

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

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

Définitions techniques :

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

- **Volume mis en distribution :**
  Somme du volume produit et du volume acheté en gros diminué du volume vendu en gros.

- Volume eau produit :
  Volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Les volumes de service de l'unité de production ne sont pas comptés dans le volume produit.

- Volume eau acheté en gros :
  Volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est égal au volume d'eau importé.

- Volume eau vendu en gros :
  Volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est égal au volume d'eau exporté.

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

- Volume de service du réseau :
  Le volume de service est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution. Les règles applicables pour l'estimation de ce volume sont définies par le décret n°2007-675 du 2 mai 2007 est reprises dans le tableau ci-après.

- Volume consommateurs sans comptage :
  Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation.

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

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

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

ESTIMATION DES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES NON COMPTES

Liste de principe à compléter par le service des eaux

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

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

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

Indicateurs de performance :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

  Pas de distinction eau et assainissement

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

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

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

  Pas de distinction eau et assainissement

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

  Pas de distinction eau et assainissement

ASSAINISSEMENT

Indicateurs descriptifs du service :

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

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

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

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

Définitions techniques :

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

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

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

Indicateurs de performance :

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

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

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

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

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

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

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

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

  Pas de distinction eau et assainissement

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

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

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

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

  Pas de distinction eau et assainissement

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

  Pas de distinction eau et assainissement

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

Gestion CLIENT

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

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

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

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

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

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

Degré de confiance des indices de performance

Service de l'eau potable

Indicateur descriptif du service

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

Indicateurs de performance

n°	Descriptif	Indice de confiance
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	A
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	A
P103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	B
P104.3	Rendement du réseau de distribution	B
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	B
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	B
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	A
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	A
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	C
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	C
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	A
P155.1	Taux de réclamations	A

Service de l'assainissement

Indicateur descriptif du service

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

Indicateurs de performance

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

LRQA
Business Assurance

CERTIFICAT D'APPROBATION

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

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

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

ISO 9001:2008

Le Système de Management de la Qualité concerne:

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

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

Certificat d'approbation
No: FQA 9915316/A24

Première approbation: 27 Avril 2004

Certificat en cours: 01 Avril 2013

Expiration du certificat: 31 Mars 2016

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS

cofrac
CERTIFICATION DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT
ACCRÉDITATION N°1-0003 PORTÉE DISPONIBLE SUR WWW.COFRAC.FR

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

SYNTHESE REGLEMENTAIRE 2012

SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

DESCRIPTIF DETAILLE DES RESEAUX

> Décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution de l'eau potable

Ce décret impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eau potable et d'eaux usées. Ces réseaux doivent faire l'objet avant fin 2013 d'un descriptif détaillé comprenant diverses informations énumérées par le décret.

- réduction des pertes en eau sur les réseaux d'eau potable/ pour la première fois en France, le décret fixe un objectif de rendement de réseau à atteindre pour chaque service de distribution de l'eau potable. Le respect de ce seuil sera exigible à partir de l'exercice 2013. Le taux minimum est fixé entre 85% et 65% en fonction de la densité de la collectivité et des caractéristiques de la ressource. Lorsque le rendement se révèle inférieur au seuil fixé, un plan d'actions, comprenant un programme pluriannuel de travaux d'amélioration du réseau, doit être établi avant la fin du second exercice suivant l'exercice pour lequel le dépassement du seuil minimal de rendement a été constaté (par exemple avant fin 2015 si le dépassement a été constaté pour l'année 2013).
- sanctions. A compter de 2014, la déclaration faite annuellement à l'agence de l'eau pour l'application de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau doit comporter la valeur du rendement de réseau. Un doublement de cette redevance est prévu par la loi Grenelle 2, en l'absence, dans les délais prescrits, de descriptif des réseaux ou de plan d'actions lorsque le rendement est inférieur au seuil minimal applicable. Cette sanction est appliquée à partir de l'année suivant le constat de la carence et ne prend fin que lorsque le plan d'actions est établi ou encore lorsque le rendement est ramené au-dessus du seuil fixé.

DISPOSITIF LORS D'UNE SURCONSOMMATION D'EAU SUITE A UNE FUITE OU A UN DYSFONCTIONNEMENT DU COMPTEUR

> Décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.

Pris en application de la loi du 17 mai 2011, dite loi « Warsmann », le décret vient préciser les modalités de dégrèvements des usagers en cas de fuite.

1/ Deux dates d'application sont à prendre en compte :

- à partir du 27 septembre 2012, toutes les factures émises peuvent faire l'objet d'une demande par les abonnés d'un dégrèvement dans les conditions de la loi.
- à partir du 1er juillet 2013, le service public d'eau doit répondre à l'obligation d'information du client sur sa surconsommation et sur les démarches pour bénéficier d'un dégrèvement.

2/ Le périmètre d'application : fuites après compteur survenues en local d'habitation.
Exclusions :
→ les clients collectivités et professionnels qui continuent à être uniquement régis par les clauses contractuelles existantes ;
→ les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

3/ Les principales modalités d'application :
↳ Intervention du dégrèvement sur présentation, sous un mois à compter de l'information sur la surconsommation, d'une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant la localisation de la fuite et la date de sa réparation ;
↳ Pour l'eau, le dégrèvement concerne les volumes excédant le double de la consommation moyenne (sur 3 ans pour une période équivalente) ;
↳ Pour l'assainissement, ce dégrèvement représente 100% du volume du dépassement de la consommation moyenne.

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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.

Cette loi transpose en droit français les dispositions de la directive du 16 février 2011. Elle est relative aux retards de paiement 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 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 pour frais de recouvrement.
Ce nouveau dispositif s'applique aux contrats publics conclus à compter du 16 mars 2013, et sera complété par un décret d'application, qui fixera le montant de l'indemnité forfaitaire.
Nota : Concernant les marchés privés (de professionnels à professionnels), la directive avait déjà été transposée par la loi Warsmann du 22 mars 2012, 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.
Cette indemnité est exigible en cas de retard de paiement de toute créance née à partir du 1er janvier 2013.

MARCHES PUBLICS

SEUIL DE 15 000 EUROS POUR LES PROCEDURES DE PUBLICITE ET DE MISE EN CONCURRENCE

> Loi n°2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives (« Loi Warsmann »). Article 118.

Cette loi confirme le seuil de 15 000 euros fixé par le décret n° 2011-1853 du 9 décembre 2011 en dessous duquel les marchés publics sont dispensés de procédure de publicité et de mise en concurrence.

INFORMATION DES CANDIDATS A UN MARCHE PUBLIC

>Conseil d'Etat, 12 mars 2012, Dynacite, req.n° 354355.

Dans le cadre de la procédure de passation d'un marché de performance énergétique, la collectivité a communiqué aux candidats des chiffres de consommations énergétiques des bâtiments en moyenne majorés de 10 % par rapport aux consommations réelles constatées par les candidats exploitants sortants. Dès lors, les candidats disposaient, pour élaborer leur offre, d'informations inexactes sur un « élément essentiel du marché ». La procédure a été annulée en conséquence.

INTERCOMMUNALITE

NOUVELLES REGLES DE REPRESENTATION DES COMMUNES AU SEIN DE L'ORGANE DELIBERANT ET DU BUREAU DES COMMUNAUTES DE COMMUNES ET D'AGGLOMERATION

> Loi n° 2012-1561 du 31 décembre 2012 relative à la représentation communale dans les communautés de communes et d'agglomération.

Cette loi ne modifie pas le nombre de délégués des conseils communautaires des communautés et des communautés d'agglomération fixé par la réforme du 16 décembre 2010 de réforme des collectivités. Mais elle prévoit que les conseils municipaux, se prononçant à la majorité qualifiée, pourront désormais majorer le nombre total de sièges de **25%** au lieu de 10% (seuil de la loi de 2010).

La loi donne également la possibilité au conseil communautaire de ces communautés la possibilité de fixer un nombre de vice-présidents pouvant atteindre **30%** de l'effectif de l'assemblée, sans pouvoir aller au-delà de quinze vice-présidents.

Enfin, la loi réglemente le montant des indemnités versées aux élus locaux en prévoyant que le total du budget des indemnités d'élus ne doit pas augmenter lorsqu'il est fait usage de cette faculté d'élargissement des conseils ou des bureaux.

ENVIRONNEMENT

REGISTRE DE DECHETS OBLIGATOIRE POUR TOUT EXPLOITANT PRODUISANT OU EXPEDIANT DES DECHETS

> Arrêté du 29 février 2012 fixant le contenu des registres mentionnés aux articles R.541-43 et R.541-46 du code de l'environnement.

Cet arrêté prévoit qu'à partir du 1er juillet 2012, les exploitants des établissements produisant ou expédiant des déchets doivent tenir à jour et conserver pendant au moins trois ans un registre chronologique où sont consignés tous les déchets sortants. Ce registre doit contenir diverses informations telles que la date d'expédition du déchet, la nature et la quantité du déchet sortant, le nom et l'adresse de l'installation vers laquelle le déchet est expédié, les coordonnées du ou des transporteurs et leur numéro de récépissés de déclaration transport...

A retenir : la tenue de ce registre est désormais obligatoire pour tout exploitant d'établissement produisant ou expédiant des déchets à l'exception des déchets assimilables à des déchets ménagers, tout exploitant des installations relevant de la loi sur l'eau, tout exploitant d'installations qui traitent des substances ou objets qui sont des déchets afin qu'ils cessent d'être des déchets, pour les collecteurs, les transporteurs, les négociants de déchets, les exploitants des installations de transit, de regroupement ou de traitement de déchets.

PREVENTION ET SECURITÉ

REFORME « CONSTRUIRE SANS DETRUIRE »

>Arrêté du 15 Février 2012 pris en l'application du chapitre IV du titre V du livre V du code de l'environnement relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution

Il abroge et remplace l'arrêté du 16 novembre 1994 d'application du décret no 91-1147 du 14 octobre 1991 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution. Il complète les cas d'exemption aux obligations de déclaration préalable aux travaux applicables au maître d'ouvrage (déclaration de projet de travaux - DT) et à l'exécutant des travaux (déclaration d'intention de commencement de travaux - DICT) et définit les formulaires CERFA qui doivent être utilisés pour procéder à ces déclarations. Il définit les règles de précision des données de localisation fournies par les maîtres d'ouvrage et exécutants de travaux dans leurs déclarations préalables pour l'emprise des travaux prévus et celles fournies par les exploitants de réseaux en réponse à ces déclarations pour la localisation des réseaux. Il impose aux exploitants de réseaux la mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue des données cartographiques de leurs réseaux enterrés en service, reposant notamment sur l'exploitation des résultats des investigations complémentaires effectuées par les

maîtres d'ouvrage de travaux. Il fixe les modalités de mise en œuvre des investigations complémentaires ainsi que les modalités de répartition des coûts qu'elles engendrent entre le maître d'ouvrage et les exploitants de réseaux. Il encadre les clauses techniques et financières particulières qui doivent être prévues dans les marchés de travaux à proximité des réseaux afin que les exécutants de travaux ne subissent pas de préjudice lié au respect des obligations de la présente réglementation. Il précise les modalités des relevés topographiques destinés à relever les coordonnées géoréférencées des tracés des réseaux. Il encadre les techniques employées par l'exécutant lors de travaux effectués à proximité des réseaux. Enfin, il détermine les modalités d'obtention des autorisations d'intervention à proximité des réseaux sur la base de la vérification des compétences des personnes concernées et les modalités d'obtention des certifications pour les entreprises effectuant des relevés topographiques des réseaux neufs ou en service.

>Décret n°2012-970 du 20/08/2012 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution

Il corrige des approximations des textes précédents, mais n'apporte pas de modifications substantielles. Un des points saillants est le classement de la très basse tension en réseau non-sensible et l'exonération de versement de la redevance pour les petites communes (la redevance aurait alors été ridiculement faible).

>Avis du 29 Juin 2012 relatif à l'analyse de la régularité des déclarations préalables aux travaux dans les premières semaines de la mise en application de la réforme anti-endommagement

Il précise les modalités transitoires entre le 1er juillet 2012 et le 1er janvier 2013 dans l'exécution des projets

>Arrêté du 28 juin 2012 pris en application de l'arrêté du 15 février 2012 d'application du chapitre IV du titre V du livre V du code de l'environnement relatif à l'exécution des travaux à proximité de certains ouvrages, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution

Il reconnaît la partie 1 de la norme comme la norme citée en référence dans le Décret du 05/10/2011.

> Norme NFS 70-003 Partie 1 "Travaux à proximité de réseaux - Prévention des dommages et de leurs conséquences"

La norme d'application obligatoire reprend tous les textes, décrets, arrêtés... et les traduit en logigrammes et processus. Elle apporte assez peu de compléments.

Arrêté du 30 Juin > 2012 portant approbation de prescriptions techniques prévues à l'article R. 554-29 du code de l'environnement

Il reconnaît le guide technique (Arrêté publié au bulletin officiel).

>Guide Technique Travaux

Ouvrage à la fois pédagogique, et de portée réglementaire lorsqu'il indique les précautions à prendre au droit des réseaux, classe les techniques de travaux, et précise leur "fuseau de déstabilisation" qui ne doit pas pénétrer le fuseau de présence probable des réseaux tiers.

>Norme NFS 70-003 Partie 2 : « Détection des réseaux enterrés »

Ce chapitre de la norme est d'application volontaire, et non obligatoire. Il détaille les modalités de réalisation des investigations complémentaires par des techniques non-intrusives.

> Arrêté 03/09/2012 fixant le barème hors taxe des redevances prévues à l'article L554-5 du Code l'environnement

Afin de couvrir les dépenses afférentes à la création, l'exploitation, la mise à jour et la maintenance du guichet unique, l'Institut national de l'environnement industriel et des risques perçoit les redevances suivantes mentionnées à l'article L. 554-5 du code de l'environnement dont le présent arrêté fixe le barème.

Centre régional Lorraine
Agence Lorraine Sud

SAINT-DIE

Linéaire réseau eau potable

DN (mm)	Fonte (ml)	Fte grise (ml)	PVC (ml)	Plomb (ml)	Grès (ml)	Acier (ml)	Poly (ml)	Autres (ml)	TOTAL
20			9	119					**128**
25							13		**13**
27							400		**400**
32							207		**207**
40	462		274				765		**1501**
50	335	836	3090		722		1339		**6322**
60	7184	205			300		386		**8074**
63			444				7633		**8078**
75			180				1673		**1853**
80	26272	426			1559		124		**28381**
90			1445				1100		**2545**
100	55459	7601			270				**63330**
110		3956	408				128		**4492**
125	14610	528	10		358				**15506**
135		3247							**3247**
150	12461	7736			321		248		**20767**
162		2362					151		**2512**
190					38				**38**
200	8779		369						**9148**
250	4969								**4969**
300	175	6							**181**
350	4096								**4096**
400	3094								**3094**
Inconnu		3391		59	35			24	**3509**
Sous total	**137895**	**30292**	**6230**	**178**	**3604**	**0**	**14167**	**24**	
LINEAIRE TOTAL (en ml) :									**192390**
Sous total 2011	**135593**	**23153**	**7195**	**178**	**3699**	**0**	**12072**	**8104**	*189 994*

Nombre de Vannes par diamètre

DIAMETRES																
25	**32**	**40**	**60**	**80**	**100**	**125**	**150**	**200**	**250**	**300**	**350**	**400**		**?**		**TOTAL**
2	2	43	70	186	301	63	63	37	10	2	9	5		138		**931**

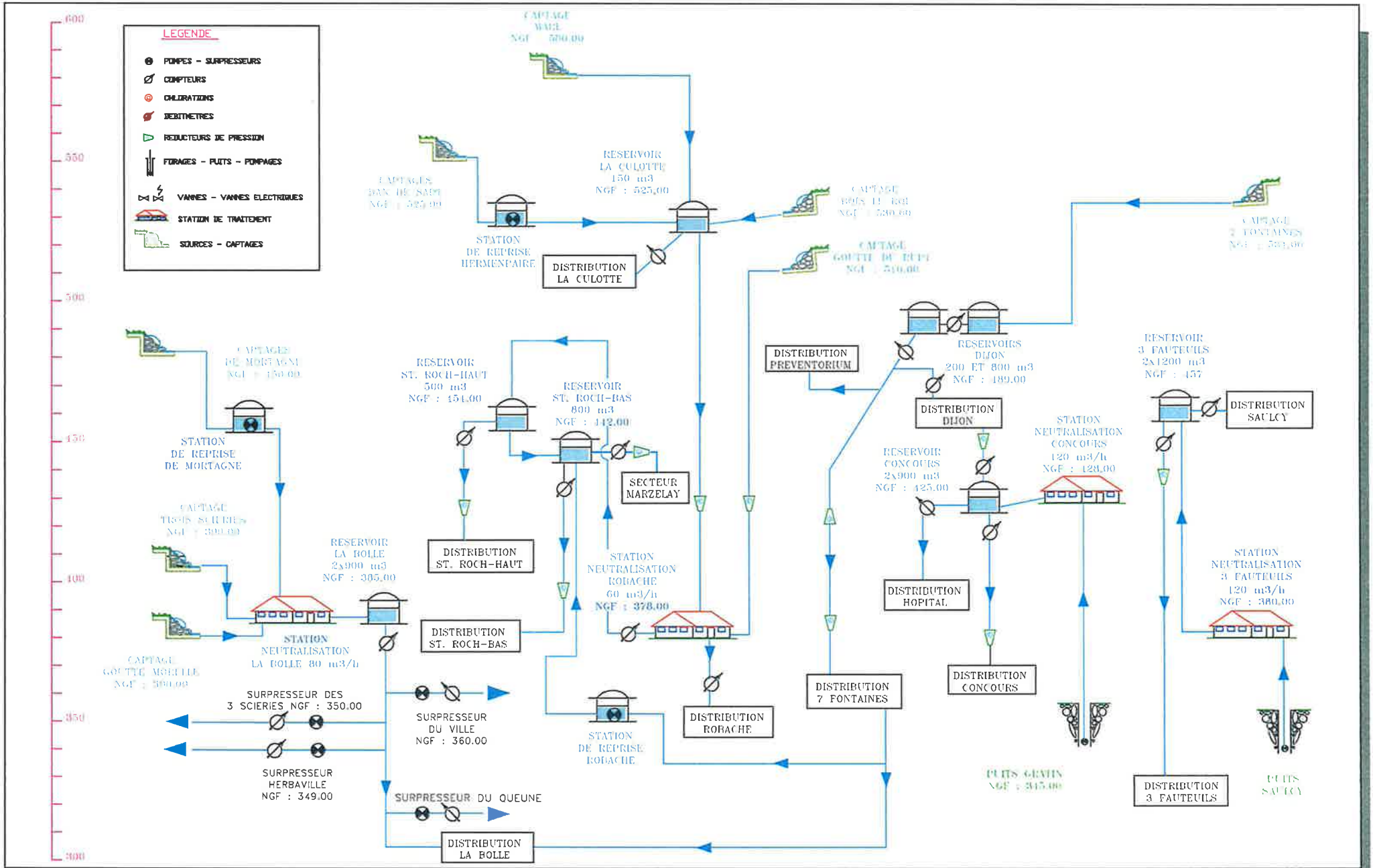
22 ventouses
89 décharges

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

Observations:
Modifications de conduites avenue de Robache, chemin de la pinnée, rue Albert Cuny, voie communale n°1 et rue Pierre Evrat

Nom du site	Nom de l'équipement	Année d'entrée	Année prochain renouvellement	Caractéristiques
RESERVOIR DE DIJON	ARMOIRE GENERALE BT	2009	2029	-
RESERVOIR DE LA CULOTTE	POMPE DOSEUSE JAVEL	2012		-
RESERVOIR DE TROIS FAUTEUILS	COMPTEUR DISTRIBUTION RESERVOIR TROIS FAUTEI	2010	2017	ELSTER - H 4000
STATION DE POMPAGE DE GRATIN	POMPE DE REFOULEMENT 1	2009	2024	PLEUGER -
STATION DE POMPAGE DE GRATIN	POMPE DE REFOULEMENT 2	2010	2025	FLOWSERVE - QN81-8 + M8-480-2
STATION DE POMPAGE DE GRATIN	RESERVOIR ANTI BELIER	1997	2017	CHARLATTE - 200 2239
STATION DE POMPAGE DE SAULCY	POMPE DE FORAGE	2011	2025	KSB - UPA 200 - 14 / 1B
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	GARDE-CORPS	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	PLANCHER INTERMEDIAIRE	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	RESERVOIR ANTI BELIER	2006		CHARLATTE - HYDROCHOC 750 LITRES
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	CONDUITE ANTI-BELIER	2010	2030	-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	TUYAUTERIE HYDRAULIQUE ACIER DN 125	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	TUYAUTERIE HYDRAULIQUE INOX DN 1000	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	VANNE ELECTRIQUE REFOULEMENT RESERVOIRDN 2(	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	VANNE ISOLEMENT LAVAGE DN 200 (1X)	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	VANNE ISOLEMENT POMPES DN 100 (3X)	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	VANNE ISOLEMENT ANTI-BELIER	2006	2036	SOCLA -
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	ECHELLE ACCES BACHE EAU TRAITEE	1994		-
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	POMPE DE REFOULEMENT 1	1994	2012	FLOWSERVE -
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	POMPE DE REFOULEMENT 2	2010	2025	FLOWSERVE - RePN82-6A+M6-71
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	POMPE DE REFOULEMENT 3	1994	2011	FLOWSERVE -
STATION DE POMPAGE DE TROIS FAUTEUILS	TRAPPE DE VISITE BACHE	1994		-
STATION DE SURPRESSION DE LE QUEUNER	POMPE DE SURPRESSION 1	2000	2015	GRUNDFOS - CRE 8
STATION DE SURPRESSION DE LE QUEUNER	POMPE DE SURPRESSION 2	2009	2019	GRUNDFOS - CR 8-60
STATION DE SURPRESSION DE TROIS SCIERIES	POMPE DE SURPRESSION 1	2012	2027	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	TAMPON DE VISITE	2010	2050	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	ECHELLE	2010	2040	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	POMPE DE SURPRESSION 1	2010	2022	SALMSON - MULTI-VE-406-OSE-T4/2-2G/MOD
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	POMPE DE SURPRESSION 2	2010	2022	SALMSON - MULTI-VE-406-OSE-T4/2-2G/MOD
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	CONDUITE ASPIRATION/REFOULEMENT SURPRESSEU	2010	2040	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	CLAPET ANTI-RETOUR POMPES DE SURPRESSION	2010	2040	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	POMPE DEFENSE INCENDIE	2010	2025	EBARA - 3M50-125/4-BJ9
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	CONDUITE ASPIRATION POMPE INCENDIE	2010	2040	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	VANNE ASPIRATION POMPE INCENDIE	2010	2040	SOCLA - OREGA
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	VANNE REFOULEMENT POMPE INCENDIE	2010	2040	SOCLA - OREGA
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	COFFRET DE PROTECTION ET DE COMMANDE	2010	2025	-
STATION DE SURPRESSION DU PRE DU ROY	TELETRANSMISSION	2010	2022	SOFREL - S530
STATION DE TRAITEMENT DE CONCOURS	TUYAUTERIE DEPOTAGE NEUTRALITE	2009	2039	PIERRON Joel -
STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	TUYAUTERIE DEPOTAGE NEUTRALITE	2009	2039	PIERRON Joel -
STATION DE TRAITEMENT DE LA BOLLE	COMPRESSEUR AIR DE SERVICE	2009	2024	KAESER - EPC 440-100
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE PNEUMATIQUE BACHE EAU DE LAVAGE (1u)	2009	2024	KSB - ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE AIR DE LAVAGE FILTRE 1	2009	2024	KSB - ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE DE DECOMPRESSION FILTRE 1	2009	2024	KSB - ACTAIRE 3 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE EAU DE LAVAGE FILTRE 1	2009	2024	KSB - ACTAIRE 12 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE ISOLEMENT INFERIEUR FILTRE 1	2009	2024	KSB - ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE LAVAGE FILTRE 1	2009	2024	KSB - ACTAIRE 25 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC

Nom du site	Nom de l'équipement	Année d'entrée	Année prochain renouvellement	Caractéristiques
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE DISTRIBUTION ST ROCH	2009	2024	KSB - ACTAIRE 12 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE ISOLEMENT SUPERIEUR FILTRE 1	2009	2024	KSB - ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE AIR DE LAVAGE FILTRE 2	2009	2024	KSB - ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE DE DECOMPRESSION FILTRE 2	2009	2024	KSB - ACTAIRE 3 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE EAU DE LAVAGE FILTRE 2	2009	2024	KSB - ACTAIRE 12 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE ISOLEMENT INFERIEUR FILTRE 2	2009	2024	KSB - ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE ISOLEMENT SUPERIEUR FILTRE 2	2009	2024	KSB - ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE LAVAGE FILTRE 2	2009	2024	KSB - ACTAIRE 25 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE VIDANGE BACHE EAU DE LAVAGE 1	2009	2009	KSB - ACTAIRE 6 - BOAX-B T2 3g 6k 3g XC
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	VANNE VIDANGE BACHE DE LAVAGE 2	1994	2034	-
STATION DE TRAITEMENT DE ROBACHE	AUTOMATE	2012	2025	SCHNEIDER - TSX 57



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

Ville de SAINT-DIE-DES-VOSGES

Production et alimentation en Eau Potable

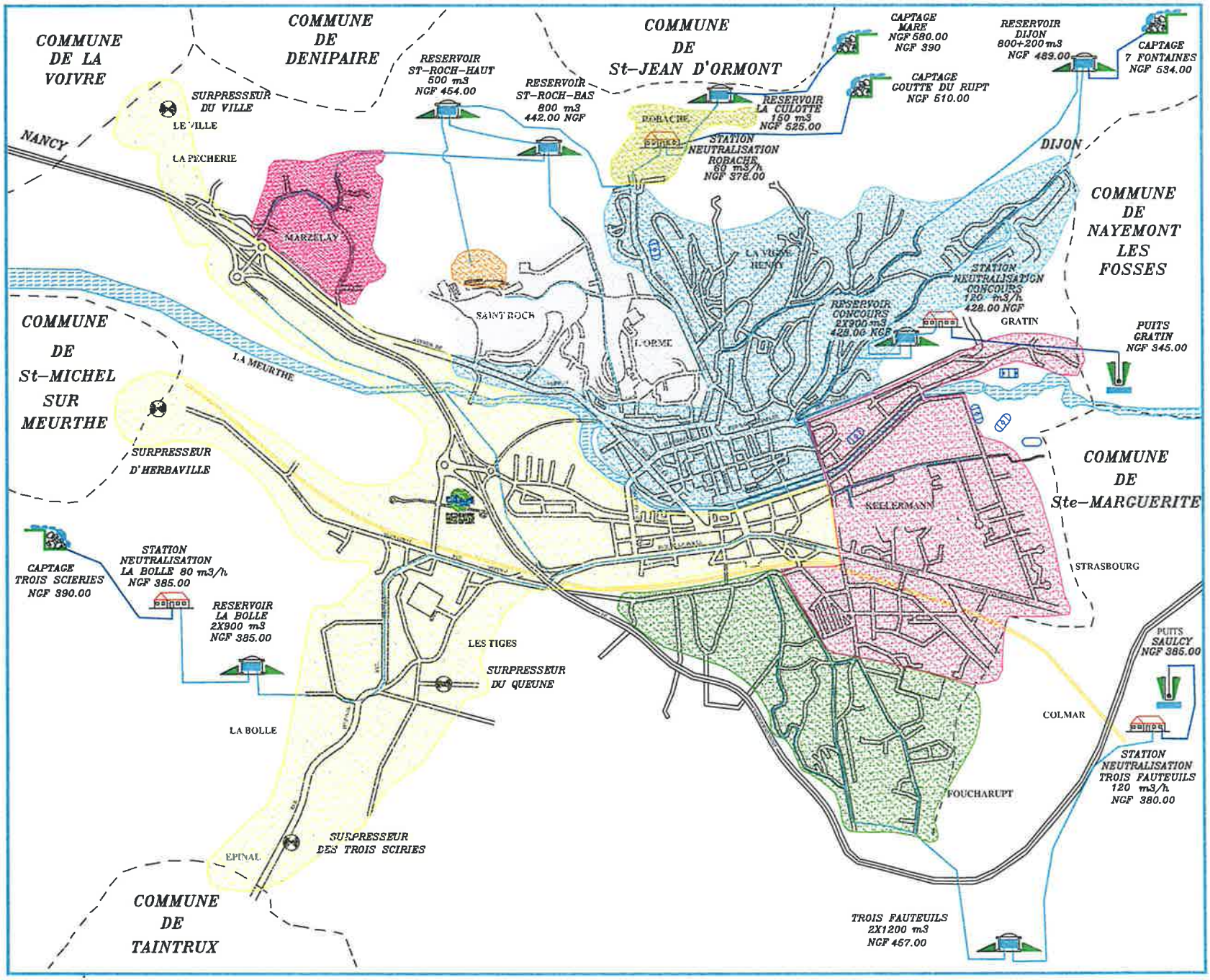
SCHEMA DE PRINCIPE

Mise à Jour : 23/ 06/2010

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

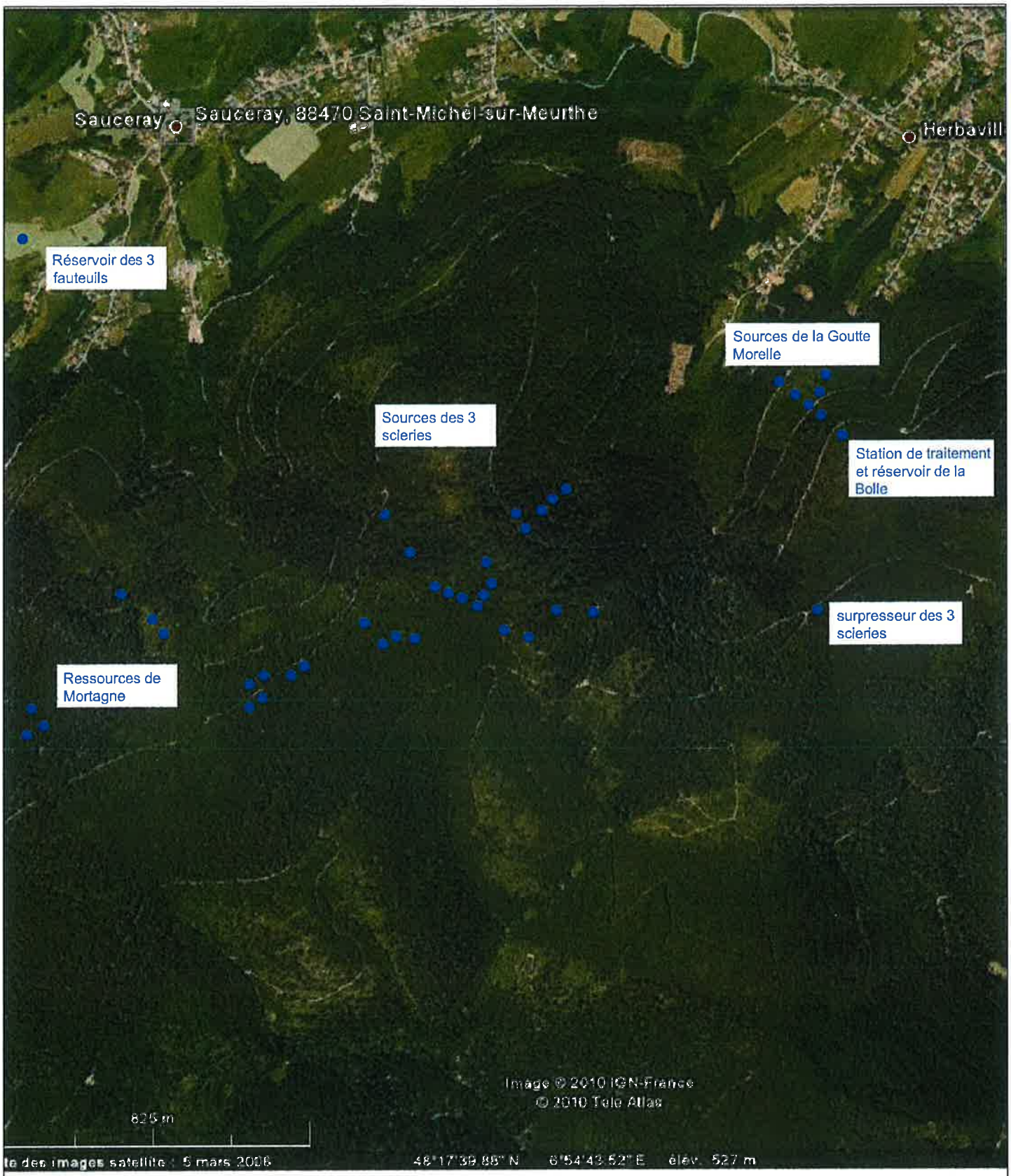
SAINT-DIE-DES-VOSGES
ALIMENTATION EAU POTABLE

LYONNAISE DES EAUX



SECTEURS D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE

- CONCOURS
- SEPT FONTAINES
- TROIS FAUTEUILS
- SAINT-ROCH-BAS
- SAINT-ROCH-HAUT
- MARZELAY
- LA BOLLE



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

SAINT-DIE

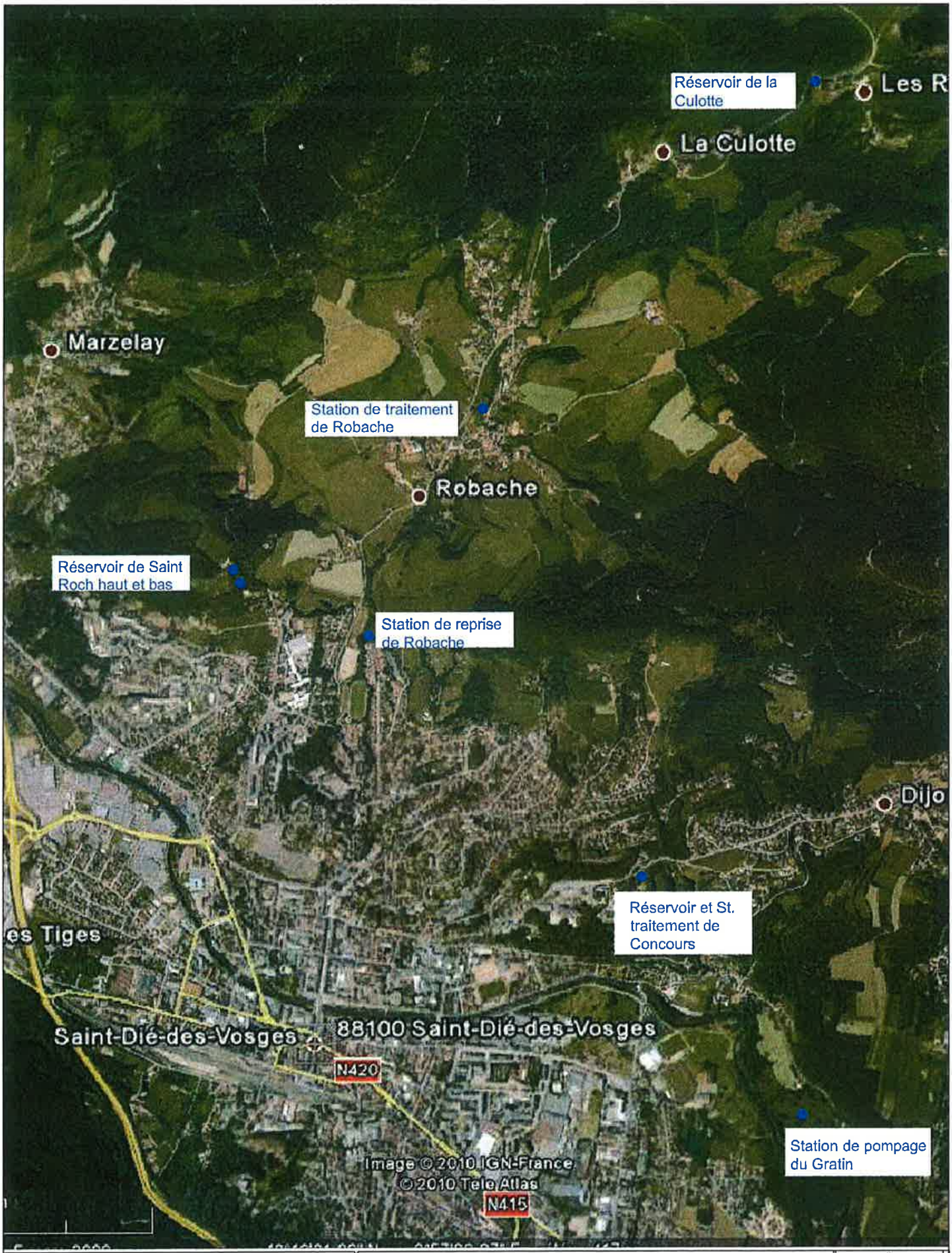
PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU

Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN

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

Mis à jour le 23/06/2010



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

SAINT-DIE

PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU

Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN

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

Mis à jour le 23/06/2010

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

SAINT-DIE

PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU

Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN

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

Mis à jour le 23/06/2010

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

SAINT-DIE

PLAN DE SITUATION DES INSTALLATIONS D'EAU

Echelle : Fictive

Plan dessiné le : 18/06/2009 Par : SN

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

Mis à jour le 23/06/2010