



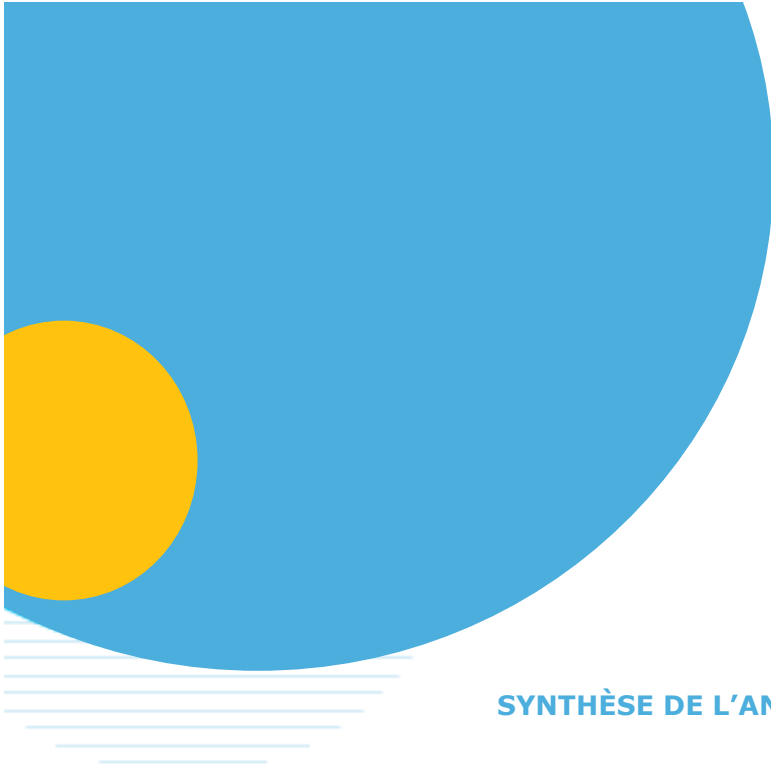
RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

2011

SERVICE DE L'EAU

Syndicat de Corcelles Flavignerot



SOMMAIRE

SYNTHÈSE DE L'ANNÉE.....5

L'essentiel de l'année.....	7
Les chiffres clés	9
Les indicateurs de performance.....	10
Bilans et perspectives	13

L'EXECUTION DU SERVICE15

La description du service.....	19
L'activité du service.....	27
La tarification du service	43
Le bilan règlementaire	47
Les moyens du délégataire	49

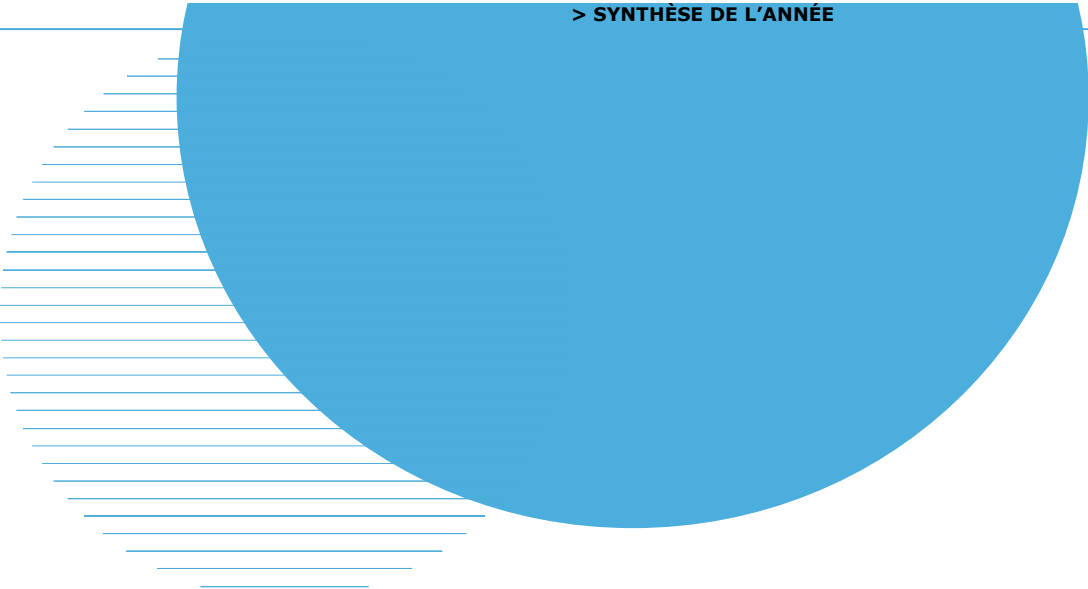
LA QUALITÉ DU SERVICE.....53

La qualité du produit	55
La qualité du service.....	61
Le management qualité	67
Le développement durable	69
L'analyse du patrimoine	73

LES LES COMPTES DE LA DÉLÉGATION77

Le compte an.....	79
nuel de résultat de l'exploitation	79
Les investissements contractuels.....	83
Les données financières	85

ANNEXES.....87



SYNTHÈSE DE L'ANNÉE

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	7
LES CHIFFRES CLES.....	9
LES INDICATEURS DE PERFORMANCE	10
BILANS ET PERSPECTIVES	13



L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE



2011

En 2011, l'eau distribuée a été de bonne qualité (100% conforme) que ce soit sur les paramètres bactériologiques ou physico-chimiques ; bien que quelques dépassements sur des références de qualité aient été observés.

Les volumes facturés, habituellement stables sur le syndicat, ont connu une baisse conséquente (-6,41%).

En 2011, malgré le lancement de recherches de fuites sur le réseau, le rendement de réseau s'est à nouveau dégradé. La recherche de fuites n'a pas donné de bons résultats malgré la pose de capteurs acoustiques sur l'ensemble du réseau et la corrélation acoustique d'un linéaire important. Le délégataire poursuivra ses efforts.

LES CHIFFRES CLÉS

19 275

distribution gérés

mètres linéaires de réseau de

379

clients abonnés

64 346

m³ de

volumes livrés aux réseaux

dont **0** m³ de volumes importés

55,1 % de rendement de réseau

35 425 m³ de volumes consommés

dont **0** m³ de volumes exportés

100 % d'analyses bactériologiques

conformes et **100** % d'analyses physicochimiques conformes

2,0355 € TTC par m³

pour 120 m³, avec abonnement
pour CORCELLES LES MONTS



LES INDICATEURS DE PERFORMANCE



Ce chapitre présente les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service, qui vous permettront de faire figurer dans le rapport annuel sur le prix et la qualité du service les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés par le **décret du 2 mai 2007**, et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat. Il présente également les données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport. Ils sont signalés par un signet numéroté (1) : producteur de l'information = Collectivité ou (2) : producteur de l'information = ARS.

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site www.eaudanslaville.fr.

Thème 1/2	Indicateur 1/2	2011	Unité
Caractéristiques techniques du service	Nombre d'abonnements	379	
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	19,28	km
Prix	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3, avec abonnement	2,0355 CORCELLES LES MONTS	€ TTC/m3
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 :		
	- la microbiologie (2)	100	%
	- les paramètres physico-chimiques (2)	100	%
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	60	%
	Rendement du réseau de distribution	55,1	%
	Indice linéaire des volumes non comptés	4,22	m3/km/j
	Indice linéaire de pertes en réseau	4,16	m3/km/j
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,00	%
	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	60	%



LES INDICATEURS DE PERFORMANCE



Caractéristiques techniques du service :

> "Volumes produits" et "Volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable" : voir chapitre L'ACTIVITE DU SERVICE > LE BILAN HYDRAULIQUE.

> "Volumes vendus" : voir chapitre L'ACTIVITE DU SERVICE > LE BILAN CLIENTS.

Tarification de l'eau et recettes du service :

> "Montant des recettes" : voir chapitre LES COMPTES DE LA DELEGATION.

Thème 2/2	Indicateur 2/2	2011	Unité
Financement des investissements	Nombre et % de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0 0	Nombre %
	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 01/01/2011	0,26	%
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	72	
	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	5770	€

Référentiel FP2E pour les rapports annuels du délégataire : Pour les services soumis à l'examen de la CCSPL

Par souci de continuité avec la production des données, sont ici présentés les indicateurs de performance du référentiel mis au point par la FP2E en 2004, fournis depuis cette date dans le rapport annuel, et qui ne figurent pas parmi les indicateurs demandés par le décret du 2 mai 2007.



BILANS ET PERSPECTIVES



> Perspective 1 Rendement de réseau

Un programme de recherche de fuites non visibles est à mettre en œuvre afin de corriger la dérive du rendement de réseau.

> Perspective 2 Rattachement de Corcelles les Monts au Grand Dijon

La commune de Corcelles les monts ayant opté pour une intégration au Grand Dijon, l'avenir du fonctionnement du syndicat est à reconsidérer.

> Perspective 3 Sécurisation de l'alimentation

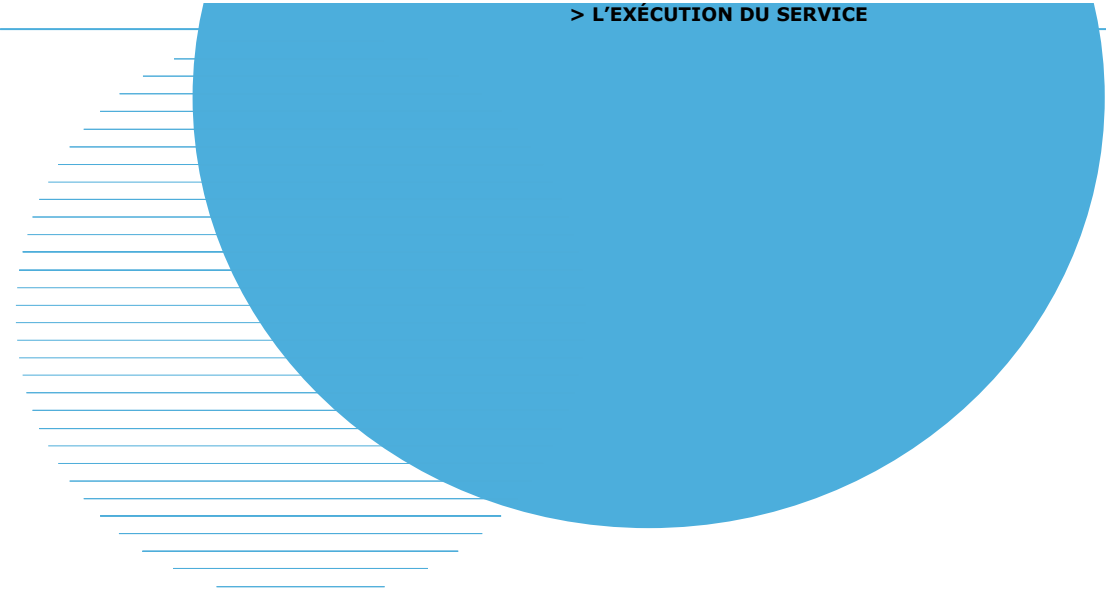
Le syndicat est très dépendant de son forage. Il n'y a pas de sécurité en cas de pollution de celui-ci. Le site de production est mal protégé par rapport notamment à un accident lié à la circulation le long de la voie rapide.

Vingt mètres de glissières ont été changé cette année suite à un accident automobile. Un accident de ce type pourrait se produire avec un camion de produit pétrolier, le risque de pollution du forage est réel.

Il serait souhaitable d'envisager avec les services compétents un renforcement de la protection sur ce site et de prévoir la possibilité de drainer les fluides.

> Perspective 4 Renouvellement du contrat d'affermage

Le contrat d'affermage est à échéance le 31/12/2012.



L'EXÉCUTION DU SERVICE

LE CONTRAT	17
LA DESCRIPTION DU SERVICE.....	19
L'ACTIVITE DU SERVICE	27
LA TARIFICATION DU SERVICE	43
LE BILAN REGLEMENTAIRE.....	47
LES MOYENS DU DELEGATAIRE	49

LE CONTRAT

LES ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES

Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Durée (ans)	Objet
Contrat	01/01/1997	31/12/2012	16	Affermage service de l'eau potable
Avenant n°1	26/02/2001	31/12/2012	12	Modalité de versement des frais de contrôles modifiés : versement en intégralité à la collectivité
Avenant n°2	06/11/2002	31/12/2012	10	Passage Lyonnaise des Eaux France
Avenant n°3	13/12/2008	31/12/2012	4	Modernisation du contrat
Avenant n°4	21/04/2010	31/12/2012	2.5	Actualisation suite à baisse des volumes

Les communes faisant partie du contrat sont les suivantes :

- Corcelles les Monts
- Flavignerot



LA DESCRIPTION DU SERVICE

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

L'inventaire des biens du service est détaillé ci-après, en précisant les biens de retour et biens de reprise.

Les biens de retour : sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés ou réalisés par l'exploitant (CE, 23 mai 1962, Société financière d'exploitations industrielles, rec. CE, p.342).

Les biens de reprise : sont ceux qui peuvent être repris par la collectivité en fin de contrat, moyennant un prix et sans que le fermier puisse s'y opposer. Le fermier est censé être propriétaire de ces biens pendant toute la durée du contrat et jusqu'à l'exercice effectif de son droit de reprise par la collectivité (TC, 2 décembre 1968, EDF, rec. CE, p.803, JCP 1969, n° 15908, note J. Dufau)

GÉNIE CIVIL

Inventaire - Équipement et Génie Civil			
Type de site	Nom d'usage du site	Commune	Capacité des ouvrages
Ressource	Source du Crucifix (Combe Marechal)	VELARS-SUR-OUCHÉ	-
	Puits de captage de Corcelles	VELARS-SUR-OUCHÉ	
Pompage-relevage	Station de Corcelles	VELARS-SUR-OUCHÉ	30 m3/h
	Surpresseur des Carmélites (avec bâche)	FLAVIGNEROT	5 m3/h
Réservoir	Réservoir de Corcelles-le-Monts	CORCELLES-LES-MONTS	523 m3
	Réservoir et surpresseur de Flavignerot	FLAVIGNEROT	287 m3

A fin 2011, la capacité de stockage sur l'ensemble des ouvrages s'élève à **810 m3**.

RÉSEAU

■ Réseau

Le tableau ci-dessous donne le détail des linéaires par diamètre et par matériau :

Longueurs du réseau de canalisations de distribution d'eau potable - ml au 31/12/2011					
DIAMÈTRE	Fonte ductile	PVC	Poly	Inconnu	Total
42		183			183
50		100			100
53		775			775
60	86				86
63			1 303		1 303
75	84	300		88	472
80	850				850
125	1 680			3 085	4 765
150	1 396			969	2 365
200	3 319				3 319
Inconnu	3 420			1 636	5 056
Total	10 836	1 357	1 303	5 778	19 275

En 2011, la base de données (SIG) a été fiabilisée. Le linéaire déclaré cette année en est issu.

■ Accessoires de réseau

Accessoires du réseau	
Nature	Nombre au 31/12/2011
Vannes	45
Détendeurs / Stabilisateurs	3
Autres accessoires de réseau*	40

*vidanges, purges, ventouses...

BRANCHEMENTS

Le tableau ci-dessous dresse le bilan des branchements, qu'ils soient en service ou non.

Branchements - Répartition par nature			
COMMUNE	CORCELLES LES MONTs	FLAVIGNEROT	
Nature	Nombre au 31/12/2011	Nombre au 31/12/2011	TOTAL au 31/12/2011
Branchements Plomb	1	-	1
Autres branchements	305	77	382
Nombre total de branchements	306	77	383
% de branchements Plomb	0,33%	-%	0,26%

>> Il reste un branchement plomb sur le périmètre du contrat. Le programme plomb se termine à fin 2013.

COMPTEURS

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble du parc compteurs :

Répartition du parc compteurs par date de pose et par diamètre				
Usage	Tranche d'âge	Ø 12 et 15 mm	Ø 20 à 40 mm	Total
eau froide	A 0 - 4	88	6	94
	B 5 - 9 ans	94	14	108
	C 10 - 14 ans	68	19	87
	D 15 - 19 ans	31	2	33
	E 20 - 25	50		50
	F > 25 ans	9		9
Total		340	41	381

Le tableau ci-dessous présente l'état du parc des compteurs inutilisés :

Répartition du parc compteurs par date de pose et par diamètre				
Usage	Tranche d'âge	Ø 12 et 15 mm	Total	
eau froide	A 0 - 4 ans		1	1
	B 5 - 9 ans	1		1
	C 10 - 14 ans	1	1	2
	D 15 - 19 ans	1		1
	E 20 - 25 ans	2		2
Total		5	2	7

Age moyen du parc compteurs		
Catégorie	2010	2011
Ø 12 et 15 mm	10,4	10,2
Ø 20 à 40 mm	9,0	9,3
Ø > 40 mm	-	-

LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

ÉQUIPEMENTS ET GÉNIE CIVIL

Équipements et génie civil - Suivi des évolutions					
Commune	Site	Ouvrage	Équipement	Objet de l'intervention	Motif de la variation
Corcelles les Monts	Réservoir de Corcelles les Monts	Réservoir	Sonde de niveau	Renouvellement	Hors service
Velars sur Ouche	Station de Corcelles	Puits de captage de Corcelles	Compteur	Sortie	Remplacement par un débitmètre
Velars sur Ouche	Station de Corcelles	Puits de captage de Corcelles	Débitmètre	Entrée	Amélioration comptage

RÉSEAU

En 2011, les modifications du linéaire de réseau résultant des **travaux neufs** et des **renouvellements** des conduites s'établissent de la manière suivante :

Réseaux - Suivi des évolutions sur l'exercice 2011 - en ml			
Opération	Canalisations (ml)	+	-
		(ml)	(ml)
Situation au 31/12/2010	19 289		
Travaux neufs contractuels (extensions, renforcements)			
Renouvellements			
Réhabilitation			
Remises d'ouvrages (neufs, renouvellement)			
Régularisation de plans			14
Situation au 31/12/2011	19 275		

>>

Accessoires de réseaux - Suivi des évolutions				
Nombre	31/12/2010	31/12/2011	Variation (nb)	Variation
Accessoires de réseau	85	88	3	3,53%

PV DE REMISE D'OUVRAGES

Nous vous rappelons que tous travaux réalisés sur les installations du domaine concédé et donc à intégrer au périmètre de la délégation de service publique, en dehors de ceux prévu par le contrat lui-même, doivent faire l'objet d'une remise gratuite de votre part. Cette remise se traduit par l'établissement d'un procès verbal accompagné des documents techniques relatifs à l'opération (plan de récolement, caractéristiques des équipements...).

>> Nous vous avons transmis un procès-verbal pour l'année 2011

Détail des P.V. de remise d'ouvrage			
Commune	Ouvrages	Date du PV	Descriptif
CORCELLES LES MONTS	EXTENSION DU RESEAU D'EAU POTABLE	05/02/2011	Raccordement centre équestre 1 300 ml Ø 63 PEHD

BRANCHEMENTS

Branchements - Suivi des évolutions				
Nombre	31/12/2010	31/12/2011	Variation (nb)	Variation (%)
Branchements	379	383	4	-1,04
<i>dont branchements publics en plomb</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>

>> La variation de la quantité de branchements plomb correspond aux suppressions des branchements plomb réalisées dans l'année. Certains branchements inconnus au 31/12/10 ont pu être identifiés comme étant des branchements plomb au cours de l'année 2011. Il y a quatre nouveaux branchements pour le contrat en 2011

COMPTEURS

En 2011, l'évolution du parc compteur a été la suivante :

Compteurs			
Tranches de diamètre	Posés pour la 1ère fois	Renouvelés	Déposés
12 à 15 mm	4	13	0
20 à 40 mm	-	2	
> 40 mm	-	-	
Total	4	15	



L'ACTIVITE DU SERVICE

LE BILAN HYDRAULIQUE

NATURE DES RESSOURCES UTILISÉES

■ Localisation des ressources utilisées

La production d'eau potable provient de la source du Crucifix.

INSTALLATIONS

L'alimentation en eau potable de la commune est assurée par les installations suivantes :

- une station de refoulement de Corcelles,
- deux réservoirs (un à Corcelles et un à Flavignerot).

VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION

En 2011, les volumes mis en distribution sur l'année civile ont été répartis de la façon suivante (les volumes sont ramenés à 365 jours) :

Répartition mensuelle :

Volumes mensuels	
	Volumes produits
Janvier	4 700
Février	4 118
Mars	3 502
Avril	5 500
Mai	5 750
Juin	3 824
Juillet	4 501
Août	1 918
Septembre	4 035
Octobre	1 521
Novembre	4 508
Décembre	5 233
Total	49 110

La recherche de fuites peu génératrice de fuites à réparer a conduit à remettre en cause la fiabilité du compteur de production qui présentait un âge avancé. Un débitmètre a été installé en août. Des problèmes de paramétrage et d'installation ont conduit à un manque de fiabilité du comptage sur les mois d'août et d'octobre. Les volumes mis en distribution sont sans doute sous évalués sur ces 2 mois.

Répartition annuelle détaillée par points de comptage :

Volumes mis en distribution (m3)						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variation
Eau produite – Combe Maréchal	51 587	53 033	56 950	63 332	49 110	- 22,5 %
Total volumes produits (A)	51 587	53 033	56 950	63 332	49 110	-22,5 %
Total volumes achetés en gros (B)	0	0	0	0	0	-
Total volumes vendus en gros (C)	0	0	0	0	0	-
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	51 587	53 033	56 950	63 332	49 110	- 22,5 %

RENDEMENT DE RESEAU

Le calcul du rendement de réseau se calcule à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relèves ramenée à 365 jours. Ce principe de calcul permet de fiabiliser les résultats et minimise les variations liées aux erreurs d'estimations.

Pour le contrat, la relève a eu lieu du **25/07/2011** au **28/07/2011**.

Rendement de réseau (%)							
		2007	2008	2009	2010	2011	Evolution
Volumes produits		51 998	52 755	55 689	59 623	64 346	8%
Volumes Importés	Volumes reçus	-	-	-	-	-	-
	Volumes achetés	-	-	-	-	-	-
Volumes livrés au réseau		51 998	52 755	55 689	59 623	64 346	7,9%
Volumes facturés hors ventes en gros (V.E.G)		38 232	38 901	36 767	36 653	35 425	-4%
Volumes exportés	Volumes cédés	-	-	-	-	-	-
	Ventes en Gros (V.E.G.)	-	-	-	-	-	-
Volumes dégrevés		-	-	125	0	*	-44%
Volumes divers		513	223	350	689		-5%
Volumes consommés		38 745	39 124	37 242	37 342	35 425	-12,10%
Rendement de réseau		74,50%	74,20%	66,9%	62,6%	55,1%	29,8%
Pertes en réseau (fuites + incendies + vols)		13 253	13 632	18 447	22 281	28 921	21,3%
Indice linéaire de perte (m3/jour/km)		1,79	1,84	2,5	3,43	4,16	19,2%
Indice linéaire de perte des volumes sans comptage (m3/jour/km)		1,86	1,87	2,5	3,54	4,22	-44%

>> * A partir de 2011, les volumes dégrevés sont intégrés aux volumes facturés.

Les définitions et les calculs sont précisés dans les annexes. Les volumes sont en m³.

Le rendement de réseau et les indices linéaires font l'objet de 3 indicateurs de performance dont voici les définitions :

Rendement du réseau :

Unité : %

Définition :

- pour les services sans volumes exportés (ventes en gros) :

$$\text{Rendement} = (\text{volume comptabilisé} + \text{volume autorisé non compté}) / (\text{volume produit} + \text{volume importé}).$$

- pour les services avec volumes exportés :

$$\text{Rendement} = (\text{volume comptabilisé} + \text{volume autorisé non compté} + \text{volume exporté}) / (\text{volume produit} + \text{volume importé}).$$

Indice Linéaire de Pertes :

Unité : m³ / km / jour

Définition : (volume mis en distribution – volume consommés) / (365 * longueur totale du réseau hors branchements)

avec volume mis en distribution = volume produit + volume importé – volume exporté.

Indice Linéaire des Volumes non comptés :

Unité : m³ / km / jour

Définition : (volume mis en distribution – volume comptabilisés) / (365 * longueur totale du réseau hors branchements)

avec volume mis en distribution = volume produit + volume importé – volume exporté.

Les informations relatives à la qualité de la ressource et de l'eau produite et distribuée sont présentées dans ce rapport dans le chapitre LA QUALITE DU SERVICE > LA QUALITE DU PRODUIT.

LE BILAN DE L'EXPLOITATION

EXPLOITATION DES OUVRAGES DE PRODUCTION

■ Les consommations électriques

Les consommations électriques des équipements nécessaires à la production d'eau sont détaillées dans le tableau ci-dessous :

Consommation d'énergie (kWh)			
Désignation du site	2010	2011	Variation (%)
Station de Corcelles-les-Monts	99 273	99 652	+ 0,4 %
Surpresseur des Carmélites	1 782	1 001	- 43,9 %
Réservoir de Flavignerot	4 451	4 413	- 0,9 %
Total	105 506	105 066	- 0,4 %
kWh/m³	1,666	2,139	+ 28,4 %

>> La consommation électrique est stable. Le ratio est pour sa part en hausse, cette situation laisse supposer un problème de comptage sur l'ancien compteur mécanique.

■ Les consommations de réactifs

Consommation de réactifs (kg)				
Réactif	Désignation du site	2010	2011	Variation (%)
Chlore	Station de Corcelles-les-Monts	60	60	-

>> La consommation de chlore, basée sur le remplacement physique des bouteilles en place, reste indicative ; l'autonomie des bouteilles étant de plusieurs mois.

■ Les sorties d'astreinte

Le nombre d'agents intervenus dans le cadre de l'astreinte usines a été de **3** en **2011** contre 3 en 2010.

■ Les contrôles réglementaires

Des équipements font l'objet d'un contrôle réglementaire par une entreprise extérieure, suivant les textes législatifs.

De ces contrôles découlent des remarques de différents niveaux :

- remarques de niveau 1 : il s'agit d'observations d'ordre grave et important. Les actions correctives doivent être réalisées immédiatement.
- remarques de niveau 2 : il s'agit d'observations d'ordre moyen. Les actions correctives doivent être menées mais le degré d'urgence est moindre.

Remarques de niveau 3 : il s'agit d'observations d'ordre mineur. Les actions correctives doivent être menées mais le degré d'urgence est très faible

➤ Le contrôle des points d'ancrage

Les contrôles suivants ont été réalisés en 2011:

Détail des contrôles réglementaires				
Commune	Nom site	Date de l'expertise	Remarque	niveau
Corcelles-les-Monts	Réservoir de Corcelles les monts	07/07/2011	Non	0
Flavignerot	Réservoir de Flavignerot	07/07/2011	Non	0

>> Aucune remarque n'a été émise lors du contrôle des points d'ancrages.

➤ Le contrôle électrique

Les contrôles suivants ont été réalisés en 2011:

Détail des contrôles réglementaires				
Commune	Nom site	Date de l'expertise	Remarque	niveau
Flavignerot	Réservoir de Flavignerot	07/07/2011	Non	
Flavignerot	Surpresseur des carmélites	07/07/2011	Non	
Velars-sur-Ouche	Station de Corcelles	07/07/2011	Non	

>> Aucune remarque n'a été émise lors du contrôle des installations électriques.

➤ **Le contrôle des anti-béliers**

Les contrôles suivants ont été réalisés en 2011:

Détail des contrôles réglementaires				
Commune	Nom site	Date de l'expertise	Remarque	niveau
Flavignerot	Surpresseur des carmélites	13/10/2011	Non	
Flavignerot	Réservoir de Flavignerot	13/10/2011	Non	

>> Aucune remarque n'a été émise lors du contrôle des anti-béliers.

■ **Les principales interventions**

Liste des principales interventions		
Installation	Nature de l'intervention	Nombre
Total	Contrôle réglementaire	6
	Corrective	14
	Récurrent	108
	Renouvellement	1
Total		129

■ **Les équipements tombés le plus souvent en panne**

Détail des équipements tombés en panne			
Commune	Installation	Nom équipement	Nombre de pannes
CORCELLES-LES-MONTS	Réservoir de Corcelles les Monts	Sonde de niveau	1
FLAVIGNEROT	Réservoir et surpresseur de Flavignerot	Crépine	1
VELARS-SUR-OUCHÉ	Station de Corcelles	Télétransmetteur	2
VELARS-SUR-OUCHÉ	Station de Corcelles	Pompe 1	1
VELARS-SUR-OUCHÉ	Station de Corcelles	Compteur	1

■ **Les nettoyages de réservoirs**

Les nettoyages de réservoirs sont détaillés ci-dessous :

Dates des nettoyages de réservoirs		
Commune	Nom usuel Equipement	Date de réalisation
Corcelles les monts	Cuve réservoir de Corcelles les monts	22/03/2011
Flavignerot	Bâche surpresseur des carmélites (la Rente Neuve)	23/03/2011
Flavignerot	Cuve réservoir de Flavignerot Syndicat de Corcelles Flavignerot	24/03/2011

>> L'ensemble des cuves et bâches de stockage ont été désinfectées au cours de l'exercice 2011.

EXPLOITATION DES RÉSEAUX, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

■ La recherche de fuites et les réparations

La recherche de fuite est mise en œuvre à travers des campagnes de recherche systématique. Les techniques employées font appel à l'acoustique et à l'électronique. La corrélation acoustique consiste à placer un capteur équipé d'un émetteur radio à chaque bout de la conduite. Ces données sont ensuite enregistrées et analysées.

En 2011, la pose de capteurs acoustiques sur l'ensemble du réseau a été complétée par la corrélation acoustique de 3,5 km de réseau ce qui a permis de détecter et réparer les fuites des tableaux ci-dessous :

Réparations de fuites					
Nombre de fuites réparées	2008	2009	2010	2011	Variation
Sur branchements	1	2	0	3	- 100 %
Sur canalisations	0	0	3	0	-300 %
Sur accessoires	0	0	0	0	-
Total	1	2	3	3	0

Ces campagnes de recherches de fuites n'ont pas produit les effets escomptés.

Des fuites sur les postes de comptage sont également réparées :

Réparations de fuites sur le poste de comptage			
	2010	2011	Variation
Fuites réparées sur poste de comptage	6	7	+ 16,6 %

La liste des réparations de fuites sur les branchements, les canalisations et les accessoires de réseaux est présentée **en Annexe**.

■ Les renouvellements de branchements

En 2010, il y a eu 1 renouvellement de branchements hors plomb.
La liste est présentée **en Annexe**.

■ L'entretien du réseau

Il y a eu en 2011, **15** interventions (remise à niveau, nettoyage) sur des bouches à clés.

Dans le cadre de l'entretien du réseau, **1** vanne n'a été manœuvrée et **2** accessoires de réseau ont été remplacés.

Au total pour l'année 2011, le nombre d'interventions sur le réseau pour le contrat est de **69**.

■ Les sorties d'astreinte

Le nombre d'agents intervenus dans le cadre de l'astreinte réseaux a été de **6** en 2011 contre 1 en 2010.

LE BILAN TRAVAUX ET ÉTUDES

TRAVAUX EXCLUSIFS

■ Distribution

Lyonnaise des Eaux réalise des branchements neufs :

Branchements neufs					
	2008	2009	2010	2011	Variation
Nombre de branchements neufs	2	1	1	3	+ 200%

Le détail des branchements neufs est fourni en Annexe.

AUTRES TRAVAUX EXCLUSIFS

■ Distribution

Sans objet

TRAVAUX RÉALISÉS PAR LA COLLECTIVITÉ

■ Distribution

Sans objet

TRAVAUX RÉALISÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

■ Distribution

Ras

ÉTUDES

Sans objet

LE BILAN CLIENTS

NOMBRE DE CLIENTS ABONNES

Nombre de clients abonnés actifs au 31/12/2011						
Commune	2007	2008	2009	2010	2011	Variation (%)
CORCELLES-LES-MONTS	293	293	301	301	304	0,10
FLAVIGNEROT	69	70	72	74	75	1,35
Total	362	363	373	375	379	1,07

VOLUMES FACTURES

Volumes facturés sur l'année civile (m3)						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variation (%) 2011/2010
Particuliers	38 973	36 920	36 566	35 901	33 542	-6,57%
Municipaux	516	382	315	357	393	10,08%
Total	39 489	37 302	36 881	36 258	33 935	-6,41%

Les volumes facturés dépendent des périodes de relève des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais sont en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre. Pour pouvoir analyser les volumes facturés retraités de ces effets de variation, reportez-vous au tableau qui présente les rendements de réseaux. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

CONTACTS CLIENTS

Typologie des contacts	
	Nombre de contacts
Téléphone	183
Courrier	43
Internet	11
Fax	-
Visites en agence	24
Total	261

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services de Dijon. Notre Centre de Relation Clientèle répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation...

Un service de traitement de courrier est mis en place depuis 2009 afin de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

Pour contacter notre Centre de Relation Clientèle :
Pour toute demande ou réclamation :
N° Azur (prix d'un appel local depuis un poste fixe) : 0.810.374.374.
Pour toute urgence technique :
N° Azur (prix d'un appel local depuis un poste fixe) : 0.810.874.874.

Taux de prise d'appels du Centre de Relation Clientèle						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variation 2011/2010
Taux de prise	92,74%	90,80%	90,90%	90,50%	90,70%	0,20 point

En 2011, le Centre de Relation Clientèle a traité 47376 appels pour le Centre Régional Dijon Auxois Champagne contre 45810 appels en 2010.

>> L'objectif de performance 2011 pour cet item est de 90% d'appels répondus en instantané. Il a donc été légèrement dépassé, pour la 6ème année consécutive. Cet objectif de qualité de service est reconduit pour l'année 2012 également.

Afin d'assurer la continuité du service sur l'ensemble du territoire, le Centre de Relation Clientèle peut, dans le cadre d'une entraide mutuelle et de manière ponctuelle, prendre en charge les appels d'autres Centres de Relation Clientèle Lyonnaise des Eaux.

RECOUVREMENT

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

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

Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour le Centre Régional. Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

Taux global des créances supérieures à 6 mois						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variation 2011/2010
Taux	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	- point

>> Aucune créance supérieure à 6 mois n'a été enregistrée en 2011.

En 2011, 2 clients ont bénéficiés d'un dégrèvement sur sa facture d'eau, en raison d'une fuite survenue sur son installation intérieure après compteur.

L'ensemble des dégrèvements accordés représente en 2011 une diminution des volumes de **44** m³ Eau et de **972** m³ Assainissement.

Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année (n-1) au 31/12/n fait l'objet d'un indicateur de performance :

Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année (n-1)					
Définition	2007	2008	2009	2010	2011
Au 31/12 de l'année n : montant des impayés relatifs à la facturation de l'année (n-1) / montant des factures émises relatives à l'année (n-1). La valeur est en %.	0.02 %	0.02 %	0,06 %	0,03 %	0,00%

>> Aucune créance irrécouvrable en 2011.

MENSUALISATION

Les clients ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois :

Données sur la mensualisation					
Donnée	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de clients mensualisés	0.00%	0.00%	0.00%	126	129
% clients mensualisés	21,00%	25,97%	29,48%	33,60%	34,04%

>> Nos efforts se poursuivent pour faciliter aux clients l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique... Ces moyens permettent à nos clients de gérer confortablement leur budget « eau ». L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, via notre site internet ou envoi d'un coupon-réponse.



LA TARIFICATION DU SERVICE

PRÉSENTATION

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- Lyonnaise des Eaux pour ses prestations de production et distribution d'eau potable,
- le Syndicat de Corcelles les Monts Flavignerot pour financer les ouvrages de production et distribution d'eau potable
- l'agence de l'eau Rhône-Méditerranée-Corse pour financer les travaux destinés à lutter contre la pollution

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe et un prix au m³.

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

TARIF

SYND. CORCELLES LES MONTS FLAVIGNEROT - EAU

Etablie sur la base des tarifs connus au: 01/01/2012

RUBRIQUES	VOLUME m ³	PRIX UNITAIRE HT	MONTANT 2011	MONTANT 2010	EVOLUTION 2010/2011
DISTRIBUTION DE L'EAU					
Part du délégataire					
Abonnement annuel	1	73,1800	73,18	69,90	4,69 %
Consommation	120	0,8138	97,66	90,29	8,16 %
Part de la collectivité					
Abonnement annuel	1	13,1800	13,18	13,18	0,00 %
Consommation	120	0,2279	27,35	27,35	-0,01 %
Organismes publics					
T.V.A à 5,5 %			11,63	11,04	5,30 %
MONTANT TTC			222,99	211,76	5,30 %
SOIT LE M³ TTC HORS ABONNEMENT			1,0990	1,0343	6,26 %
SOIT LE M³ TTC AVEC ABONNEMENT			1,8582	1,7647	5,30 %
Organismes publics					
Lutte contre la pollution(Agence de l'eau)					
commune de Corcelles Les Monts	120	0,2100	25,20	22,80	10,53 %
T.V.A à 5,5 %			1,39	1,25	10,53 %
SOIT LE M³ TTC HORS ABONNEMENT Corcelles Les Monts			1,3205	1,2347	6,95 %
SOIT LE M³ TTC AVEC ABONNEMENT Corcelles Les Monts			2,0798	1,9651	5,84 %
Organismes publics					
Lutte contre la pollution(Agence de l'eau)					
commune de Flavignerot	120	0,1680	20,16	13,68	47,37 %
T.V.A à 5,5 %			1,11	0,75	47,37 %
SOIT LE M³ TTC HORS ABONNEMENT Flavignerot			1,2762	1,1545	10,54 %
SOIT LE M³ TTC AVEC ABONNEMENT Flavignerot			2,0355	1,8849	7,99 %

- >> **1*** Avenant eau N°4 augmentation par paliers = 1ère augmentation au 01/07/2010 baisse des volumes et augmentation du tarif réception sous préfecture le 21/04/10
- 2*** Délibération réceptionnée sous préfecture le 16/04/09 mais réceptionnée après facturation de juillet 2009 : rappel sur facture 01/2010 augmentation PF et PP

Pour la commune de FLAVIGNEROT :

Prix de l'eau au m ³ TTC pour 120 m ³		
Définition	2010	2011
Prix HT du service de l'eau	1,67	1,76
Prix HT du service de l'assainissement	—	—
Taxes et redevances	0,21	0,27
Total	1,88	2,04

Pour la commune de CORCELLES LES MONTS :

Prix de l'eau au m ³ TTC pour 120 m ³		
Définition	2010	2011
Prix HT du service de l'eau	1,67	1,76
Prix HT du service de l'assainissement	2,49	2,57
Taxes et redevances	0,56	0,62
Total	4,72	4,95

ÉVOLUTION DU TARIF DE L'EAU ENTRE 2010 ET 2011

Évolution des révisions de la tarification		
	2010	2011
K Coefficient d'indexation	1,30986	1,37158

LES AUTRES TARIFS

Sans objet



LE BILAN RÉGLEMENTAIRE

ACTUALITE MARQUANTE

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

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.

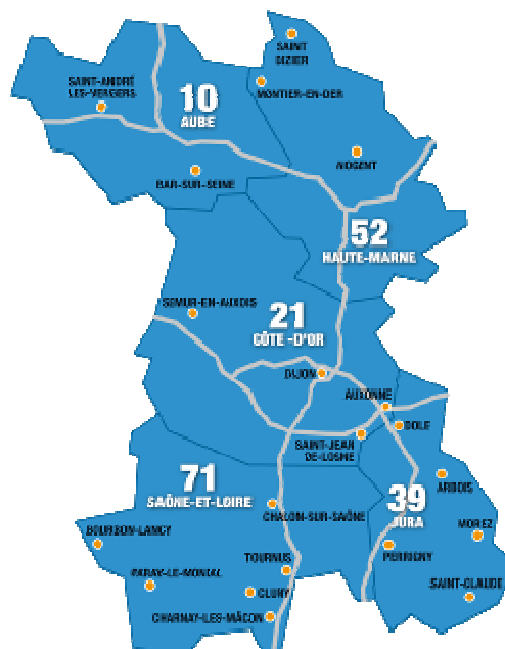
LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE

PRESENTATION GENERALE

Depuis le 4 avril 2011, les départements de l'Aube, la Côte d'Or, la Haute-Marne, le Jura et la Saône-et-Loire sont réunis au sein d'une même Entreprise Régionale Lyonnaise des Eaux dénommée Bourgogne Champagne Jura.

L'Entreprise Régionale s'organise comme suit :

- **une Direction des Opérations** regroupant 7 Agences Territoriales ou métiers:
 - o agence Auxois Morvan
 - o agence Chalon Paray
 - o agence Champagne Sud
 - o agence du Dijonnais
 - o agence Saône Bresse
 - o agence Saône Jura
 - o agence Travaux Usines
- **une Direction Technique** regroupant un service Gestion du Patrimoine, un service Support Technique, un laboratoire d'analyses spécialisé en assainissement ;
- **une Direction de la Performance** regroupant un pôle budgétaire, contrôle de gestion, appui contractuel, un service logistique, un service achats, une plateforme approvisionnement ;
- **une Direction Commerciale** pilotant et animant la politique commerciale sur le territoire ;
- **un service Ressources Humaines** ;
- **un service Qualité Sécurité Environnement** ;
- **une Agence Régionale Clients** ;
- **un service Communication.**



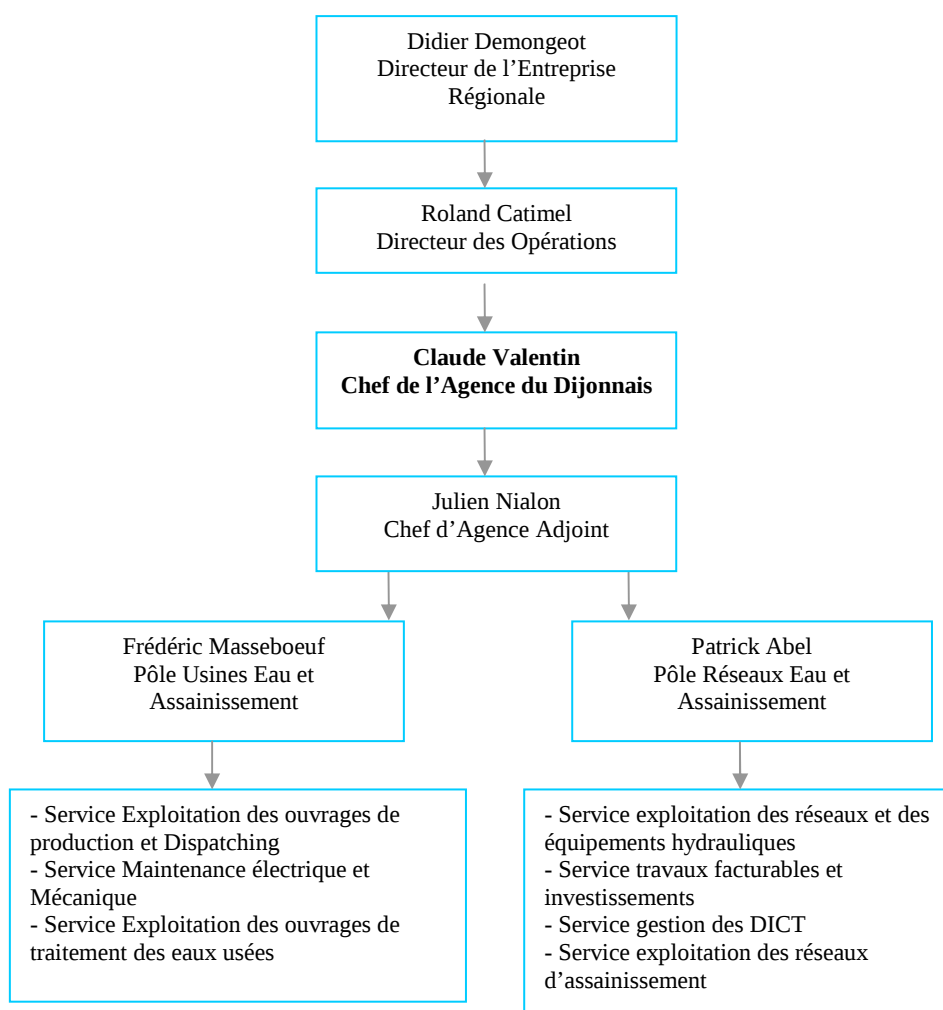
Chiffres clés de l'Entreprise Régionale (2011):

- 530 collaborateurs ;
- 24 lieux d'embauche ;
- 383 contrats avec les collectivités ;
- 148 contrats avec les industriels ;
- 632 000 habitants desservis en eau ;
- 52 millions de m³ d'eau potable produits ;
- 140 usines d'eau potable ;
- 7 652 km de réseaux eau ;
- 486 500 habitants desservis en assainissement ;
- 32 millions de m³ d'eaux usées traitées ;
- 65 stations d'épuration ;
- 3 061 km de réseaux d'assainissement



POUR VOTRE CONTRAT

En 2011, les agences techniques qui ont œuvré pour votre collectivité sont présentées dans l'organigramme suivant :



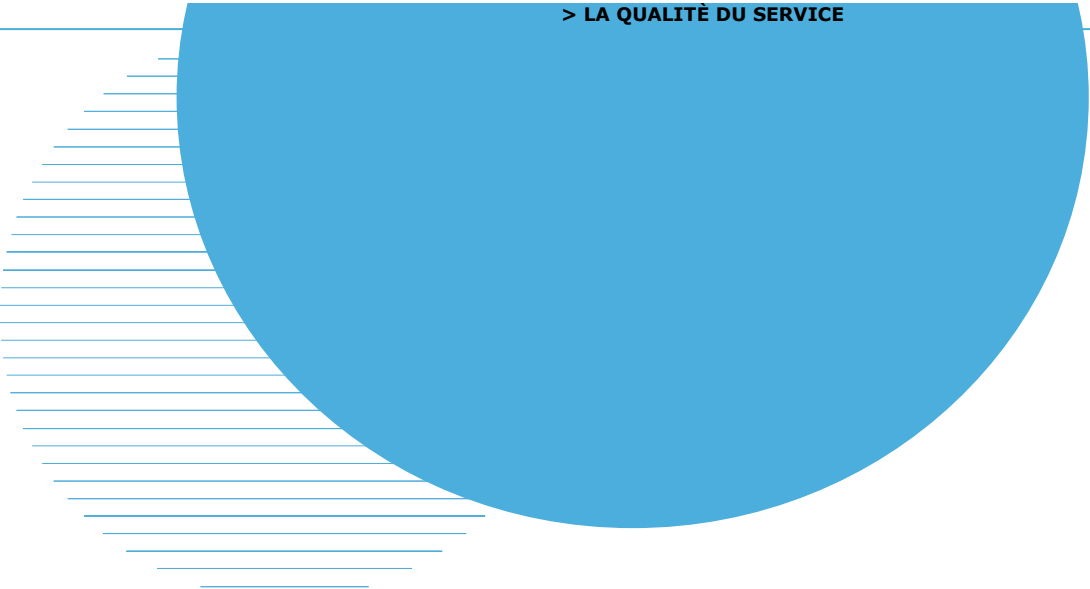
Votre interlocuteur privilégié est **Patrick GAUBY** -Tel : 03 80 40 73 68.
Claude VALENTIN - Tel : 03.80.40.75 20

L'accueil client est assuré **du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h30** à l'adresse suivante :

**16, boulevard du Docteur Jean Veillet
BP 26629
21066 DIJON Cedex
Tel : 0810 374 374**

L'astreinte est assurée par nos agents 24h / 24 et 7 jours/7. **Tel : 0810 874 874**

En dehors des heures d'ouverture de notre Centre de Relation Clientèle, les appels d'urgence des clients sont repris par la Gestion Technique Centralisée basée à Dijon.



LA QUALITÉ DU SERVICE

LA QUALITE DU PRODUIT	55
LA QUALITE DU SERVICE	61
LE MANAGEMENT QUALITE	67
LE DEVELOPPEMENT DURABLE	69
L'ANALYSE DU PATRIMOINE.....	73



LA QUALITÉ DU PRODUIT

LA CONFORMITÉ DE L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUÉE

« L'Eau consommée doit être propre à la consommation »
(Code de la Santé Publique – article 19)

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

- La qualité organoleptique (3 paramètres),
- La qualité physico-chimique due à la structure naturelle des eaux (9 paramètres au moins),
- Les substances indésirables (16 paramètres au moins),
- Les substances toxiques (10 paramètres au moins),
- Les pesticides et les produits apparentés,
- La qualité microbiologique (6 paramètres).

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

- La valeur de qualité limite, appelée également conformité : pour différents paramètres bactériologiques (entérocoques, escherichia coli,...) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb,...), le décret fixe une valeur qui ne doit pas être dépassée. Un dépassement implique de déclarer l'eau non-conforme et de rechercher et mettre rapidement en œuvre une solution de mise en conformité de l'eau distribuée, la récurrence du dépassement pouvant représenter à terme une menace pour la santé des consommateurs.
- la valeur de qualité référence : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs imposées par le décret pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total,...). Toutefois le dépassement récurrent de la valeur de référence doit conduire à trouver une solution pour éliminer le problème ainsi mis en évidence, en raison des incidences sur les installations de production, les réseaux de distribution publics ou privés, et le confort d'utilisation par les consommateurs.

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

- **Le contrôle sanitaire officiel sanitaire et légal exercé par le Préfet (ARS)**

Au titre du contrôle officiel, des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en divers points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier la qualité physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la qualité sanitaire des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau distribué. Il est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence des analyses du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par le code de santé publique, reprenant le décret n°2001-1220 en date du 20 décembre 2001.

- **Le contrôle d'auto-surveillance d'exploitation**

Pour s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité, Lyonnaise des Eaux surveille en permanence la qualité de l'eau qu'elle produit et distribue en vérifiant sa conformité. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur.



> CONSEIL

La plupart du temps indétectable, le chlore injecté dans l'eau peut dans certaines conditions provoquer l'apparition de goûts de chlore ou d'eau de javel. Pour limiter le goût, nous conseillons de mettre l'eau dans une bouteille, de la laisser ouverte.

Ainsi, en 2011, le nombre d'analyses réglementaires a été de **20**. Le bilan des analyses réglementaires est détaillé ci-dessous.

LE PLAN VIGIPIRATE

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par le plan Vigipirate ; parmi les plus significatives :

- Le renforcement de la désinfection au refoulement des installations pour atteindre l'exigence de 0,30 mg/l de chlore au départ et le maintien d'un résiduel de 0,10 mg/l en tout point du réseau de distribution ;
- Le renforcement de la surveillance des ouvrages ;
- Sensibiliser de manière accrue l'ensemble du personnel.

Le résultat des analyses vous est présenté dans le chapitre «La qualité du service».

BILAN BACTERIOLOGIQUE

Qualité de l'eau - Contrôles sanitaires bactériologiques										
	Ressource	Production			Distribution			Total		
	Nombre	Nombre	Nombre de non-conformité	Nombre de hors référence	Nombre	Nombre de non-conformité	Nombre de hors référence	Nombre	Nombre de non-conformité	Nombre de hors référence
Analyses	1	2	0	0	7	0	1	10	0	1
Paramètres	2	12	0	0	42	0	2	56	0	2

Le taux de conformité bactériologique fait l'objet d'un indicateur de performance dont voici les caractéristiques :

Unité : %

Définition : pour les analyses concernant l'eau produite et distribuée (sans distinction d'UDI) validées par l'ARS :

Nombre d'analyses bactériologiques conformes / nombre d'analyses bactériologiques réalisées

Les prélèvements pris en compte pour le calcul de l'indicateur sont les prélèvements pour lesquels au moins un paramètre ayant une valeur limite de qualité a été analysé.

Le taux de conformité bactériologique est ainsi de **100** %.

>> L'eau distribuée par le service est, en conséquence, d'excellente qualité du point de vue bactériologique.

Voici la liste détaillée des analyses bactériologiques hors référence:

Liste des analyses bactériologiques hors références					
Date	Type d'eau	Lieu	Paramètre hors référence	Valeur relevée	Limite de conformité
10/01/2011	DISTRIBUTION	BOURG ~ ECOLE	GERMES SULFITO-REDUCTEURS	1 nb/100ml	=0
10/01/2011	DISTRIBUTION	BOURG ~ ECOLE	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1 nb/100ml	=0

>> On constate une évolution fréquente de la qualité de l'eau captée en rapport avec la pluviométrie et notamment de la turbidité ; cette dernière allant de paire avec la présence de germes sulfito-réducteurs et coliformes totaux.

Voici la liste détaillée des analyses bactériologiques non-conforme:

>> Sans objet

BILAN PHYSICO-CHIMIQUE

Qualité de l'eau - Contrôles sanitaires physico-chimiques										
	Ressource	Production			Distribution			Total		
	Nombre	Nombre	Nombre de non-conformité	Nombre de hors référence	Nombre	Nombre de non-conformité	Nombre de hors référence	Nombre	Nombre de non-conformité	Nombre de hors référence
Analyses	1	2	0	0	7	0	1	10	0	1
Paramètres	248	273	0	0	103	0	1	624	0	1

Le taux de conformité physico-chimique fait l'objet d'un indicateur de performance dont voici les caractéristiques :

Unité : %

Définition : pour les analyses concernant l'eau produite et distribuée (sans distinction d'UDI) validées par l'ARS :

Nombre d'analyses physico-chimiques conformes / nombre d'analyses physico-chimiques réalisées

Les prélèvements pris en compte pour le calcul de l'indicateur sont les prélèvements pour lesquels au moins un paramètre ayant une valeur limite de qualité a été analysé.

Le taux de conformité physico-chimique est ainsi de **100 %**.

>> L'eau distribuée par le service est, en conséquence, d'excellente qualité du point de vue physico-chimique.

Voici la liste détaillée des analyses physico-chimiques hors référence :

Liste des analyses physico-chimiques hors références					
Date	Type d'eau	Lieu	Paramètre hors référence	Valeur relevée	Limite de conformité
31/08/2011	DISTRIBUTION	BOURG - ECOLE	AMMONIUM	0,18 mg/litre	≤ 0,1 mg/l

>> La présence d'ammonium est également liée à la variation de la qualité d'eau brute, elle-même fonction des épisodes pluvieux.

LA PROTECTION DES RESSOURCES D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE ET DU MILIEU NATUREL

L'INDICE D'AVANCEMENT DE LA PROTECTION DE LA RESSOURCE

La protection et la gestion de la ressource sont mesurées par un indicateur de performance qui donne un indice d'avancement des démarches d'établissement des périmètres.

Unité : %

Définition :

0% : aucune action

20% : étude environnementale et hydrogéologique en cours

40% avis de l'hydrogéologue rendu et périmètre défini

50% : dossier recevable déposé en préfecture

60% : arrêté préfectoral

80% : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrain acquis, servitude mise en place, travaux terminés) tel que constatés en application de la circulaire DGS-SDA 2005-59 du 31 janvier 2005.

L'indice 80% est atteint lorsque l'ARS a effectué l'inspection et le contrôle des travaux.

100% : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus) et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

L'indice 100% est atteint lorsqu'une personne a été mandatée pour suivre les périmètres protégés et qu'une procédure est mise en œuvre.

Indice d'avancement de la protection de la ressource				
Ressource	2008	2009	2010	2011
Pour 2008 : indicateur consolidé par l'ARS de Côte d'Or pour l'ensemble des ressources	60%	60%	60%	60%

LES ELEMENTS DE LA PROTECTION

En fonction de l'indice d'avancement de la protection de votre ressource, Lyonnaise des Eaux peut vous accompagner.

En effet, afin de protéger les ressources qu'elle exploite au titre des collectivités et le milieu naturel dans lequel il évolue, le centre régional Dijon Auxois Champagne s'est engagé dans une politique de protection de la ressource et du milieu naturel.

Pour accompagner les collectivités dans leurs démarches de protection de la ressource, Lyonnaise des Eaux a créé une cellule « Ressources et milieux naturels ». Cette cellule développe et réalise des projets liés à la protection de la ressource en eau et du milieu naturel et à la préservation de la biodiversité.

La cellule « Ressources et milieux naturels » est forte de ses compétences techniques en agronomie, protection et utilisation de la ressource en eau, hydrobiologie, aménagement et

préservation de la biodiversité. Sa connaissance des acteurs institutionnels et financeurs, associée à celle des procédures administratives et réglementations françaises et européennes liées à l'eau et l'environnement lui permettent de vous aider dans vos démarches.

La cellule « Ressources et milieux naturels » peut vous accompagner dans vos projets :

- Création de zones de rejets végétalisées ou de zones Libellule à la sortie des stations d'épuration
- Suivi qualitatif des eaux superficielles, interprétation des résultats, propositions de pistes d'actions.
- Démarches de protection réglementaire des ressources – Suivi de l'instruction administrative et suivi et réalisation des travaux.
- Etude Bassin d'Alimentation de Captages (BAC) : Animation du comité de pilotage, réalisation du volet agricole des études Bassin d'Alimentation de Captage et animation des programmes d'actions.
- Schéma Directeur Ressource : Pilotage de l'étude avec l'appui de la Direction de la Protection de l'Environnement
- Etude de faisabilité de projets de « Re-use » : Réutilisation d'eaux de sortie de STEP pour l'irrigation.
- Développement et réalisation de projets pour la protection de la ressource en eau, le suivi et la préservation du milieu naturel et de la biodiversité.

A ce titre, nous accompagnons suite à leur demande le Grand Dijon, les mairies de Saffres et de Messigny et Vantoux en Côte d'Or sur les procédures d'instauration des périmètres de protection de leurs captages.

Nous avons réalisé pour le Grand Dijon les travaux demandés dans les arrêtés préfectoraux : clôture des sites, étanchéité la décharge en amont de la source de Morcueil, création de station d'alerte de la qualité de l'eau sur les champs captants de Poncey et des Gorgets, sécurisation des accès à l'eau des ouvrages de prélèvements sur tous les sites...

En 2008, nous avons participé activement aux négociations départementales du programme d'action « Directive Nitrates » applicable dans les zones vulnérables du département, là où les ressources sont les plus contaminées par les nitrates.

En 2010, nous avons réalisé pour le SMEABOA, le diagnostic écologique et le profil de baignade du lac Kir.

En 2011, nous avons réalisé une étude de la qualité des eaux superficielles du bassin versant de la Corne en Saône et Loire pour le compte de l'Etablissement Public Territorial de Bassin Saône et Doubs.

Enfin, nous participons à l'élaboration du SAGE (Schéma d'Aménagement et de Gestion de l'Eau) de l'Ouche, en tant que membre de la Commission Locale de l'Eau.



LA QUALITÉ DU SERVICE

- **L'évaluation de la qualité du service par des instituts de sondage**

Le Nouvel Observatoire de la Satisfaction clients de Lyonnaise des Eaux

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

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

La méthodologie de l'Observatoire

En 2011, au niveau national, cette enquête a été menée auprès d'un échantillon de 3214 clients Lyonnaise des Eaux. Cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de décembre 2011 en collaboration avec l'Institut TNS Sofres.

Au sein de l'Entreprise Régionale Bourgogne Champagne Jura, 200 clients ont été interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par Lyonnaise des Eaux.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

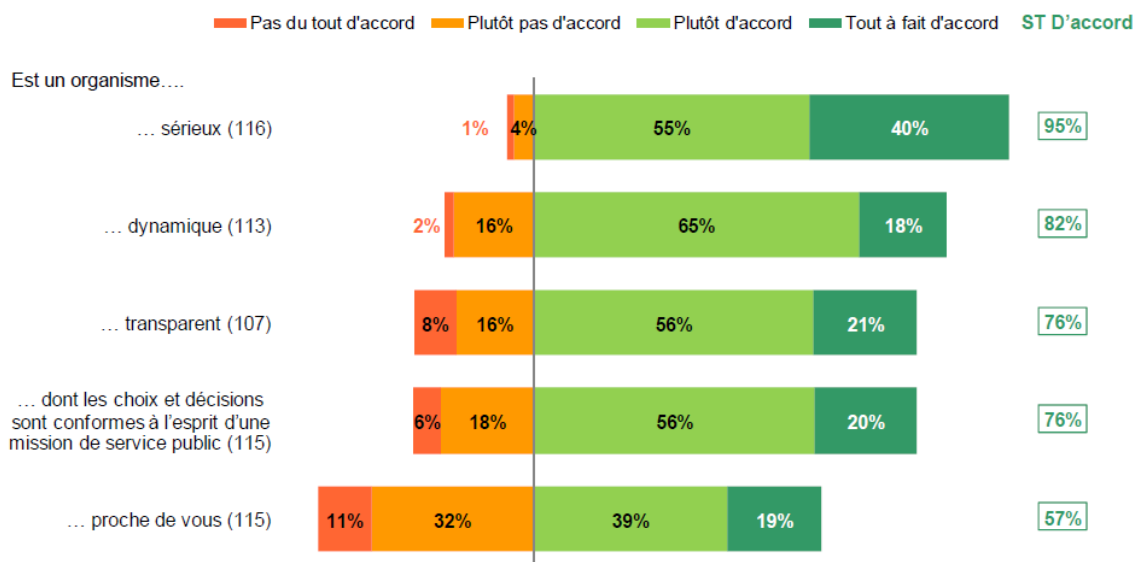
- **Une image solide du distributeur d'eau**

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

A l'avenir, il sera nécessaire pour Lyonnaise des Eaux de progresser en matière de proximité clients.

Image du distributeur d'eau

Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise

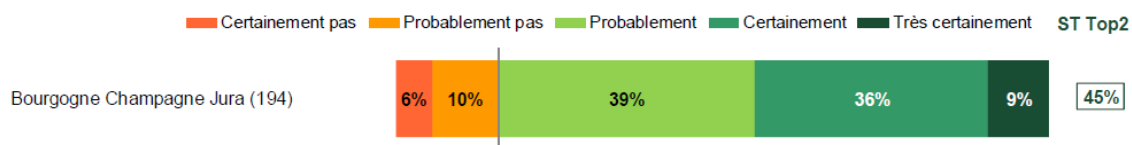


Base : A Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise comme distributeur d'eau

B2. Je vais vous citer plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise. Pour chacune vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

Des taux de recommandation et d'intention de rester client très élevés

Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client Lyonnaise des eaux sont très élevés. En effet, **84% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient Lyonnaise des Eaux.**



D6. Si vous en aviez la possibilité, dans quelle mesure pourriez-vous recommander votre distributeur ? Le recommanderiez-vous...

ST Top2 = % Très certainement + % Certainement

Et, 89% des clients, s'ils avaient la possibilité de choisir leur distributeur d'eau, choisiraient Lyonnaise des Eaux.



D7. Supposons que demain, vous ayez la possibilité de choisir un autre distributeur d'eau. Envisageriez-vous de rester chez votre distributeur d'eau actuel ?

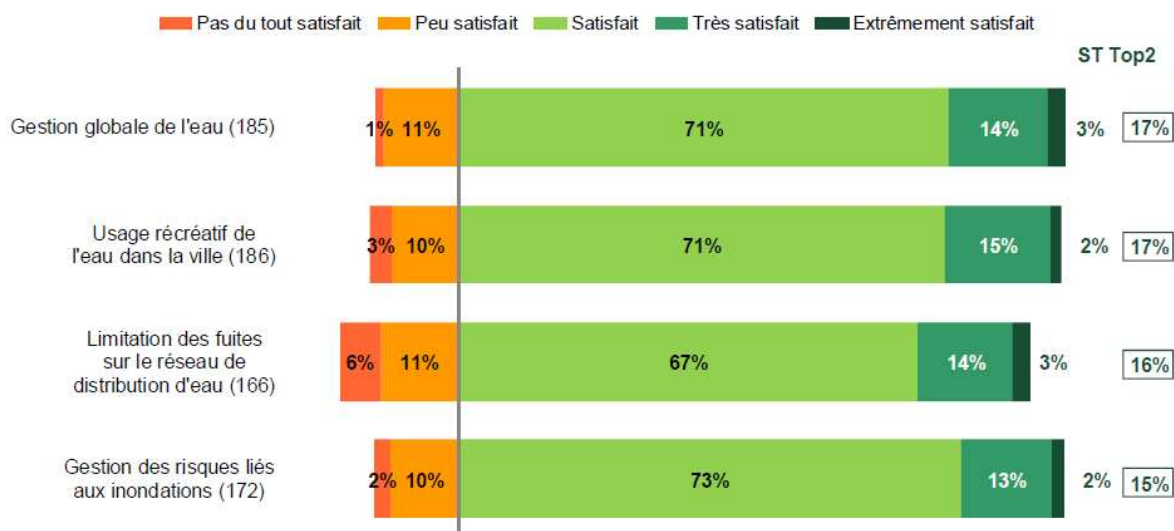
ST Top2 = % Très certainement + % Certainement

- Satisfaction forte vis-à-vis de la gestion de l'eau dans la commune

A la question intitulée « vous savez que c'est la ville qui est responsable de la gestion de l'eau sur le territoire. Dans votre commune, diriez-vous que vous êtes... » : **88% des clients interrogés sont satisfaits de la gestion de l'eau sur le territoire de leur commune**

Des progrès sont à mener en matière de limitation des fuites sur le réseau de distribution.

Satisfaction vis-à-vis de la gestion de l'eau dans la commune



ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

Base : À tous

M2. Vous savez que c'est la Ville qui est responsable de la gestion de l'eau sur son territoire.

Dans votre commune en particulier, diriez-vous que vous êtes extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas satisfait de l'action de ...

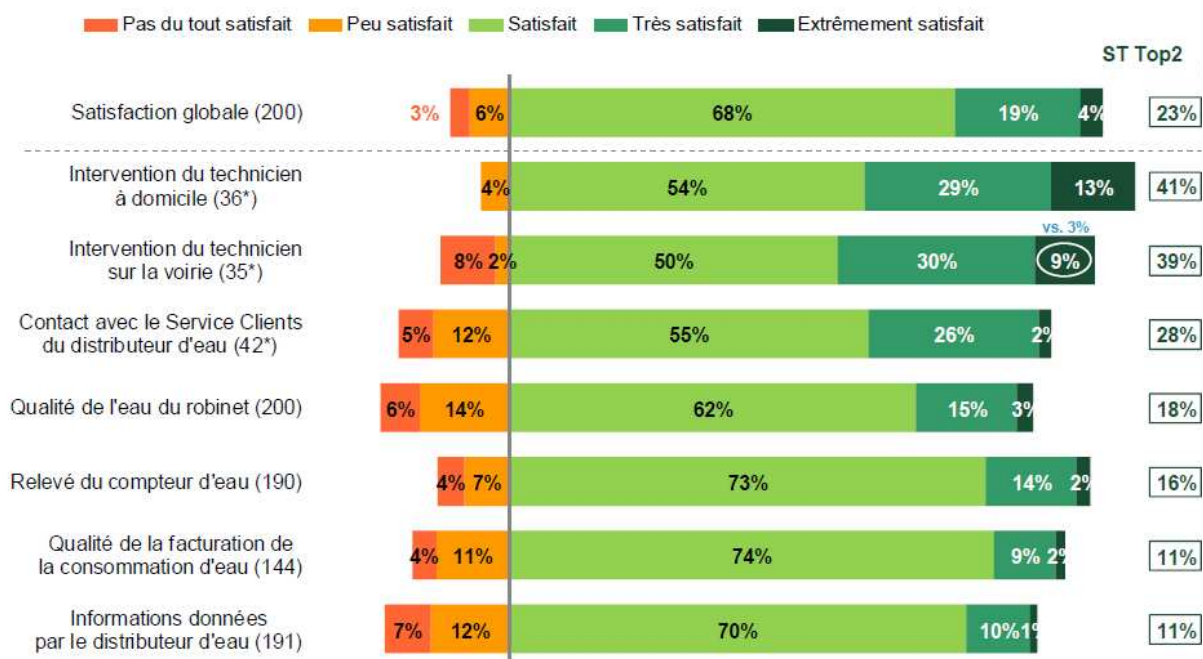
Satisfaction à l'égard des prestations du distributeur d'eau

91% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de Lyonnaise des eaux.

Le niveau de satisfaction des clients est très élevé sur les items suivants : l'intervention du technicien à domicile, l'intervention du technicien sur la voirie, et le relevé du compteur d'eau.

Lyonnaise des Eaux devra poursuivre ses efforts en matière d'informations données sur le service de l'eau et en matière de qualité de l'eau du robinet (cf. plus loin insatisfaction des clients sur les critères goût et calcaire).

Satisfaction globale par thème



Base : À tous

Parlons maintenant de différents points concernant votre distributeur d'eau.

E1. Diriez-vous que vous êtes globalement...

ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

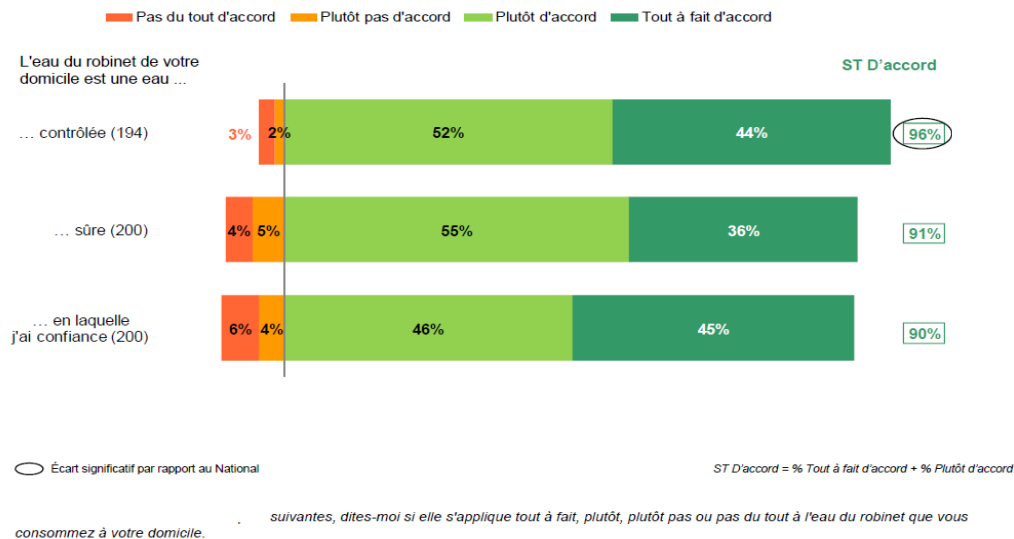
(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

• Une très belle image de l'eau du robinet

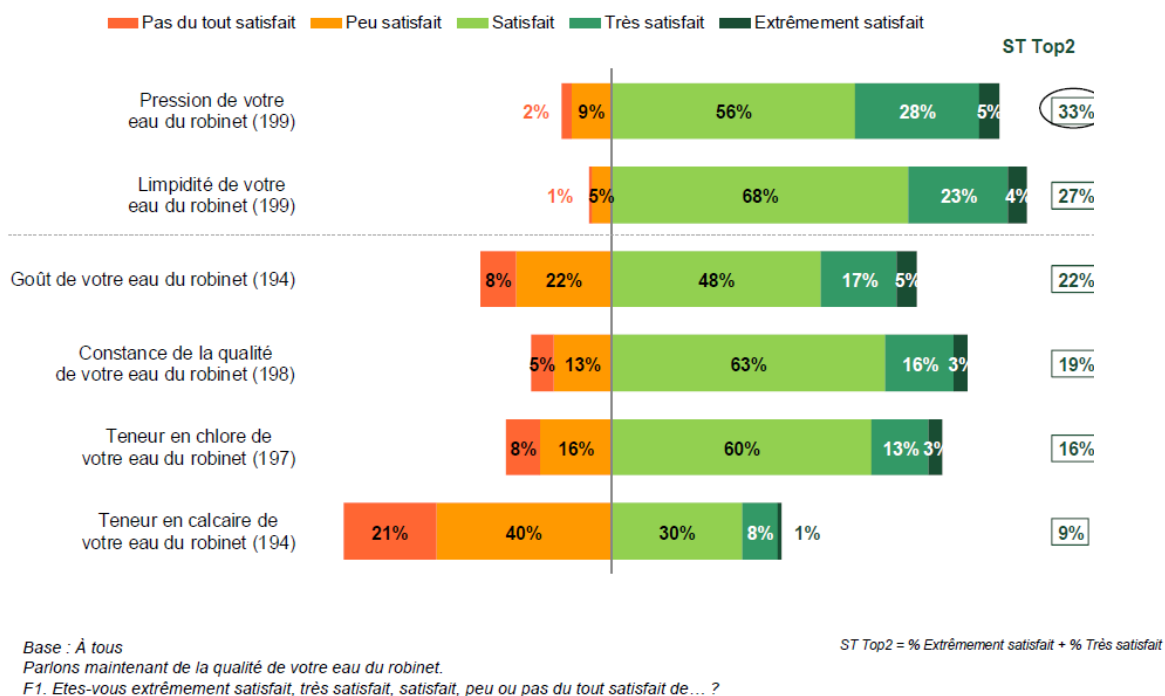
Malgré la médiatisation de documentaires à charge sur la qualité de l'eau, l'opinion des clients Lyonnaise des Eaux vis-à-vis de l'eau du robinet est bonne.

Les clients Lyonnaise des Eaux, ont des attentes fortes en matière de goût de l'eau du robinet et de teneur en calcaire. Parmi les clients interrogés, **30 % sont peu satisfaits du goût de l'eau et 61 % de la teneur en calcaire dans l'eau du robinet**

Opinion vis-à-vis de l'eau du robinet



Satisfaction vis-à-vis de la qualité de l'eau



LE SUIVI DE LA QUALITE DU SERVICE PAR LYONNAISE DES EAUX

LE DELAI DE REPONSE AUX COURRIERS

Il est mesuré car il impacte la satisfaction de nos clients :

Suivi du délai de réponse aux courriers					
	2007	2008	2009	2010	2011
Réponse dans les 5 jours	98,50%	99,20%	94,70%	73,88%	85,77%

>> Un service dédié exclusivement au traitement du courrier existe depuis fin 2009. Depuis 2010, les échanges écrits sont dématérialisés (scannés) pour un meilleur suivi des dossiers.

TAUX D INTERRUPTION

Il n'y a pas eu d'interruption de service liée à la production.

ACTIONS DE SOLIDARITE ET DE COOPERATION DECENTRALISEE DANS LE DOMAINE DE L'EAU

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

Données sur le Fonds Solidarité Logement sur votre département		
	2010	2011
Nombre de demandes reçues relatives à l'eau	55	72
Montant réclamé TTC (€)	13781	23901
Montant des abandons de créances part fermière (€)	4689	5770
Montant de l'engagement au fonds de solidarité (€) par Lyonnaise des Eaux	12406	12900

>> Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, téléphone, loyer ...

Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Général.

Les données ci-dessus représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes de votre département gérées par Lyonnaise des Eaux, au titre de la fourniture d'eau.



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.

CHAQUE GESTE COMPTERA POUR QUE LYONNAISE DES EAUX DEVIENNE L'ENTREPRISE PREFEREE DE LA CITE. 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 ouvrirons de nouveaux horizons en parvenant à relever 5 grands défis dans les prochaines années :

- renforcer **notre ancrage territorial** pour consolider nos liens avec nos Clients,
- **accélérer** notre développement commercial pour **accroître nos parts de marché** et dynamiser notre croissance,
- **assurer l'excellence de notre exploitation**,
- renforcer notre **performance** économique,
- développer nos **ressources humaines** pour être une entreprise motivante et attractive pour les hommes et les femmes de talent

Pour relever ces défis, 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.

LES ACTIVITES CONCERNEES PAR LA CERTIFICATION SONT :

- 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 INDICATEURS DE PERFORMANCE

Notre engagement fait l'objet de 2 indicateurs de performance :

Management de la qualité		
Indicateur	Définition	2011
Obtention de la certification ISO 9001 version 2000	0 : non 1 : oui	1 (01/04/2010)
Obtention de la certification ISO 14001		0

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

INTRODUCTION

LYONNAISE DES EAUX, UN ACTEUR AU CŒUR DU DÉVELOPPEMENT 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 ;
- Être 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 DÉVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

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. 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.

L'ÉVALUATION DE NOTRE DÉMARCHE PAR L'AGENCE VIGEO

Être 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.

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

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

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

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

- Plans d'action pour la protection de la biodiversité locale
- Partenariats locaux avec des associations de protection de l'environnement

ENGAGEMENT 5 : PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

- 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

- Participation à l'élaboration d'un Plan Climat
- Projets « énergies renouvelables » : Degrés bleus, méthanisation, opérations d'accompagnement (micro turbines, photovoltaïque, ...)

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

- Partenariats avec des structures de médiation, associations de consommateurs
- Actions en partenariat avec les bailleurs sociaux

ENGAGEMENT 8 : FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI

- 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

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, seniors, ...), actions de lutte contre les discriminations à l'embauche.

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

- 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

- 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 ...)



L'ANALYSE DU PATRIMOINE

PRÉSENTATION

Ce chapitre décrit pour les usines et les réseaux l'état des biens et leur capacité à remplir leurs fonctions.

Vous y trouverez également des informations sur la conformité des ouvrages au regard de la sécurité et du plan Vigipirate, ainsi que des indicateurs de performance liés au réseau.

ÉQUIPEMENTS ET GÉNIE CIVIL

DESCRIPTION DE L'ÉTAT GÉNÉRAL DES BIENS

L'état général des installations permet leur exploitation dans des conditions satisfaisantes.

TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

Le délégataire s'engage à réaliser en 2012 les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à ses obligations contractuelles.

TRAVAUX A RÉALISER PAR LA COLLECTIVITÉ DÉLÉGANTE

- Mise en place d'un escalier d'accès à la source du Crucifix (avec plate-forme et garde-corps)
- Mise aux normes des échelles de Flavignerot
- Travaux Vigipirate à réaliser : protection des fenêtres et des ventilations, pose d'alarmes anti-intrusion, sécurisation de capots, mise aux normes des clôtures...

- Comme indiqué dans notre courrier du 5 juillet 2007, la mise en place d'un analyseur de chlore en continu permettrait de détecter au plus tôt toute insuffisance de chlore dans le traitement et déclencherait une intervention immédiate de nos services. Dans ce courrier, nous vous alertons également sur la vulnérabilité du système de production d'eau potable du Syndicat et vous indiquons l'utilité de lancer une étude sur la protection du puits et sur des solutions de sécurisation de l'alimentation en eau potable (autres ressources, interconnexions, traitement...).

Nous nous tenons à votre disposition pour tout complément au sujet de ces travaux.

RÉSEAUX

DESCRIPTION DE L'ÉTAT GÉNÉRAL DES BIENS

RAS

TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

RAS

TRAVAUX A RÉALISER PAR LA COLLECTIVITÉ DÉLÉGANTE

RAS

INDICATEURS

Le renouvellement des réseaux fait l'objet d'un indicateur de performance :

Renouvellement réseau					
Nature	2007	2008	2009	2010	2011
Longueur du réseau renouvelé (ml)	-	-	-	-	-
Longueur du réseau réhabilité (ml)	-	-	-	-	-
Longueur du réseau (ml)					19 275
Taux moyen de renouvellement du réseau (%)					0,00%

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable fait également l'objet d'un indicateur de performance :

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable				
	2008	2009	2010	2011
Indice	0	0	0	40

Le barème est issu du décret n°2007-675 du 2 mai 2007. Vous trouverez le détail du calcul de cet indicateur à l'adresse suivante : www.eaudanslaville.fr (indicateur n°P103,2).
A compter de 2011, le calcul de l'indice est basé sur l'application d'une note b

BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

DESCRIPTION DE L'ÉTAT GÉNÉRAL DES BIENS

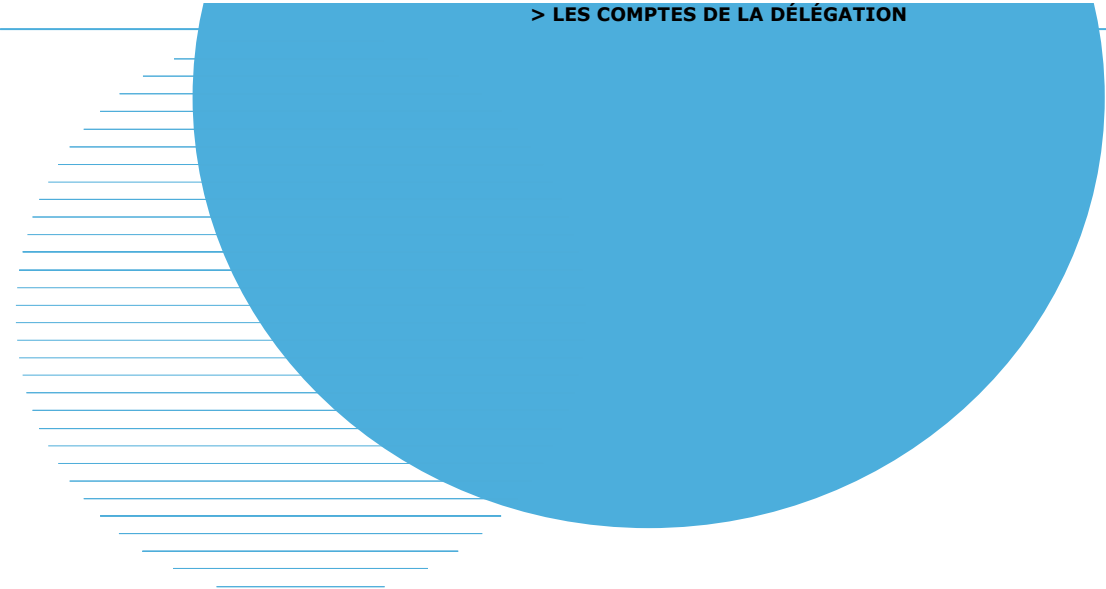
RAS

TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

RAS

TRAVAUX A RÉALISER PAR LA COLLECTIVITÉ DÉLÉGANTE

RAS



LES COMPTES DE LA DÉLÉGATION

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION.....79

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS83

LES DONNEES FINANCIERES85



LE COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION

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

Ce document est présenté en annexe.

ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Ce document sera fourni par prochain courrier dès son obtention.

BILAN

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2011

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

en Euros	2010	2011	Ecart en %
PRODUITS	74 148	76 257	2,8%
Exploitation du service	51 902	54 273	
Collectivités et autres organismes publics	20 104	19 424	
Travaux attribués à titre exclusif	1 212	1 377	
Produits accessoires	931	1 183	
CHARGES	79 273	90 250	13,8%
Personnel	24 945	28 732	
Energie électrique	7 287	7 074	
Produits de traitement	1 383	455	
Analyses	2 146	2 778	
Sous-traitance, matières et fournitures	5 250	9 232	
Impôts locaux et taxes	2 760	2 995	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	9 944	11 289	
• télécommunication, postes et télégestion	2 280	2 511	
• engins et véhicules	4 085	4 283	
• informatique	1 953	2 094	
• assurance	103	130	
• locaux	529	440	
Frais de contrôle	1 042	1 085	
Ristournes et redevances contractuelles	0	0	
Contribution des services centraux et recherche	1 925	2 071	
Collectivités et autres organismes publics	20 104	19 424	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	0	3 276	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	813	829	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	830	741	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	868	335	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	-25	-66	
Résultat avant impôt	-5 125	-13 993	-173,0%
RESULTAT	-5 125	-13 993	-173,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2011

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

Détail des produits

en Euros	2010	2011	Ecart en %
TOTAL	74 148	76 257	2,8%
Exploitation du service	51 902	54 273	4,6%
• Partie fixe	25 800	27 023	
• Partie proportionnelle	26 102	27 251	
Collectivités et autres organismes publics	20 104	19 424	-3,4%
• Part Collectivité	13 882	12 526	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	6 223	6 898	
Travaux attribués à titre exclusif	1 212	1 377	13,6%
• Branchements	1 212	1 377	
Produits accessoires	931	1 183	27,1%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	160	160	
• Autres produits accessoires	771	1 023	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

Investissements contractuels : travaux neufs et renouvellements			
Nature de l'investissement		Opération	Coût (€ HT)
Renouvellements	Garantie pour continuité de service	VELARS SUR OUCHE-Puits de captage de Corcelles-RVT-Compteur agence de l'eau	2 841
		CORCELLES LES MONTS-RVT-Compteurs	436
	Programme contractuel de renouvellement		
	Fonds contractuel de renouvellement		
Total renouvellements		3 276	
Travaux neufs	Programme contractuel		
	Fonds contractuel		
Total travaux neufs			
Total investissements			3 276

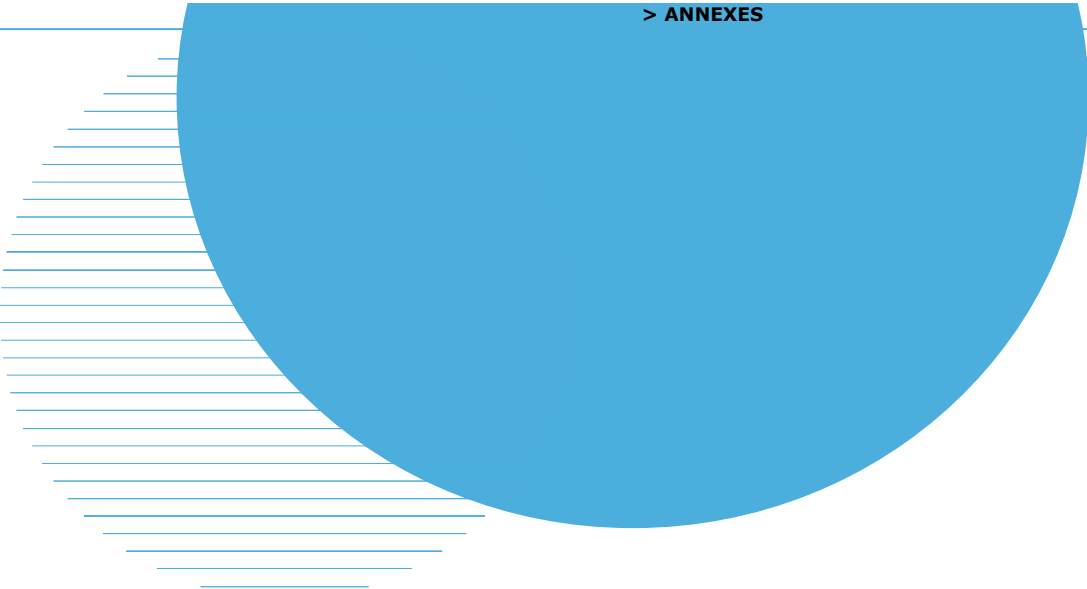
LES DONNÉES FINANCIÈRES

REVERSEMENTS À LA COLLECTIVITÉ

Reversement de surtaxe au cours de l'exercice		
	Date du reversement	Montant (€)
Surtaxe eau	25/02/11	9 130,28
Surtaxe eau	28/07/11	3 977,77
Total annuel		13 108,05

REVERSEMENTS AGENCE DE L'EAU

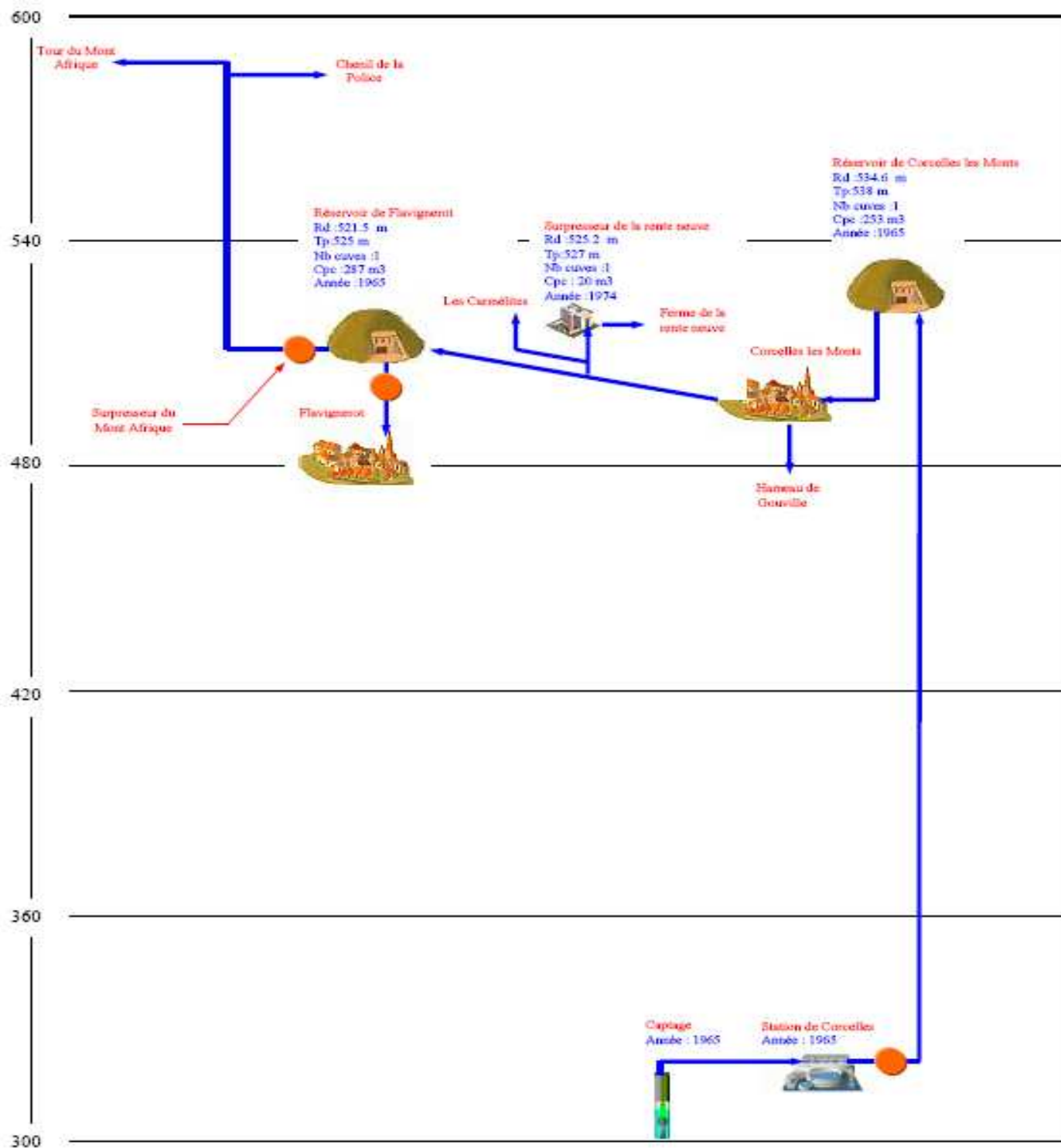
Sans objet



ANNEXES

SYNOPTIQUE DU SYNDICAT

Synoptique de CORCELLES ET FLAVIGNEROT



DEFINITION DES DONNEES SERVANT AU CALCUL DU RENDEMENT

Volumes produits : = volumes d'eau produits par l'ensemble des installations du contrat hors besoin d'usine.

Volumes importés : = (volumes reçus + volumes achetés) entrant dans le réseau de distribution du contrat.

Volumes livrés au réseau : = volumes produits + volumes importés.

Volumes facturés hors V.E.G. = volumes totaux facturés – Vente en Gros.

Volumes exportés = (volumes cédés + Vente en Gros) qui viennent alimenter des réseaux extérieurs au contrat.

Volumes dégrevés = ils correspondent à des volumes comptabilisés mais non facturés, comme par exemple dans le cas d'une fuite après compteur, où les clients peuvent bénéficier de remise sur leur facture d'eau.

Volumes divers = volumes consommés mais non comptabilisés que nous sommes en mesure d'estimer.

La liste de ces consommations diverses et leurs volumes estimés en **2011** sont indiquées ci-dessous :

Volumes divers 2011	
Thème des consommations diverses	Estimation des m3 d'eau consommé
Lavages de réservoirs	270
Lavages des canalisations	-
Vidanges des grosses cana pour réparation	-
Hydro curage	-
Eau perdue dans les appareils de mesures (analyseur de chlore, turbidité, etc...)	-
Essai des PI (7m3 / PI / an)	119
Chasse d'égouts	-
Bouches de lavage et de remplissage	-
Total	389

Volumes consommés : volumes facturées hors VEG + volumes exportés + volumes dégrévés + volumes divers

Rendement de réseau = Volumes consommés / Volumes livrés au réseau

Indice Linéaire de Perte (en m3 / j / km) = (volumes livrés au réseau avec exports – volumes consommés avec exports) / (365 x longueur du réseau)

FUITES SUR BRANCHEMENTS

Détail par rues des fuites sur branchement			
Commune	N° de voie	Adresse de branchement	Date d'intervention
CORCELLES LES MONTS	7	RUE DU CHATEAU	15/04/2011
FLAVIGNEROT	3	CHEMIN DE LA FOREE	07/07/2011
FLAVIGNEROT	.	RUE DE LA FERME	11/10/2011

FUITES SUR POSTES DE COMPTAGE

Détail par rues des fuites sur postes de comptage			
Commune	N° de voie	Adresse de branchement	Date d'intervention
CORCELLES LES MONTS	10	RUE DU CAMP DE CESAR	12/01/2011
CORCELLES LES MONTS	2	ROUTE DE VELARS	13/07/2011
CORCELLES LES MONTS	2	RUE DE VELARS	15/07/2011
CORCELLES LES MONTS	2	RUE DE VELARS	26/09/2011
CORCELLES LES MONTS	8	RUE DU CHATEAU D EAU	02/10/2011
CORCELLES LES MONTS	6	RUE DE VELARS	18/10/2011
FLAVIGNEROT	.	CIMETIERE	13/04/2011

LISTE DES BRANCHEMENTS PLOMB RENOUVELÉS

Détail des renouvellements de branchements hors plomb			
Commune	N° de voie	Adresse de branchemen	Date d'intervention t
CORCELLES LES MONTS	10	RUE EIFFEL	28/06/2011

LISTE DES BRANCHEMENTS NEUFS

Listes des branchements neufs				
Commune	N° de voie	Adresse	Nombre	Date d'intervention
FLAVIGNEROT	.	RUE DE LA FERME	2	31/05/2011
FLAVIGNEROT	.	GRANDE RUE	1	02/12/2011



SYNTHESE REGLEMENTAIRE 2011

SOMMAIRE

**SERVICES PUBLICS
EAU POTABLE
DELEGATIONS DE SERVICES PUBLICS
MARCHES PUBLICS
ENVIRONNEMENT
SECURITE**

SERVICES PUBLICS

AIDES AUX USAGERS DE L'EAU EN DIFFICULTES

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

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

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

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

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

EAU POTABLE

MESURES DE RESTRICTION D'USAGE : RAPPEL DES REGLES

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

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

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

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

DELEGATIONS DE SERVICES PUBLICS

MODALITES DE TRANSMISSION DU FICHIER DES ABONNES PAR LE DELEGATAIRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Des obligations similaires existaient déjà. La nouveauté est qu'à défaut de leur respect, la personne publique est désormais soumise à des sanctions financières en fonction des prestations objet du contrat.

Un décret doit préciser le délai donné à l'entreprise pour régulariser sa situation.

MARCHES PUBLICS

REFORME DU CODE DES MARCHES PUBLICS

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

Un décret paru en août 2011 permet :

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

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

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

Pour leurs achats de fournitures, services ou travaux, les collectivités peuvent maintenant traiter directement avec une entreprise sans mise en concurrence en dessous de 15 000 € HT. Cette dispense de procédure ne doit toutefois pas conduire à des abus, notamment par la contractualisation systématique avec un même prestataire (art. 28 du code des marchés publics).

Pour rappel, ce seuil de dispense de procédure avait été relevé de 4 000 à 20 000 € HT par le décret du 19 décembre 2008. Mais le seuil de 20 000 € HT avait été annulé par l'arrêt "Perez" du Conseil d'Etat du 10 février 2010 et était revenu depuis à 4000 € HT.

En ce qui concerne les achats pour lesquels les collectivités ont la qualité d'entité adjudicatrice (ou opérateur de réseaux), notamment les achats relatifs à l'eau potable, le seuil de dispense de procédure établi à 20 000 € HT par le décret du 19 décembre 2008 n'a pas été modifié.

Les dispositions du décret sont applicables à partir du 12 décembre 2011, à l'exclusion des contrats pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel public à la concurrence a été envoyé à la publication antérieurement à cette date.

SEUILS EUROPEENS DE PROCEDURES FORMALISEES REVISES A LA HAUSSE

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

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

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

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

ENVIRONNEMENT

GRENNELLE II : PUBLICATION DU DÉCRET BILAN GAZ A EFFET DE SERRE

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

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

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

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

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

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

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

SECURITE

PREVENTION DES DOMMAGES AUX RESEAUX

> LOI n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement (JORF n°160 du 13 Juillet 2008)

> Décret n° 2010-1600 du 20 décembre 2010 relatif au guichet unique créé en application de l'article L. 554-2 du code de l'environnement (JORF n°0296 du 22 décembre 2010)

> Arrêté du 23 décembre 2010 relatif aux obligations des exploitants d'ouvrages et des prestataires d'aide envers le télé-service «reseaux-et-canalizations.gouv.fr» (JORF n°0301 du 29 décembre 2010)

Décret 2011-762 du 28 juin 2011 fixant les modalités d'application de l'article L 554-5 du Code l'environnement (JORF du 30/06/2011, p.11099).

> Avis du 23 juin 2011 aux exploitants de réseaux relatif à l'application de l'article R 554-10 du code de l'environnement (BOMEDDTL 2011/13 du 25/07/2011, p.136).

Au vu des dommages déplorés chaque année, et à la faveur du Grenelle II, l'Etat a engagé une réforme de la prévention des dommages aux réseaux lors de travaux. Cette réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle concerne Lyonnaise des Eaux en tant que maître d'ouvrage, exploitant, et entreprise de travaux. Elle s'appuie sur deux piliers.

- **Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.** Il s'agit d'une plateforme internet <http://www.reseaux-et-canalizations.gouv.fr>, qui sera le répertoire des exploitants permettant aux responsables de travaux de déclarer leurs chantiers. Il est à renseigner avant le 31 mars 2012 pour une utilisation obligatoire au 1er juillet 2012. Les mairies ne seront plus en charge de la liste des exploitants. Son financement se fait par de deux redevances à acquitter annuellement à l'Ineris depuis le 1er janvier 2012 : une perçue auprès des

exploitants au prorata des longueurs de réseaux, l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

➤ **Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.**

Les règles actuelles sont abrogées par le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, dit décret « DT-DICT » entrant en vigueur au 01er juillet 2012.

- Il instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux, dans la préparation des projets et pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026 sinon.
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise.
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoire au 1er janvier 2017 et encadrent les techniques de travaux.
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, un guide technique et une norme. Des expérimentations ont été engagées dans les agglomérations d'Orléans et Perpignan. Un bilan au printemps 2013 permettra d'apporter les ajustements nécessaires.

MÉTHODE D'ÉLABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTATS D'EXPLOITATION 2011

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.

ORGANISATION DE LA SOCIÉTÉ

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 s'appuie sur le Centre Régional qui est l'unité de base.

■ Le Centre Régional 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.

■ **Le Centre Régional 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 centres.

Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

LES PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité du Centre Régional.

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 déclarées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

■ **Éléments directement imputés par contrat**

Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros, ristournes contractuelles, cotisation foncière des entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

■ **Éléments déclarés 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 clef 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.

■ Charges indirectes

Les frais généraux locaux

– Les frais généraux locaux du Centre Régional 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 le Centre Régional. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).

– La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par Lyonnaise des Eaux France.

La contribution des services centraux et recherche

- La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux Centres Régionaux 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 le Centre Régional.

■ 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 centres régionaux, 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 les centres régionaux, sont répartis suivant la même règle

LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

■ Charges relatives au renouvellement

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

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

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

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

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

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m³ vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

■ Charges relatives aux investissements contractuels

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

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme prédéterminé 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...).

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

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

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

■ Charges domaine privé

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

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

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

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT selon la durée de vie des compteurs + spread).

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 5,80%.

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

■ Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,87% (1,37% en position emprunteur – BFR positif- et 0,72% en position prêteur –BFR négatif-).

APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

IMPOTS 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 36,1%.

ANNEXES

Annexe 1 : clés reposant sur des critères physiques	
Produits et charges d'exploitation	Clé
Production eau potable	Volume eau potable produite
Distribution	Longueur réseau de distribution
Clientèle	Clients affermage eau potable
Branchements eau	Nombre de branchements neufs isolés eau

Annexe 2 : clés reposant sur des critères financiers	
Produits et charges d'exploitation	Clé
Charges main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres)	Charges de personnel directes
Produits travaux facturables	Montant des travaux facturables

ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Ce document sera fourni par prochain courrier dès son obtention.