



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

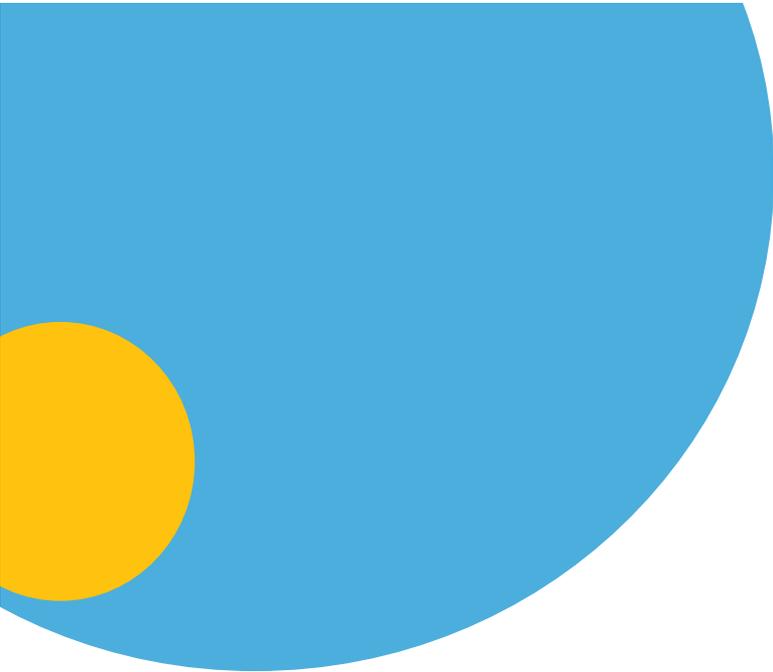
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

2012

SERVICE DE L'EAU

Syndicat de Corcelles-Flavignerot





SOMMAIRE

SYNTHESE DE L'ANNEE 5

L'essentiel de l'année	7
Les chiffres clés	9
Les indicateurs de performance	11
Indicateurs du décret du 2 mai 2007	12
Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	12
Les évolutions réglementaires	13
Bilan et perspectives	15

LA QUALITE DU SERVICE 17

Le contrat	19
Votre délégataire	21
Notre organisation.....	21
La relation clientèle	26
Notre démarche qualité.....	28
Notre démarche développement durable	30
Le bilan hydraulique	35
Le fonctionnement hydraulique	35
Les volumes d'eau potable produits	35
Les volumes consommés autorisés	36
Les volumes mis en distribution calculés sur la période de relève	37
Les pertes d'eau potable en réseau	38
L'indice linéaire de pertes	39
Les volumes non comptés	40
L'indice linéaire des volumes non comptés	41
Le rendement du réseau	42
La qualité de l'eau.....	43
Le contrôle de la qualité de l'eau	43
Le plan vigipirate	44
La ressource.....	44
La production	46
La distribution	47
Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	48
Le bilan clientèle.....	49
Le nombre d'abonnements	49
Les volumes vendus	49
La typologie des contacts clients	50
Les principaux motifs de contact clients	50
L'activité de gestion clients.....	51
La relation clients.....	51
L'encaissement et le recouvrement.....	52
Le fonds de solidarité.....	53
Les dégrèvements pour fuite	54

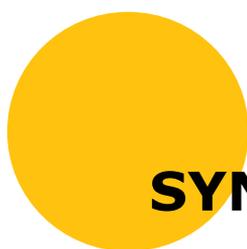
La mesure de la satisfaction client.....	54
Le prix du service de l'eau potable	56
Les autres tarifs.....	58
Le bilan d'exploitation.....	59
La consommation électrique	59
Le nettoyage des réservoirs.....	60
La consommation de produits de traitement	60
Les contrôles réglementaires	60
Les autres interventions sur les installations.....	61
Les interventions sur le réseau de distribution	61
La recherche des fuites	62
Les interventions en astreinte.....	63

LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE..... 65

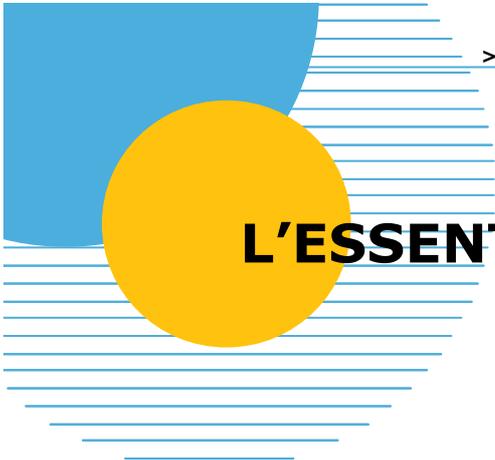
Le CARE	67
Le CARE.....	68
Le détail des produits	69
Les reversements	71
Les reversements à la collectivité	71
Les reversements à l'Agence de l'Eau	71
Les reversements à d'autres organismes.....	71
Les reversements de T.V.A.	72
L'inventaire du patrimoine.....	73
Les biens de retour.....	73
Les biens de reprise	77
Les variations du patrimoine	79
Les variations sur les biens de retour.....	79
La situation des biens et des immobilisations.....	81
Situation sur les installations	81
Situation sur les canalisations.....	82
Situation sur les branchements.....	82
Situation sur les compteurs	83
Les investissements contractuels	85
Le renouvellement.....	85

ANNEXES 87

Annexe 1 : SYNTHÈSE RÉGLEMENTAIRE	89
Annexe 2 : SYNOPTIQUE DU SYNDICAT	95
Annexe 3 : ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES.....	97
Annexe 4 : FUITES SUR BRANCHEMENTS	99
Annexe 5 : FUITES SUR CANALISATIONS	101
Annexe 6 : FUITES SUR POSTES DE COMPTAGE	103
Annexe 7 : FUITES SUR ACCESSOIRES.....	105
Annexe 8 : LISTE DES BRANCHEMENTS NEUFS	107
Annexe 9 : LISTE DES BRANCHEMENTS PLOMB RENOUVELES	109
Annexe 10 : LISTE DES BRANCHEMENTS HORS PLOMB RENOUVELES.....	111
Annexe 11 : LISTE DES VANNES MANŒUVREES	113
Annexe 12 : LISTE DES ACCESSOIRES RESEAUX REMPLACES	115
Annexe 13 : MÉTHODE D'ÉLABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RÉSULTATS D'EXPLOITATION 2012.....	117
Annexe 14 : DÉFINITION DES DONNÉES SERVANT AU CALCUL DU RENDEMENT.....	123



SYNTHESE DE L'ANNEE



L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE

2012

En 2012, l'eau distribuée a été de bonne qualité bactériologique. Une non conformité physico-chimique (présence de pesticides supérieure à la norme) a été observée au mois de mai 2012.

Les volumes facturés, après avoir connu une baisse conséquente sur 2011(-6,4%), sont remontés de plus de 2%, sans pour autant atteindre les valeurs connues avant 2010.

Le rendement de réseau entre juillet 2011 et juillet 2012 a légèrement augmenté mais a été impacté par des périodes où les fuites ont été importantes, notamment pendant la période de fort gel de 2012. Il est depuis mai 2012 d'un bon niveau et reste très surveillé.

Vague grand froid durant l'hiver 2012

Durant la vague de froid survenue en février, les équipes locales Lyonnaises des Eaux ont été fortement mobilisées.

Présentes sur le terrain, elles ont été renforcées grâce au soutien d'agents venus en renfort pour réparer les canalisations, remplacer les compteurs gelés et gérer les manques d'eau qui en résultent.

Agents d'intervention, ordonnanceurs, magasiniers, équipes de surveillance de nuit, centre de relation clientèle, ..., ont été très nombreux à intervenir jours et nuits pendant 3 semaines.

Le nombre d'appels téléphoniques de nos clients usagers et le nombre de nos interventions d'urgence ont en effet été multipliés par 6 par rapport à la normale

LES CHIFFRES CLES

19 402

mètres linéaires de réseau de distribution gérés

58 380

m³ de volumes livrés aux réseaux

dont 0 m³ de volumes importés

380

clients abonnés

34 537

m³ consommés

dont 0 m³ exportés

59,8 %

de rendement de réseau

2,17 €

TTC par m³ pour 120 m³

avec abonnement pour Corcelles les Monts

100 % d'analyses bactériologiques conformes

85,71 % d'analyses physicochimiques conformes

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
- La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie « La qualité du service \ Le contrat »
- La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie « L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources »
- Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ le bilan hydraulique »
- Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
- Le linéaire du réseau est présenté dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations »
- La tarification de l'eau et recettes du service
- La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m3 sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
- Les recettes du service sont présentées dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE »
- Les indicateurs de performance :
- Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie « La qualité du service \ La qualité de l'eau »
- Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan hydraulique »
- Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »

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

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

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

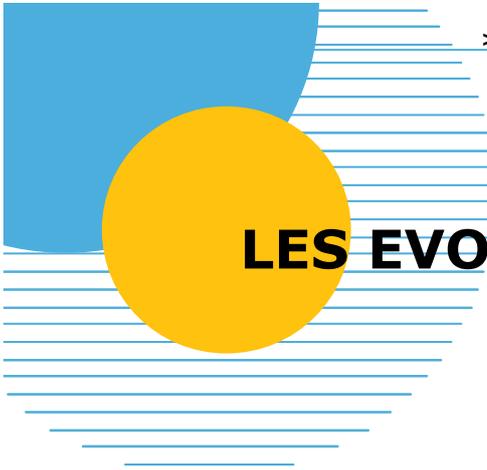
INDICATEURS DU DÉCRET DU 2 MAI 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité (signalés par un signet numéroté (1)) dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2012	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	838	Nombre	B
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	380	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	19,402	km	A
Tarifification	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	1,9146	€ TTC/m3	A
Indicateur 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	%	A
Indicateur 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 les paramètres physico-chimiques (2)	85,71	%	A
Indicateur de performance	Rendement du réseau de distribution	59,84	%	A
Indicateur de performance	Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	40	Valeur de 0 à 100	A
Indicateur de performance	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0	%	A
Indicateur de performance	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	60	%	A
Indicateur de performance	Indice linéaire des volumes non comptés	3,41	m3/km/j	A
Indicateur de performance	Indice linéaire de pertes en réseau	3,35	m3/km/j	A

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES PROPOSÉS PAR LA FP2E

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2012	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

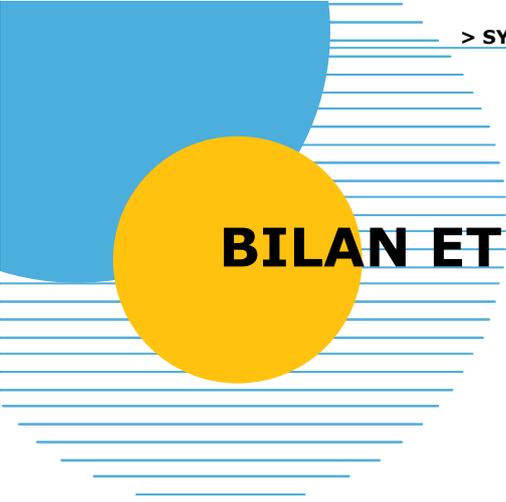


LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

ACTUALITÉ MARQUANTE

1. Dispositif relatif à la surconsommation d'eau suite à une fuite ou à un dysfonctionnement du compteur : Décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.
2. Définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution de l'eau potable : Décret n°2012-97 du 27 janvier 2012.
3. Nouvelle indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement dans les contrats publics : Loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière («Loi Dadue »).
4. Réforme « construire sans détruire », visant à améliorer la sécurité des travaux à proximité des réseaux : nouveaux textes venant compléter la loi Grenelle 2 et le décret du 5 octobre 2011. Décret n°2012-970 du 20/08/2012, Arrêté du 03/09/2012, Arrêté du 30/06/2012, Arrêté du 28/06/2012, Norme PR NF S70-003-1
5. Nouvelles règles de représentation des communes au sein de l'organe délibérant et du bureau des communautés de communes et d'agglomération : loi n° 2012-1561 du 31 décembre 2012 relative à la représentation communale dans les communautés de communes et d'agglomération.

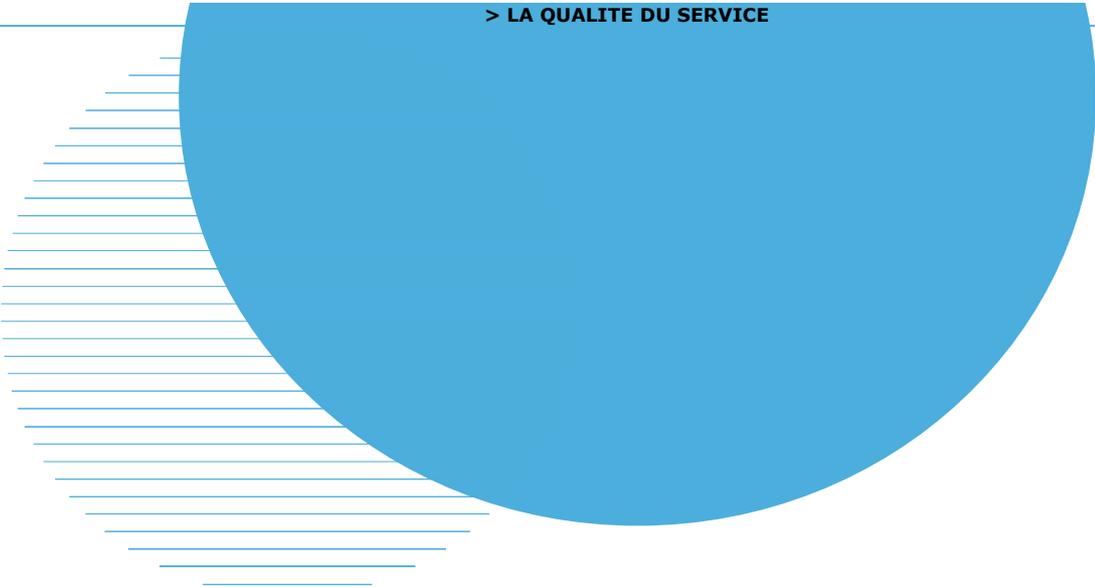
La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable, ...) est jointe en annexe.



BILAN ET PERSPECTIVES

> Perspective 1 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 rattachement des communes du syndicat au Grand Dijon qui s'est opéré début 2013 devrait permettre d'apporter une solution ; notamment lors du transfert des effluents de la station d'épuration de Corcelles-les-monts vers celle du Grand Dijon.



LA QUALITE DU SERVICE



LE CONTRAT

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/1997	31/12/2012	Affermage
Avenant n°A	26/02/2001	31/12/2012	modalités de versement des frais de contrôle modifiées : versement en intégralité à la collectivité
Avenant n°B	01/01/2003	31/12/2012	passage Lyonnaise des Eaux France + nouvelle élection de domicile à Dijon
Avenant n°C	16/02/2009	31/12/2012	Abandon dépôt de garantie, instauration de frais d'accès; actualisation des bordereaux travaux, prestation abo et règlement de service; engagement du Synd. à réaliser des investissements (analyseur de chlore)
Avenant n°D	22/04/2010	31/12/2012	La baisse des volumes a généré les révisions : - du tarif, - du volume de référence, - de la formule d'indexation du tarif

Les communes faisant partie du contrat sont les suivantes :

- Corcelles les Monts
- Flavignerot

VOTRE DELEGATAIRE

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

NOTRE ORGANISATION

L'ENTREPRISE REGIONALE

L'Entreprise Régionale Lyonnaise des Eaux dénommée Bourgogne Champagne Jura couvre cinq départements : Aube, Côte d'Or, Haute-Marne, Jura et Saône-et-Loire.

L'Entreprise Régionale est organisée autour de :

- **une Direction des Opérations** regroupant 7 agences territoriales ou métiers:
 - agence Auxois Morvan
 - agence Chalon Paray
 - agence Champagne Sud
 - agence du Dijonnais
 - agence Saône Bresse
 - agence Saône Jura
 - 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 ;
- **une Agence Régionale Clients ;**
- **un service Ressources Humaines ;**
- **un service Qualité Sécurité Environnement ;**
- **un service Communication.**

Chiffres clés de l'Entreprise Régionale (2012) :

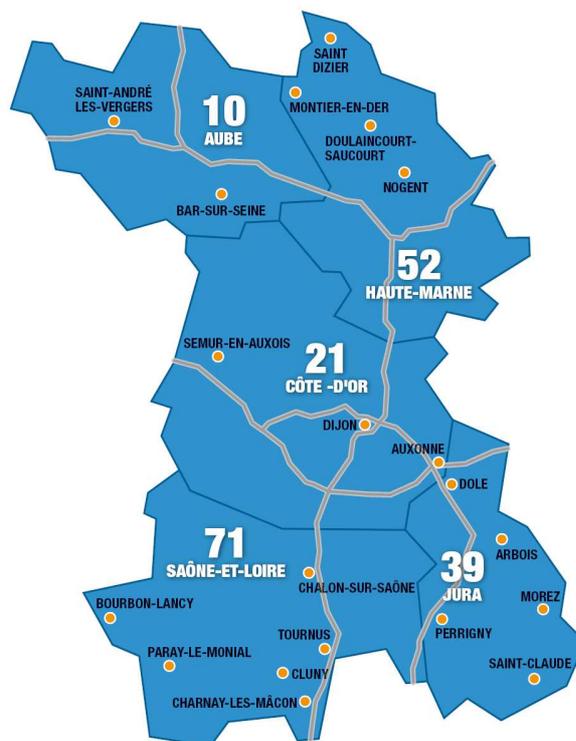
- 511 collaborateurs ;
- 24 lieux d'embauche ;
- 507 contrats avec les collectivités ;
- 95 contrats avec les industriels ;
- 637 522 habitants desservis en eau ;
- 48 millions de m³ d'eau potable produits ;
- 163 usines d'eau potable ;
- 7 266 km de réseaux eau ;
- 480815 habitants desservis en assainissement ;
- 46 millions de m³ d'eaux usées traitées ;



- 72 stations d'épuration ;
- 3 203 km de réseaux d'assainissement.

NOS IMPLANTATIONS

Les 511 salariés de Lyonnaise des Eaux Bourgogne Champagne Jura sont regroupés dans 24 lieux d'embauche, eux-mêmes implantés au plus près des contrats.



NOS MOYENS LOGISTIQUES

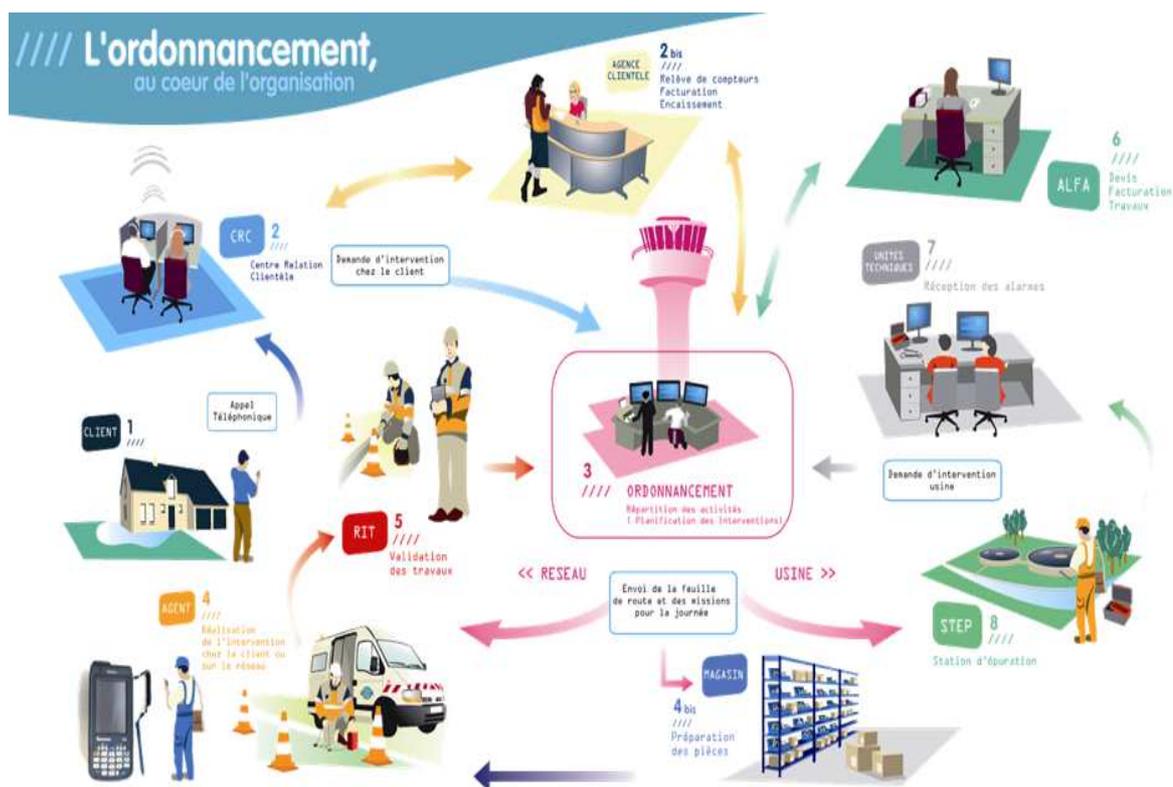
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

LES AUTRES MOYENS

Notre Cellule Ressource et Milieux naturels :

Pour accompagner les collectivités dans leurs démarches de protection de la ressource, Lyonnaise des Eaux a créé une cellule « Ressources et milieux naturels » dans l'Entreprise Régionale Bourgogne Champagne Jura. Cette cellule de proximité développe et réalise des projets liés à la protection de la ressource en eau et du milieu naturel, ainsi qu'à la préservation de la biodiversité.

La cellule « Ressources et milieux naturels » dispose de compétences fortes en agronomie, protection et utilisation de la ressource en eau, hydrobiologie, aménagement et préservation de la biodiversité. Sa connaissance des acteurs institutionnels locaux et financeurs, associée à celle des procédures administratives et réglementaires françaises et européennes liées à l'eau et l'environnement lui permettent de vous aider dans vos démarches.

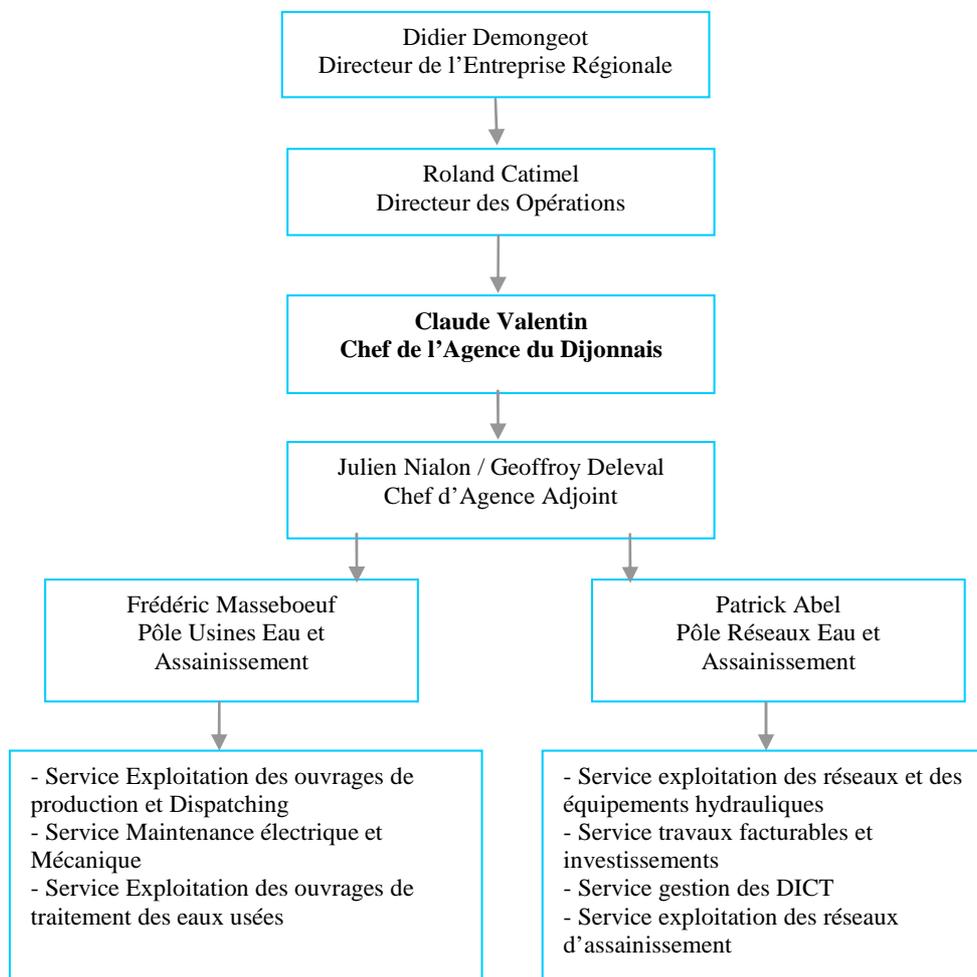
La cellule « Ressources et milieux naturels » peut vous accompagner dans vos projets de :

- création de zones de rejets végétalisées ou de zones humides (Zones Libellules®) à la sortie de stations d'épuration ;
- suivi qualitatif des eaux superficielles, interprétation des résultats et propositions de pistes d'actions ;
- démarches de protection réglementaire des ressources (DUP), suivi de l'instruction administrative et suivi et réalisation des travaux de mise en conformité ;
- étude de bassin d'alimentation de captages (BAC) : animation du comité de pilotage, réalisation du volet agricole des études BAC et animation des programmes d'actions ;

- schéma Directeur Ressource : pilotage de l'étude avec l'appui de la Direction de la l'Ingénierie Environnementale de Lyonnaise des Eaux France ;
- étude de faisabilité de projets de « Re-use » : réutilisation d'eaux de sortie de station d'épuration 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.

L'ORGANISATION SPECIFIQUE POUR VOTRE CONTRAT

En 2012, les agences techniques qui ont œuvré pour votre collectivité sont présentées dans l'organigramme suivant :



Votre contact privilégié est **Claude VALENTIN** joignable au **06 70 16 42 56**.

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 : 0977 408 408**

L'astreinte est assurée par nos agents 24h / 24 et 7 jours/7. **Tel : 0977 401 123**

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 GESTION DE CRISE

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

L'APPARTENANCE A UN GROUPE D'ENVERGURE MONDIALE

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

Missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,

Accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,

Accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels,

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

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

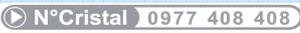
LA RELATION CLIENTELE

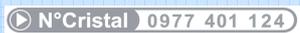
L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

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



Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation :  (appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques :  (appel non surtaxé)

L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

16, BD JEAN VEILLET

A DIJON

Du lundi au vendredi

De 09 h à 12 h

et de 14 h à 17h

LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil physique des clients ou des plages ouvrées de l'accueil téléphonique ci-dessus, notre service d'urgence assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes telles que :

- Réparations de casses de canalisations,
- Dépannages d'installations,
- Débouchage de branchements d'assainissement,
- ...

Pour cela, un effectif composé d'agents et d'encadrants sont mobilisables quotidiennement en dehors des heures ouvrées. Leurs compétences sont diversifiées et ils disposent de matériels, d'équipements, de véhicules et de moyens de communication adaptés à la gestion des astreintes.

LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT

Depuis fin 2011 l'agence en ligne a été refondue pour mieux répondre aux attentes de l'ensemble des clients.

L'agence en ligne permet à chaque client d'obtenir des informations et d'effectuer différents types opérations :

➤ **Gestion autonome du contrat**

- Accès aux données personnelles (nom du contrat / téléphone fixe et mobile / adresse de facturation)
- Visualisation des factures et possibilité de téléchargement
- Visualisation historique des paiements
- Suivi des consommations (consommations facturées / télérelevées)

➤ **Transactions / souscriptions**

- Paiement Carte Bancaire sécurisé
- Relevé de compteur
- Souscription au prélèvement automatique / mensuel
- Souscription e-facture

➤ **Demandes / Contacts**

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



NOTRE DEMARCHE QUALITE

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

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

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

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

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

- **Produire une eau de qualité, 24h/24,**
- **Rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,**
- **Respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,**
- **Faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le contrat pour la santé de l'eau,**
- **Préserver la santé et la sécurité de chaque collaborateur,**
- **Renforcer la qualité 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.**

Ces objectifs s'appliquent aux Entreprises Régionales et sont déclinés dans chacune des filiales. Les Directions Fonctionnelles du Siège interviennent en support pour aider les Entreprises Régionales dans l'atteinte de leurs ambitions.

Nous devons par ailleurs, au siège comme en Entreprise Régionale, encore accélérer la transformation de nos organisations, industrialiser nos méthodes de travail, tout en conservant notre position de leadership.

Enfin, nous devons tenir, coûte que coûte, les objectifs de développement et de rentabilité à court-terme que nous nous sommes fixés s'agissant de nos relais de croissance (diversification) dont je rappelle toute l'importance qu'ils ont pour l'évolution de l'entreprise.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

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

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

LES ACTEURS DU SMQ ET SON PILOTAGE

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

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

L'équipe d'auditeurs internes

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

Les pilotes de macro processus

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

LA MAITRISE DES DOCUMENTS

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

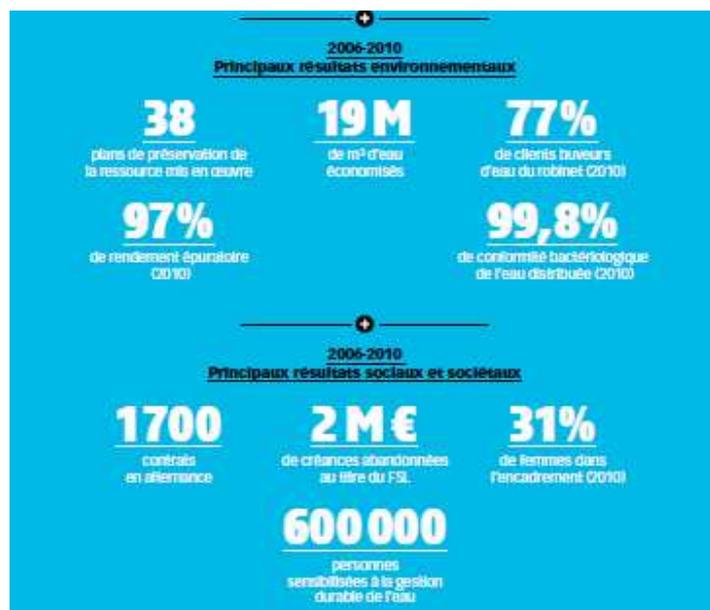
NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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

Les principaux résultats environnementaux, sociaux et sociétaux de Lyonnaise des Eaux sur la période 2006-2010 peuvent être résumés ainsi :



En 2010, pour aller plus loin, et conformément à son engagement de "Contribuer au débat démocratique de l'eau" pris en 2006, Lyonnaise des Eaux a lancé la démarche Idées Nouvelles sur l'Eau, vaste programme de travail et de dialogue de 24 mois, avec l'ensemble de ses parties prenantes pour faire évoluer sa stratégie. Une plate-forme collaborative, des Forums d'experts, la rencontre de 700 élus en régions ont permis de travailler à de nouvelles solutions pour réinventer le futur de l'eau autour d'un diagnostic partagé.

En 2012, Lyonnaise des Eaux a pris 12 nouveaux engagements, couvrant la période 2012 – 2016, qui prolongent la démarche initiée et garantissent la mise en oeuvre du Contrat pour la santé de l'eau, que Lyonnaise des Eaux a présenté à l'ensemble de ses clients en 2012. Ces engagements ont fait l'objet d'une première évaluation annuelle fin 2012 par Vigeo.

ENTRETIEN AVEC PHILIPPE MAILLARD, DIRECTEUR GENERAL DE LYONNAISE DES EAUX

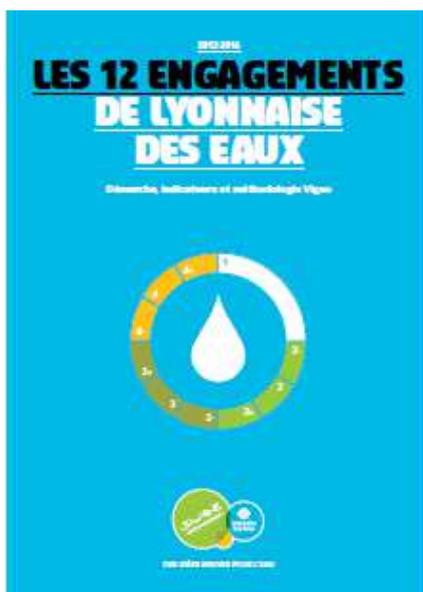
Quelle est la politique de développement durable de Lyonnaise des Eaux ?

Philippe Maillard : On peut la résumer en trois objectifs : sensibiliser au fait que l'eau soit devenue une ressource naturelle fragile et qu'il faille développer les solutions techniques et technologiques pour protéger la santé de l'eau ; contribuer aux objectifs de développement durable de nos clients (lutte contre le réchauffement climatique, restauration de la biodiversité, aide aux personnes en difficulté...) ; ouvrir l'entreprise à l'ensemble de ses parties prenantes car de telles évolutions ont un fort impact sur la gouvernance.

La politique de développement durable a été, dès 2006, intégrée à la stratégie globale de l'entreprise. Elle a été formalisée autour de 12 engagements datés-chiffrés. Nous avons été les premiers à faire évaluer leur état d'avancement par un tiers, l'agence de notation extra-financière Vigeo, et à le rendre public. Cela a eu deux avantages : permettre un dialogue très transparent avec nos clients et avancer très vite en interne sur ces sujets car ce système d'évaluation nous a inscrit dans une vraie démarche de progrès.

Pourquoi prendre de nouveaux engagements aujourd'hui ?

Ph.M. : Les engagements précédents arrivaient à échéance fin 2010. Et les enjeux liés à nos métiers évoluent, il faut que les nouveaux en tiennent compte. Avec Idées Neuves sur l'Eau, programme de travail et de dialogue avec nos partenaires, nous avons refondé notre stratégie et proposé un nouveau contrat à nos clients, le Contrat pour la santé de l'eau. Les 12 nouveaux engagements ont deux fonctions : poursuivre avec plus d'ambition encore la politique de développement durable et garantir, grâce à la reconduction de l'évaluation, la mise en œuvre du Contrat pour la santé de l'eau.



3 PILIERS ET 12 ENGAGEMENTS

I) Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

1) Contractualiser une charte de gouvernance locale.

D'ici fin 2012, mettre à disposition de chaque client qui le souhaite des outils lui permettant de renforcer le contrôle de son opérateur et de mieux informer ses usagers

2) Partager la connaissance avec tous les publics

Leur permettre de "Tout savoir de l'eau de la commune" via un site internet dédié, et sensibiliser au moins 120 000 enfants et adultes chaque année en partenariat avec les écoles et associations.

3) Ouvrir la gouvernance de l'entreprise et déployer l'éthique d'intervention

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

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

4) Economiser l'eau

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

5) Restaurer le bon état écologique de l'eau et compenser les pressions sur la biodiversité.

Mettre à la disposition de tous les acteurs concernés (collectivités, industriels, agriculteurs, associations de protection de l'environnement) des solutions innovantes pour un objectif de "zéro pollution" dans le milieu naturel.

6) Garder un temps d'avance sur la qualité de l'eau potable.

Mettre en place l'Observatoire des polluants émergents. Proposer une analyse multicritère de la qualité de la ressource pour chaque source d'approvisionnement en eau potable.

7) Transformer les installations de traitement et d'épuration en plateformes environnementales.

Proposer la neutralisation d'ici 2016 des émissions de gaz à effet de serre de dix nouvelles unités d'assainissement. Réaliser dans 50 % des sites où nous opérons des espaces de biodiversité et des zones de compensation écologique.

8) Développer les compétences des hommes et des femmes.

Consacrer 30 % de notre budget formation à la maîtrise des nouvelles technologies, et rester l'opérateur le plus performant en matière de sécurité au travail avec un taux de fréquence annuel des accidents inférieur à six.

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

9) Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur.

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

10) Partager équitablement la valeur créée.

Proposer une juste répartition des gains de productivité dégagés au cours de l'année entre la collectivité, ses habitants et l'entreprise selon des règles établies en amont du contrat.

11) Rendre possible l'accès de tous à l'eau.

Mettre en place une démarche « Eau équitable » pour développer, avec les collectivités locales et les acteurs de l'intermédiation sociale, les solutions les mieux adaptées aux personnes en difficulté.

12) Contribuer à l'emploi local.

Initier dès 2013 une démarche Employeur Responsable pour augmenter l'impact des politiques d'achat, de formation qualifiante et d'emploi de Lyonnaise des Eaux sur l'ensemble des territoires.

LE RESULTAT DE L'EVALUATION 2012 DE NOS 12 ENGAGEMENTS PAR VIGEO

Pour Vigeo,

« . La majorité des engagements sont d'ores et déjà positionnés au niveau 3 (dit « probant » de son échelle de notation qui en compte 4. Ce résultat rend compte de la pertinence de ces 8 engagements, de leur bon niveau de formalisation, mais aussi du bon niveau de leur déploiement dans les Entreprises régionales de Lyonnaise des Eaux. L'ensemble des thématiques sociétales, sociales, environnementales et de gouvernance est couvert.

. 4 engagements sont encore à un niveau « amorcé » (niveau 2). Ils correspondent à des sujets nouveaux pour Lyonnaise des Eaux, qui ne sont pas encore complètement déployés, et dont la visibilité, aussi bien en interne qu'à l'externe, est à renforcer.

. Les principaux axes de progrès transverses concernent la formalisation d'un plan Développement Durable par Entreprise Régionale, la poursuite de l'appropriation du Contrat pour la Santé de l'Eau par les équipes terrain de l'entreprise, l'amélioration des processus de reporting sur la performance liée au développement durable.

Au final, Vigeo conclut à un niveau d'engagement managérial « probant » de l'entreprise pour la mise en œuvre des objectifs contenus dans sa Charte de 12 engagements.

Vigeo attribue pour cette première année à Lyonnaise des Eaux la notation de 3- sur une échelle allant de 1 à 4+, ce qui correspond à un score de 144 sur 200. »

		P	D	R	Note
Engagement 1	Contractualiser une charte de gouvernance locale				3+
Engagement 2	Partager la connaissance avec tous les publics				4-
Engagement 3	Ouvrir la gouvernance de l'entreprise et déployer l'éthique d'intervention				2+
Engagement 4	Économiser l'eau				3
Engagement 5	Restaurer le bon état écologique et compenser les pressions sur la biodiversité				3
Engagement 6	Garder un temps d'avance sur la qualité de l'eau potable				3-
Engagement 7	Transformer les installations de traitement et d'épuration en plateformes environnementales				3-
Engagement 8	Développer les compétences des hommes et des femmes au service de l'eau				3+
Engagement 9	Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur				2+
Engagement 10	Partager équitablement la valeur créée				2+
Engagement 11	Rendre possible l'accès de tous à l'eau				3
Engagement 12	Contribuer à l'emploi local				3+

vigeo entreprise

04/12/2012 - rapport de Synthèse - Lyonnaise d

Détail de la notation 2012 des 12 engagements de Lyonnaise des Eaux par Vigeo

P = politique / D = déploiement / R = résultats / Note = note globale sur une échelle de 1 à 4 +

Lyonnaise des Eaux est à ce jour la seule entreprise française qui fasse réaliser de manière volontariste une évaluation de sa performance en matière de développement durable, et qui en publie l'intégralité des résultats dans un rapport disponible pour tous sur le site www.lyonnaise-des-eaux.fr



LE BILAN HYDRAULIQUE

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

LE FONCTIONNEMENT HYDRAULIQUE

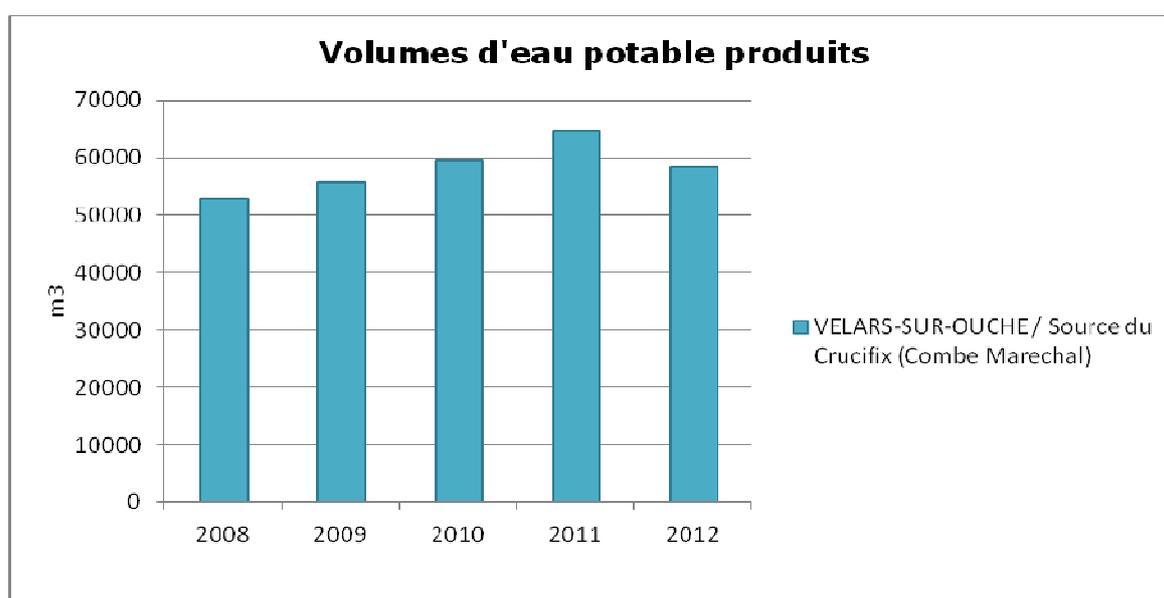
Localisation des ressources utilisées

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

LES VOLUMES D'EAU POTABLE PRODUITS

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

Volumes eau potable produits (m3)								
Commune	Site	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)	
VELARS-SUR-OUCHÉ	Source du Crucifix (Combe Marechal)	52 755	55 689	59 623	64 646	58 406	- 9,7%	
Total des volumes produits		52 755	55 689	59 623	64 646	58 406	- 9,7%	



LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

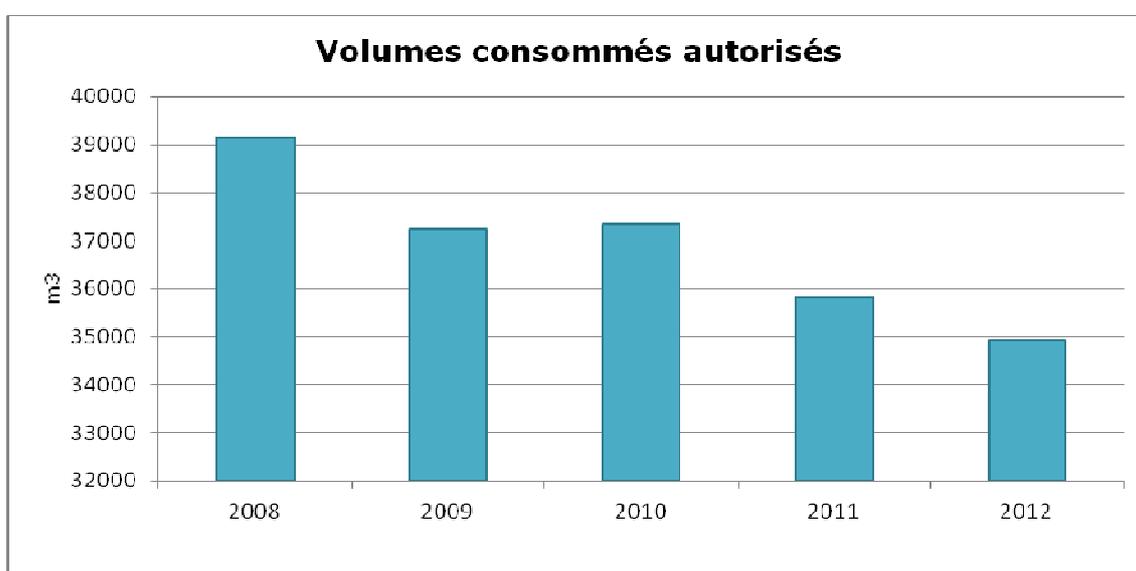
Volumes comptabilisés : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés,

Volumes consommés sans comptage : Ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement,

Volumes de service du réseau : Ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

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

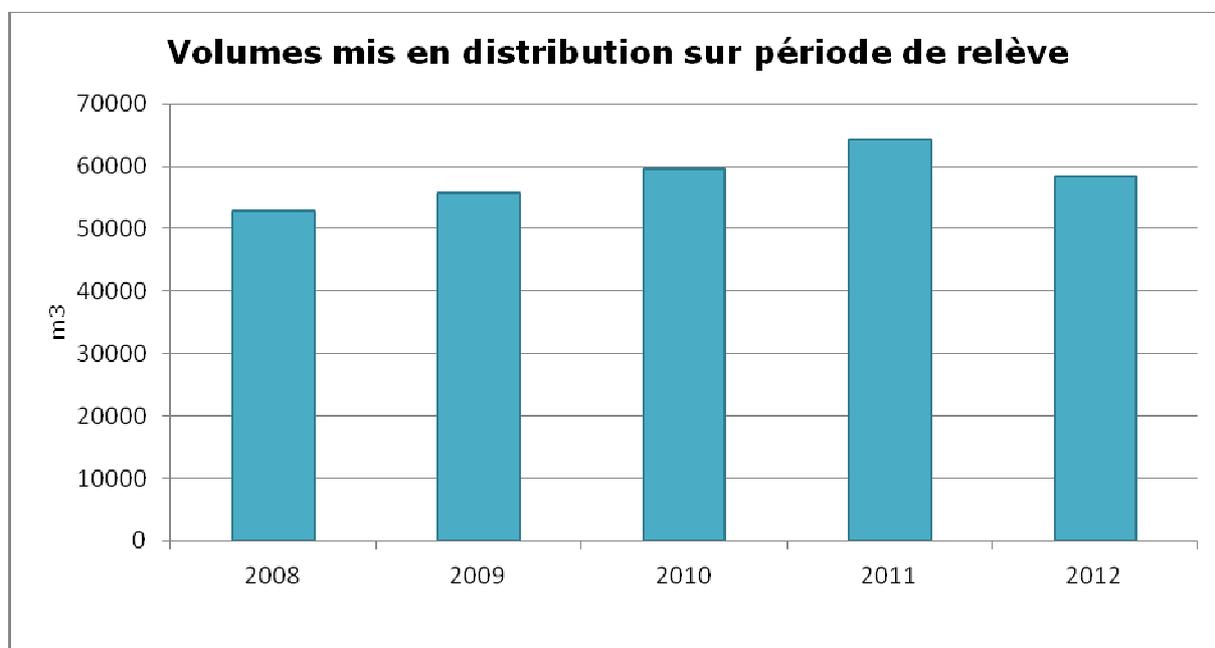
Volumes consommés autorisés (m3)						
Désignation	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	38 901	36 892	36 653	35 425	34 537	- 2,5%
- dont Volumes facturés (E')	38 901	36 767	36 653	35 425	34 537	- 2,5%
- dont Volume eau potable livré gratuitement avec compteur (E'')	0	125	0	0	0	0,0%
Volumes consommés sans comptage (F)	0	0	0	119	119	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	223	350	689	270	280	3,7%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	39 124	37 242	37 342	35 814	34 936	- 2,5%



LES VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION CALCULES SUR LA PERIODE DE RELEVÉ

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

Volumes mis en distribution sur période de relève (m3)						
Désignation	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A)	52 755	55 689	59 623	64 346	58 380	- 9,3%
Total volumes de service production (A')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes mis en distribution (A-A'+B-C) = (D)	52 755	55 689	59 623	64 346	58 380	- 9,3%



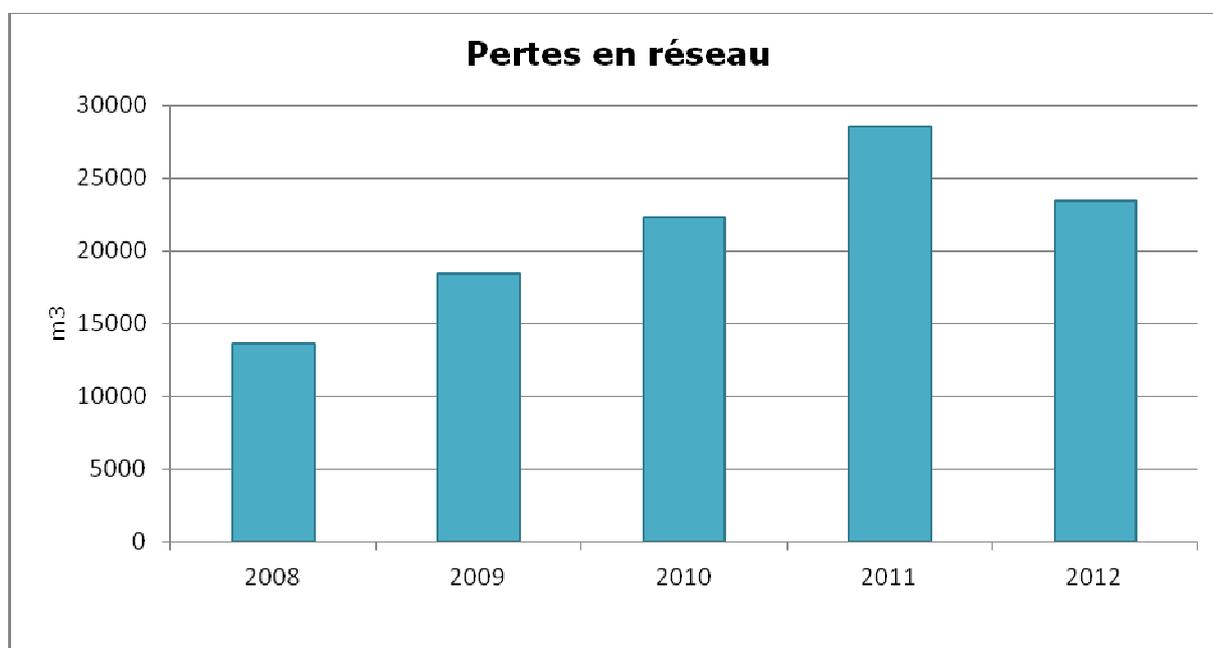
L'ensemble des données qui suivent et qui permettent le calcul du rendement de réseau porte sur la période entre les dates de relève, c'est-à-dire entre juillet 2011 et juillet 2012.

LES PERTES D'EAU POTABLE EN RESEAU

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

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

Pertes en réseau (m3)						
Désignation	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	52 755	55 689	59 623	64 346	58 380	- 9,3%
Volumes consommés autorisés (H)	39 124	37 242	37 342	35 814	34 936	- 2,5%
Total des pertes en réseau (D-H) = (J)	13 631	18 447	22 281	28 532	23 444	- 17,8%

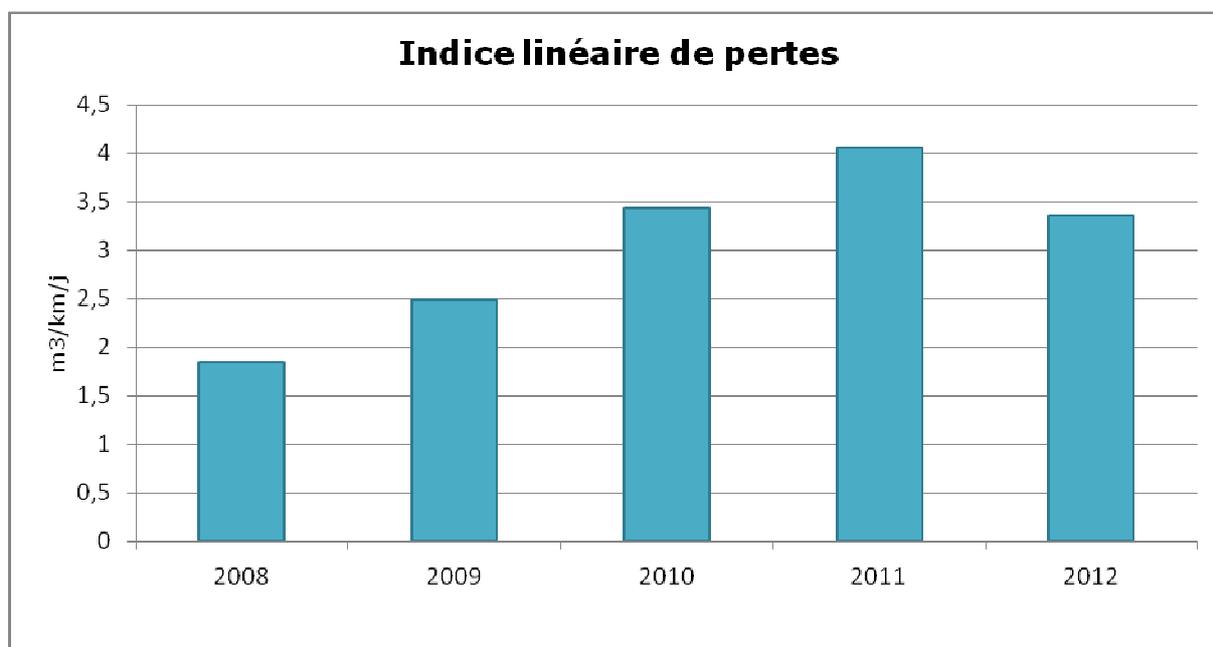


L'INDICE LINEAIRE DE PERTES

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

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

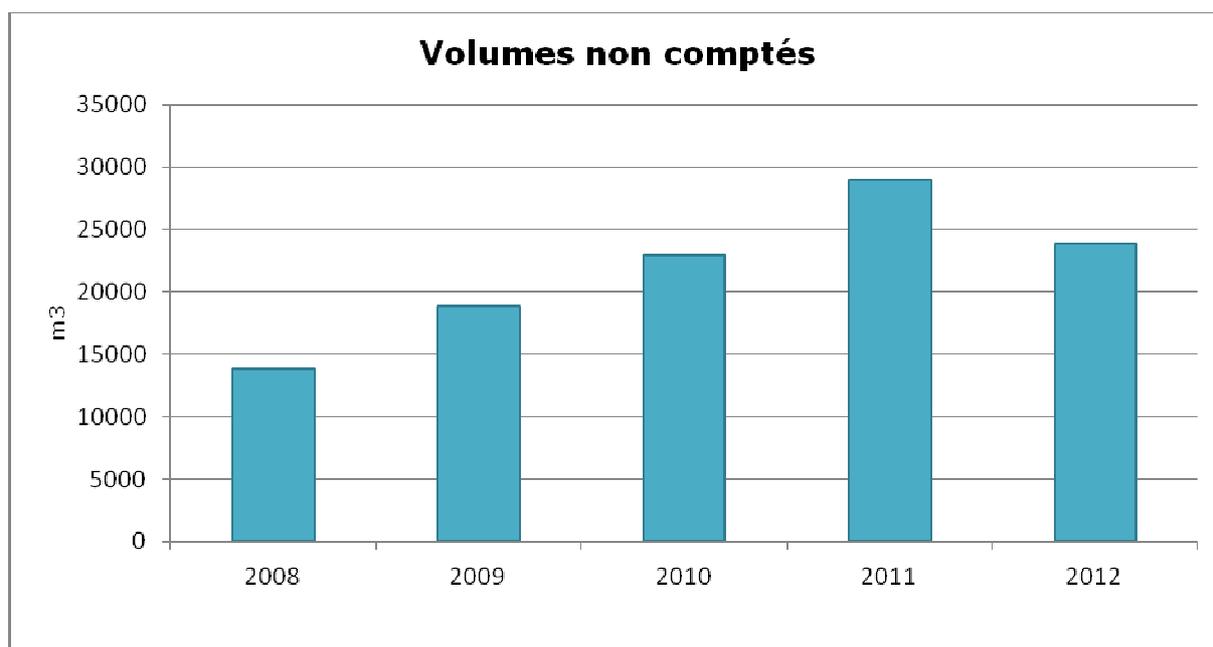
Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j)						
Désignation	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Pertes en réseau (J)	13 631	18 447	22 281	28 532	23 444	- 17,8%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	20,3	20,3	17,8	19,28	19,16	- 0,6%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	1,84	2,49	3,43	4,05	3,35	- 17,3%



LES VOLUMES NON COMPTES

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

Volumes non comptés (m3)						
Désignation	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	52 755	55 689	59 623	64 346	58 380	- 9,3%
Volumes comptabilisés (E)	38 901	36 892	36 653	35 425	34 537	- 2,5%
Total des volumes non comptés (D-E) = (K)	13 854	18 797	22 970	28 921	23 843	- 17,6%

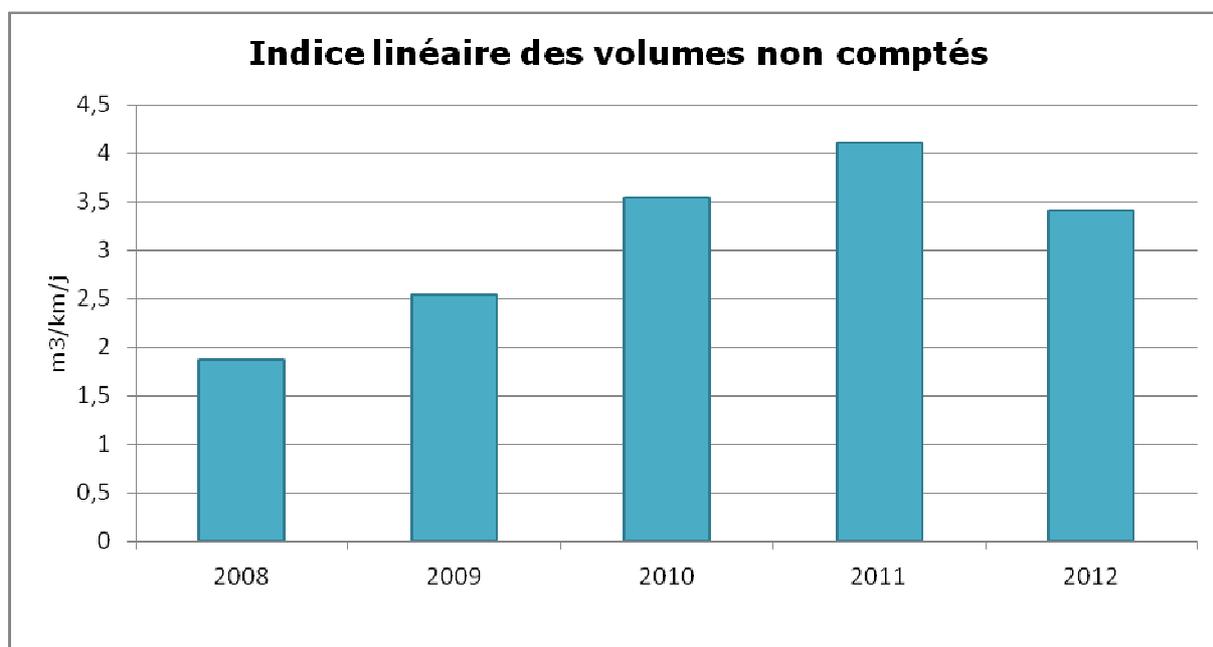


L'INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES

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

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

Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Volumes non comptés (K)	13 854	18 797	22 970	28 921	23 843	- 17,6%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	20,3	20,3	17,8	19,28	19,16	- 0,6%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	1,87	2,54	3,54	4,11	3,41	- 17,1%



LE RENDEMENT DU RESEAU

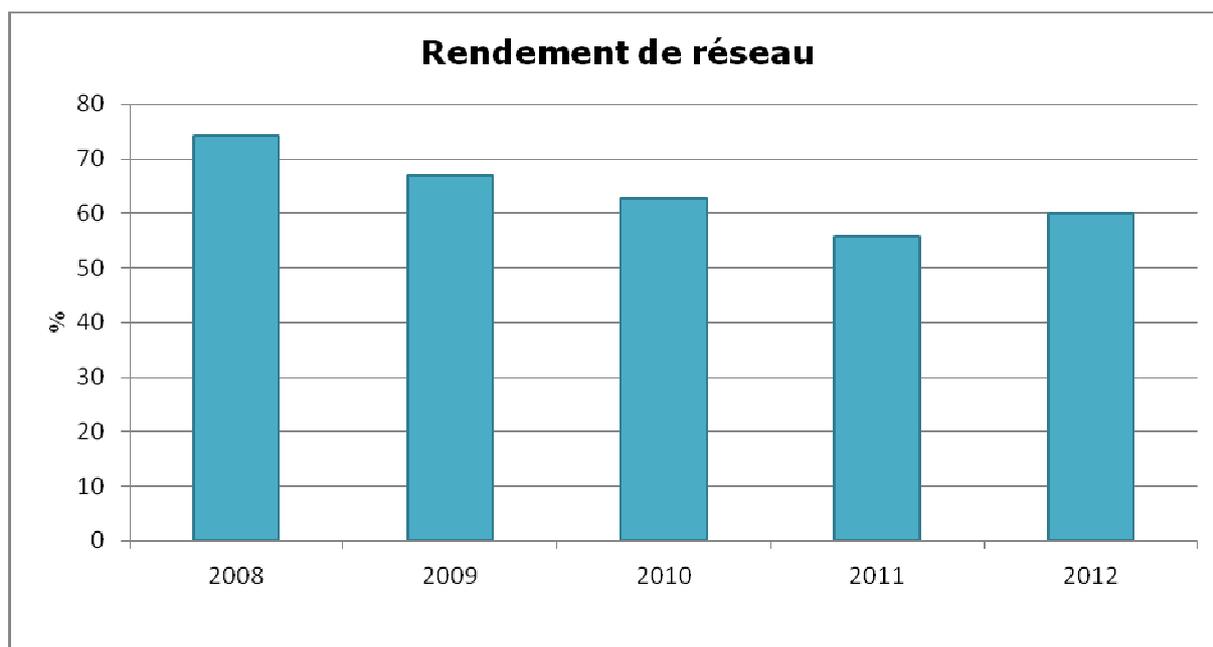
Il s'agit du ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes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

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	39 124	37 242	37 342	35 814	34 936	- 2,5%
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable produits (A)	52 755	55 689	59 623	64 346	58 380	- 9,3%
Volumes de service production (A')	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	0,0%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A-A'+B)	74,2	66,9	62,6	55,7	59,8	7,5%

Le rendement de 2012 (entre juillet 2011 et juillet 2012) a été fortement impacté par 2 périodes où les fuites ont été importantes :

- le mois de décembre 2011
- la période de gel de février 2012 dont l'impact s'est fait sentir jusqu'à fin avril 2012.

Depuis cette période, le rendement s'établit au dessus de 80%



LA QUALITE DE L'EAU

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

LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

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

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

- La valeur de qualité limite, appelée également conformité : pour différents paramètres bactériologiques (entérocoques, escherichia coli,...) ou physicochimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb,...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur qui ne doit pas être dépassée. 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 car la récurrence du dépassement peut représenter à terme une menace pour la santé des consommateurs.
- la valeur de qualité de référence : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs imposées par le Code de la Santé Publique 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 ou bien encore 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 et légal exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). 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 distribuée. 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.
- La surveillance d'exploitation : Pour s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité, nous surveillons en permanence la qualité de l'eau qu'elle produit et distribue en vérifiant sa conformité. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

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

LA RESSOURCE

LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

Localisation des ressources utilisées

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

L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP

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	2009	2010	2011	2012
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.

- 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, étanchéification de la décharge en amont de la source de Morcueil, création de station d'alerte de la qualité

LA PRODUCTION

CONTROLE SANITAIRE : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE

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

Contrôle Sanitaire : Statistiques sur la conformité de la production						
	Bulletin			Paramètre		
	Global	Non conforme	% Non conforme	Global	Non conforme	% Non conforme
Microbiologique	2	0	0,00%	12	0	0,00%
Physico-chimique	3	1	33,33%	362	1	0,28%

CONTROLE SANITAIRE : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES

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

Production - Contrôle Sanitaire : détail des paramètres non conformes							
Commune	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
CORCELLES-LES-MONTS	2012-05-24	STP DU P. DU CRUCIFIX	DICHLORPRO (METHYL ESTER)	0.21	µg/litre		

CONTROLE SANITAIRE : STATISTIQUES SUR LES REFERENCES DE QUALITE

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

Contrôle Sanitaire : Statistiques sur les références de qualité de la production						
	Bulletin			Paramètre		
	Global	Hors référence	% Hors référence	Global	Hors référence	% Hors référence
Microbiologique	2	0	0,00%	12	0	0,00%
Physico-chimique	3	0	0,00%	362	0	0,00%

LA DISTRIBUTION

CONTROLE SANITAIRE : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE

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

Contrôle Sanitaire : Statistiques sur la conformité de la distribution						
	Bulletin			Paramètre		
	Global	Non conforme	% Non conforme	Global	Non conforme	% Non conforme
Microbiologique	7	0	0,00%	42	0	0,00%
Physico-chimique	9	0	0,00%	617	0	0,00%

CONTROLE SANITAIRE : STATISTIQUES SUR LES REFERENCES DE QUALITE

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

Contrôle Sanitaire : Statistiques sur les références de qualité en distribution						
	Bulletin			Paramètre		
	Global	Hors référence	% Hors référence	Global	Hors référence	% Hors référence
Microbiologique	7	0	0,00%	42	0	0,00%
Physico-chimique	9	0	0,00%	617	0	0,00%

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE SUR LA QUALITE D'EAU DU DECRET DU 2 MAI 2007

Ces deux indicateurs représentent les taux de conformité des prélèvements d'eau potable en production et en distribution d'eau vis-à-vis des limites de qualité d'eau imposées par le Code de la Santé Publique sur la physico-chimie et la microbiologie. Le calcul de ces indicateurs ne fait intervenir que des prélèvements incluant au moins un paramètre disposant d'une limite de qualité dans le Code de la Santé Publique. De plus, les prélèvements pris en compte sont uniquement ceux réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisés par les Agences Régionales de Santé.

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	9	0	100,00%
Physico-chimique	7	1	85,71%

LE BILAN CLIENTELE

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

LE NOMBRE D'ABONNEMENTS

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

Nombre d'abonnements						
Désignation	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	363	373	375	379	380	0,3%
Autres abonnements	0	0	0	0	0	0,0%
Total	363	373	375	379	380	0,3%

LES VOLUMES VENDUS

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

Volumes vendus (m3)						
Désignation	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	36 920	36 566	35 901	33 542	34 476	2,8%
Autres abonnés	382	315	357	393	412	4,8%
Total	37 302	36 881	36 258	33 935	34 888	2,8%

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 peuvent être 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.

LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

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

Typologie des contacts		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Téléphone	143	35
Courrier	45	10
Internet	8	3
Fax	1	0
Visite en agence	7	2
Total	204	50

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 peuvent être 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.

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACT CLIENTS

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

Principaux motifs de contact		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Abonnement	46	0
Relèves	22	0
Facturation	36	23
Encaissement	48	1
Qualité	1	0
Distribution	27	20
Assainissement	9	1
Chantier	0	0
Autres	3	0
Total	192	45

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

L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

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

Activité de gestion	
Désignation	Nombre
Relèves	394
Nombres de factures	698
Nombre d'abonnés mensualisés	142
Nombre d'abonnés prélevés	174
Nombre d'échéanciers	3

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

>> 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 RELATION CLIENTS

La relation clients			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (h)	NC	24	0,0%
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	NC	100	0,0%
Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés)	NC	34,21053	0,0%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues (O/N)	Oui	Oui	
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	90,7	90,2	- 0,6%

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) : 0.977.408.408.
Pour toute urgence technique :
N° Azur (prix d'un appel local depuis un poste fixe) : 0.977.401.123.

Taux de prise d'appels du Centre de Relation Clientèle						
	2008	2009	2010	2011	2012	Variation 2012/2011
Taux de prise	90,80%	90,90%	90,50%	90,70%	90,20%	-0,60 point

>> L'objectif de performance 2012 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 2013 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.

L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€ HT)	0	59,3	0,0%
Montant des créances > 6 mois (€ HT)	0	407,57	0,0%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0	0,01	0,0%
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	0	0,35	0,0%

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						
	2008	2009	2010	2011	2012	Variation 2012/2011
Taux	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.24%	0,24 point

>> Le montant des créances supérieures à 6 mois est de **408** euros en 2012.

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 2012 une diminution des volumes de **0** m3 Eau.

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	2008	2009	2010	2011	2012
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 %	0,06 %	0,03 %	0,00%	0,35%

>> Le montant des créances irrécouvrables est de **59** euros en 2012.

LE FONDS DE SOLIDARITE

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

Le fonds de solidarité			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Montant des abandons de créances (€ H.T.)	23 901	0	- 100,0%
Montant des abandons de créances Part fermière (€ H.T)	5 770	0	- 100,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ H.T.)	12 900	0	- 100,0%
Nombres de demandes d'abandons de créances reçues	72	0	- 100,0%
Montant des abandons de créances ou versements au fonds de solidarité (€ H.T./m3 facturé)	1,0845	0	- 100,0%

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

>> 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.

LES DEGREVEMENTS POUR FUITE

Les dégrèvements pour fuite			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	2	2	0,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	2	2	0,0%
Volumes dégrévés (m3)	44	23	- 47,7%

LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

SATISFACTION CLIENTELE - ENQUETE SUR LA QUALITE DU SERVICE

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

Les résultats de ces études permettent à Lyonnaise des Eaux :

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

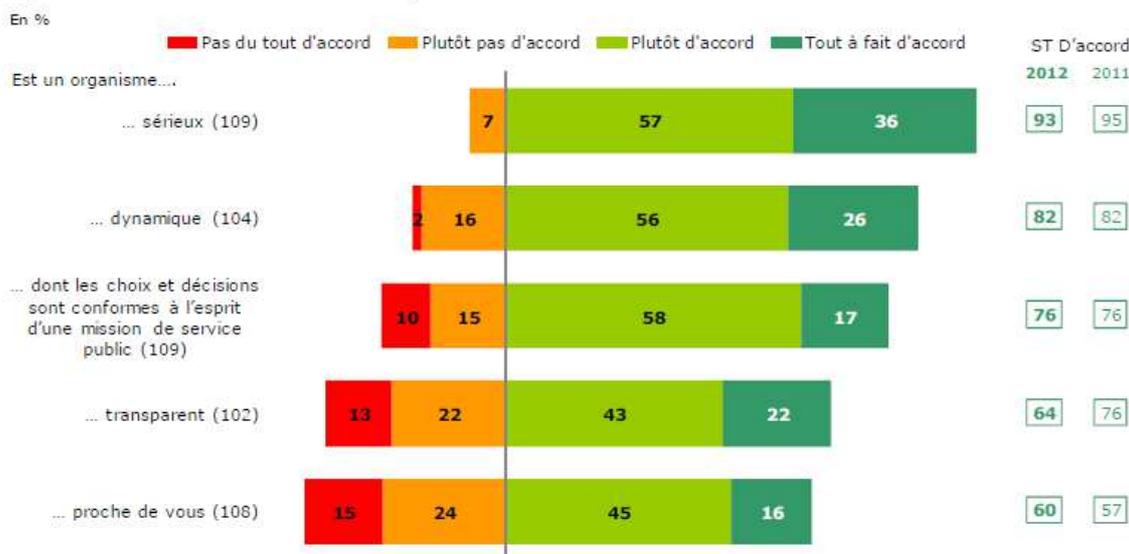
La méthodologie

En 2012, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de décembre 2012 en collaboration avec l'Institut TNS Sofres auprès de 204 foyers. 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

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.

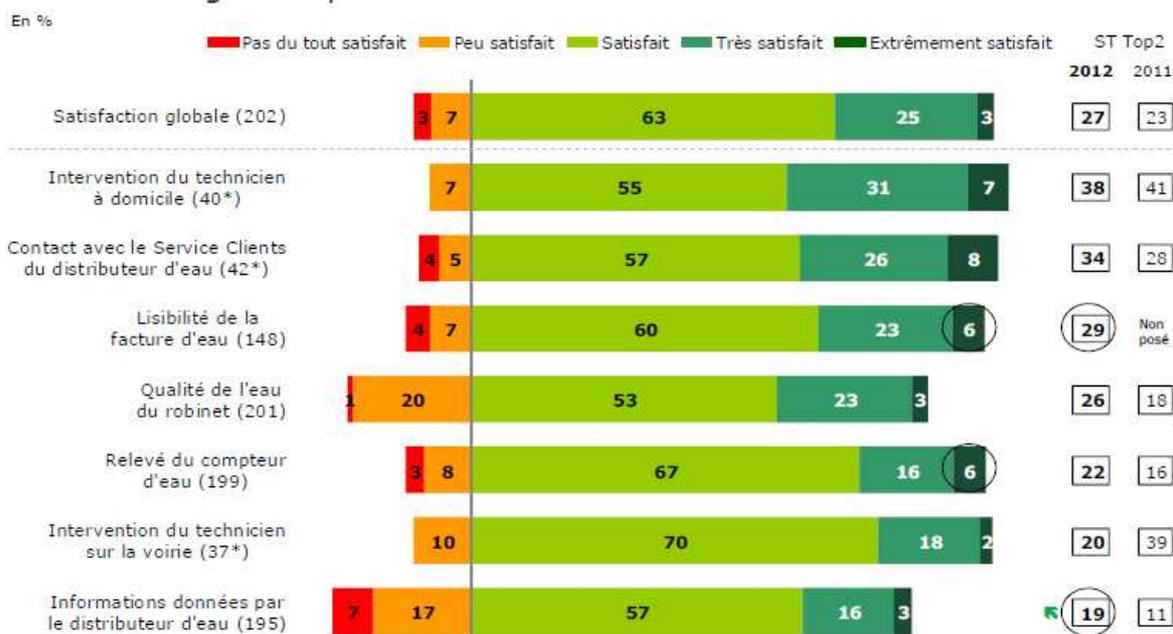
L'image de Lyonnaise des Eaux auprès de ces clients reste solide. Lyonnaise des Eaux est reconnu par ses clients pour son sérieux, son dynamisme, sa transparence et parce que ses choix et ses décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public.

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

Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client Lyonnaise des Eaux restent très stables par rapport à 2011. 84% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient Lyonnaise des Eaux.

La satisfaction globale par thème

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 satis

91% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de Lyonnaise des Eaux. Ce niveau de satisfaction est identique par rapport à l'année dernière.

Lyonnaise des Eaux, comme en 2011, devra poursuivre ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

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.

LA FACTURE TYPE 120 M3

SYND. CORCELLES LES MONTS FLAVIGNEROT - EAU

Etablie sur la base des tarifs connus au: 01/01/2013

RUBRIQUES	VOLUME m ³	PRIX UNITAIRE HT	MONTANT 2012	MONTANT 2011	EVOLUTION 2012 / 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 %

SYND. CORCELLES LES MONTS FLAVIGNEROT - EAU

Etablie sur la base des tarifs connus au: **01/01/2013**

RUBRIQUES	VOLUME m ³	PRIX UNITAIRE HT	MONTANT 2012	MONTANT 2011	EVOLUTION 2012 / 2011
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 %

LE TARIF :

Le tarif	
Désignation	01/01/2013
Facture d'eau calculée pour une consommation de 120 m3	229,76
Part fixe (€/an/abonné)	81,76
Part proportionnelle (€/m3)	148
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	1,9146

L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU

L'évolution du tarif de l'eau			
Désignation	01/01/2012	01/01/2013	Variation N/N-1 (%)
K Coefficient d'indexation	1,37158	1,55127	13,1%

Pour la commune de FLAVIGNEROT :

Prix de l'eau au m³ TTC pour 120 m³		
Définition	2011	2012
Prix HT du service de l'eau	1,76	1,83
Prix HT du service de l'assainissement	–	–
Taxes et redevances	0,27	0,33
Total	2,04	2,17

Pour la commune de CORCELLES LES MONTS :

Prix de l'eau au m³ TTC pour 120 m³		
Définition	2011	2012
Prix HT du service de l'eau	1,76	1,83
Prix HT du service de l'assainissement	2,57	2,64
Taxes et redevances	0,62	0,68
Total	4,95	5,15

LES AUTRES TARIFS

Sans Objet

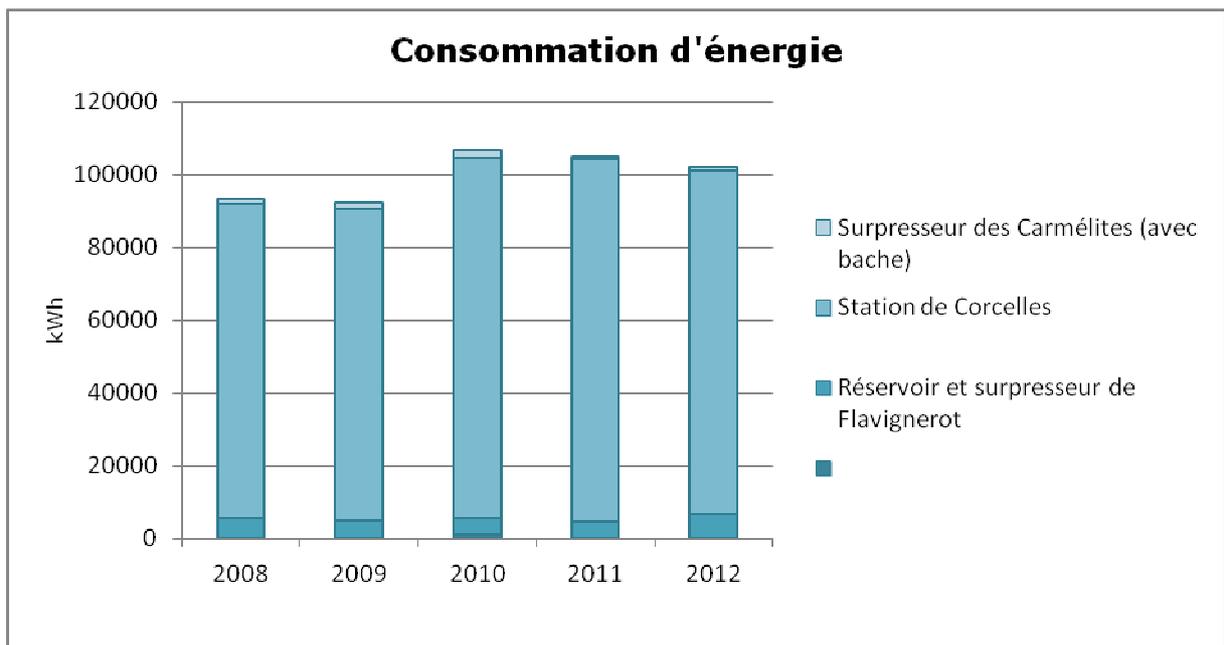
LE BILAN D'EXPLOITATION

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

LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

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

La consommation d'énergie électrique (kWh)						
Site	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Réservoir et surpresseur de Flavignerot	5 466	4 866	4 451	4 413	6 754	53,05%
Station de Corcelles	86 404	85 554	99 273	99 652	94 328	-5,34%
Surpresseur des Carmélites (avec bache)	1 295	1 870	1 782	1 001	1 065	6,39%
Total	93 165	92 290	105 506	105 066	102 147	-2,78%



LE NETTOYAGE DES RESERVOIRS

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

Dates des nettoyages de réservoirs		
Commune	Nom usuel Equipement	Date de réalisation
Corcelles les monts	Cuve réservoir de Corcelles les monts	16/02/2012
Flavignerot	Bâche surpresseur des carmélites (la Rente Neuve)	11/01/2012
Flavignerot	Cuve réservoir de Flavignerot	22/02/2012

>> L'ensemble des cuves et bâches de stockage ont été désinfectées au cours de l'exercice 2012.

LA CONSOMMATION DE PRODUITS DE TRAITEMENT

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

La consommation de produits de traitement							
Site	Réactifs	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Station de Corcelles	Chlore (kg)	60	30	60	60	90	50,0%

LES CONTROLES REGLEMENTAIRES

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 anti-béliers

Les contrôles suivants ont été réalisés en 2012:

Détail des contrôles réglementaires				
Commune	Nom site	Date de l'expertise	Remarque	niveau
Velars-sur-Ouche	Station de Corcelles	25/09/2012	Non	

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

LES AUTRES INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS

Mis à part les nettoyages de réservoirs et les contrôles réglementaires qui ont été détaillés ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectués au cours de l'exercice sur les sites ou installations. La synthèse est la suivante :

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
Puits de captage de Corcelles	21	1	0	22
Réservoir de Corcelles les Monts	14	2	0	16
Réservoir et surpresseur de Flavignerot	23	2	0	25
Station de Corcelles	23	5	6	34
Surpresseur des Carmélites (avec bache)	23	1	0	24

LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Accessoires	créés	3	0	-100,0%
Accessoires	renouvelés	2	7	250,0%
Accessoires	réparés	0	1	0,0%
Actes	total réalisés sur le réseau	69	75	8,7%
Appareils de fontainerie	renouvelés	0	0	0,0%
Appareils de fontainerie	réparés	0	2	0,0%
Branchements	créés	3	3	0,0%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Branchements	renouvelés	1	3	200,0%
Compteurs	posés	4	1	-75,0%
Compteurs	remplacés	15	7	-53,3%
Devis métrés	réalisés	4	3	-25,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	15	0	-100,0%
Enquêtes	Enquêtes clientèles	5	25	400,0%

LA RECHERCHE DES FUITES

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite ainsi que le nombre de fuites réparées sur le réseau ou sur les branchements au cours de l'exercice :

La recherche des fuites			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	3 500	1 700	- 51,4%
Nombre de fuites sur branchement réparées	3	0	- 100%
Nombre de fuites sur réseau réparées	0	2	%

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 2012, la pose de capteurs acoustiques sur l'ensemble du réseau a été complétée par la corrélation acoustique de 1,7 km de réseau ce qui a permis de détecter et réparer les fuites des tableaux ci-dessous :

Réparations de fuites					
Nombre de fuites réparées	2009	2010	2011	2012	Variation
Sur branchements	1	2	0	0	-
Sur canalisations	0	0	3	2	- 33,3 %
Sur accessoires	0	0	0	1	+ 100 %
Total	1	2	3	3	-

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			
	2011	2012	Variation
Fuites réparées sur poste de comptage	7	4	+ 42,8 %

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

LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	6	2	- 67%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Astreinte	3	2	- 33%



LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE



LE CARE

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

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

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

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

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

«Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure. »

L'attestation des Commissaires aux Comptes est présentée en annexe.

LE CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

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

en Euros	2011	2012	Ecart en %
PRODUITS	76 257	81 346	6,7%
Exploitation du service	54 273	58 989	
Collectivités et autres organismes publics	19 424	20 450	
Travaux attribués à titre exclusif	1 377	846	
Produits accessoires	1 183	1 061	
CHARGES	90 250	92 167	2,1%
Personnel	28 732	28 562	
Energie électrique	7 074	6 827	
Produits de traitement	455	878	
Analyses	2 779	1 437	
Sous-traitance, matières et fournitures	9 232	3 397	
Impôts locaux et taxes	2 995	3 388	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	11 289	11 815	
• télécommunication, postes et télégestion	2 511	2 584	
• engins et véhicules	4 283	4 839	
• informatique	2 094	2 010	
• assurance	130	155	
• locaux	440	374	
Frais de contrôle	1 085	1 180	
Ristournes et redevances contractuelles	0	0	
Contribution des services centraux et recherche	2 071	2 038	
Collectivités et autres organismes publics	19 424	20 450	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	3 276	10 234	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	829	846	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	741	928	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	335	411	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	-68	0	
Résultat avant impôt	-13 993	-10 821	22,7%
RESULTAT	-13 993	-10 821	22,7%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LE DETAIL DES PRODUITS

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

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

Détail des produits

en Euros	2011	2012	Ecart en %
TOTAL	76 257	81 346	6,7%
Exploitation du service	54 273	58 989	8,7%
• Partie fixe	27 023	29 145	
• Partie proportionnelle	27 251	29 844	
Collectivités et autres organismes publics	19 424	20 450	5,3%
• Part Collectivité	12 526	12 861	
• Redevance prélèvement	0	6	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	6 898	7 583	
Travaux attribués à titre exclusif	1 377	846	-38,6%
• Branchements	1 377	846	
Produits accessoires	1 183	1 061	-10,3%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	160	160	
• Autres produits accessoires	1 023	902	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LES REVERSEMENTS

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité et des administrations, y compris ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

LES REVERSEMENTS A LA COLLECTIVITE

Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

Reversement de surtaxe au cours de l'exercice		
	Date du reversement	Montant (€)
Surtaxe eau	13/02/12	8 547,42
Surtaxe eau	30/07/12	3 792,21
Total annuel		12 339,63

LES REVERSEMENTS A L'AGENCE DE L'EAU

Les reversements au profit de l'agence de l'eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à l'Agence de l'eau		
Désignation	Volumes déclarés (m3)	Montant (€)
Lutte contre la pollution	0	0
Modernisation des réseaux	0	0
Préservation ressource	0	0
Total annuel	0	0

LES REVERSEMENTS A D'AUTRES ORGANISMES

Les reversements au profit d'organismes autres que l'Agence de l'Eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à d'autres organismes	
Désignation	Montant (€)
Redevance pour occupation du domaine public	0
Voies navigables de France	0
Total annuel	0

LES REVERSEMENTS DE T.V.A.

Les reversements de T.V.A. intervenus au cours de l'année d'exercice sont :

Sans objet

L'INVENTAIRE DU PATRIMOINE

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

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

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

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

LES BIENS DE RETOUR

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de la Délégation de Service Public, 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 et réalisés par l'exploitant.

LES RESSOURCES

Les ressources d'eau brute disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des ressources		
Commune	Site	Année de mise en service
VELARS-SUR-OUCHÉ	Puits de captage de Corcelles	1965
VELARS-SUR-OUCHÉ	Source du Crucifix (Combe Marechal)	1965

LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

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

Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
CORCELLES-LES-MONTS	Réservoir de Corcelles les Monts	1965	523	m3
FLAVIGNEROT	Réservoir et surpresseur de Flavignerot	1965	287	m3

A fin 2012, la capacité de stockage sur l'ensemble des ouvrages s'élève à **810** m3.

LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

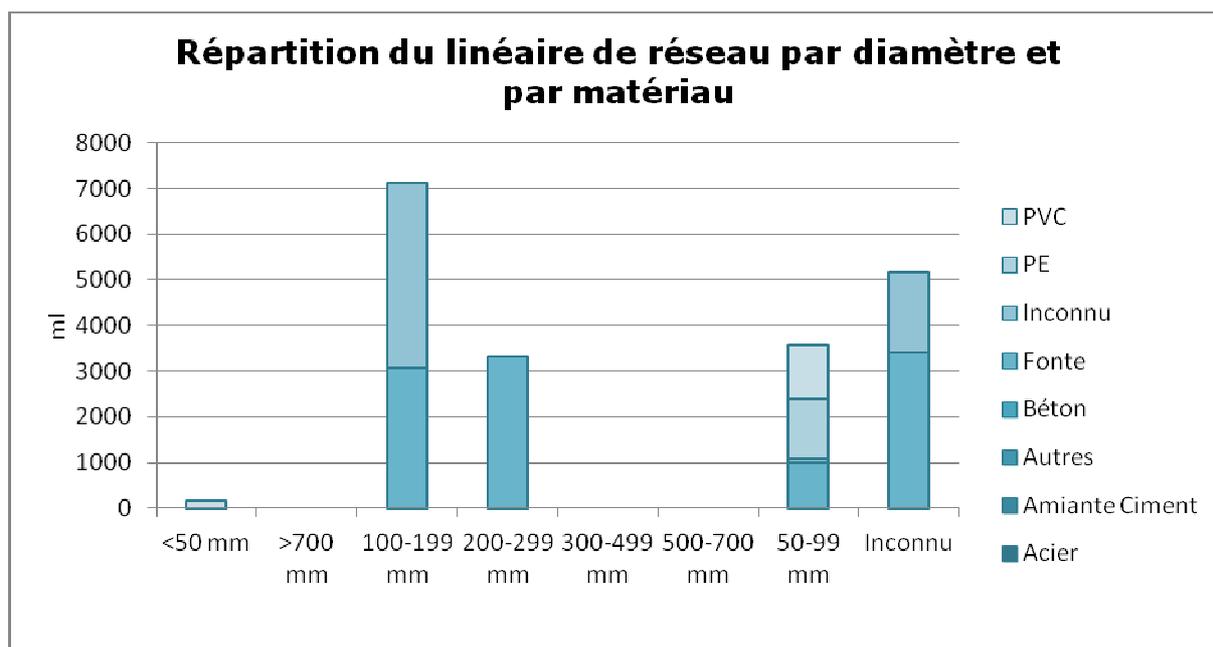
Les stations de pompage / relevage disponibles au cours de l'année d'exercice pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
FLAVIGNEROT	Surpresseur des Carmélites (avec bache)	1974	5	m3/h
VELARS-SUR-OUCHÉ	Station de Corcelles	1965	30	m3/h

LES CANALISATIONS

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

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante Ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	0	0	0	183	0	0	0	0	183
50-99 mm	1 020	1 303	0	1 174	0	0	0	88	3 585
100-199 mm	3 076	0	0	0	0	0	0	4 054	7 130
200-299 mm	3 319	0	0	0	0	0	0	0	3 319
300-499 mm	0	0	0	0	0	0	0	0	0
500-700 mm	0	0	0	0	0	0	0	0	0
>700 mm	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inconnu	3 420	0	0	0	0	0	0	1 765	5 185
Total	10 835	1 303	0	1 357	0	0	0	5 907	19 402



LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau		
Commune	Type d'accessoires	Nombre
POUR LE CONTRAT	Détendeurs / Stabilisateurs	3
	Vannes	45
	Vidanges, purges, ventouses	42
CORCELLES-LES-MONTS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	13
FLAVIGNEROT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	4

LES BRANCHEMENTS

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

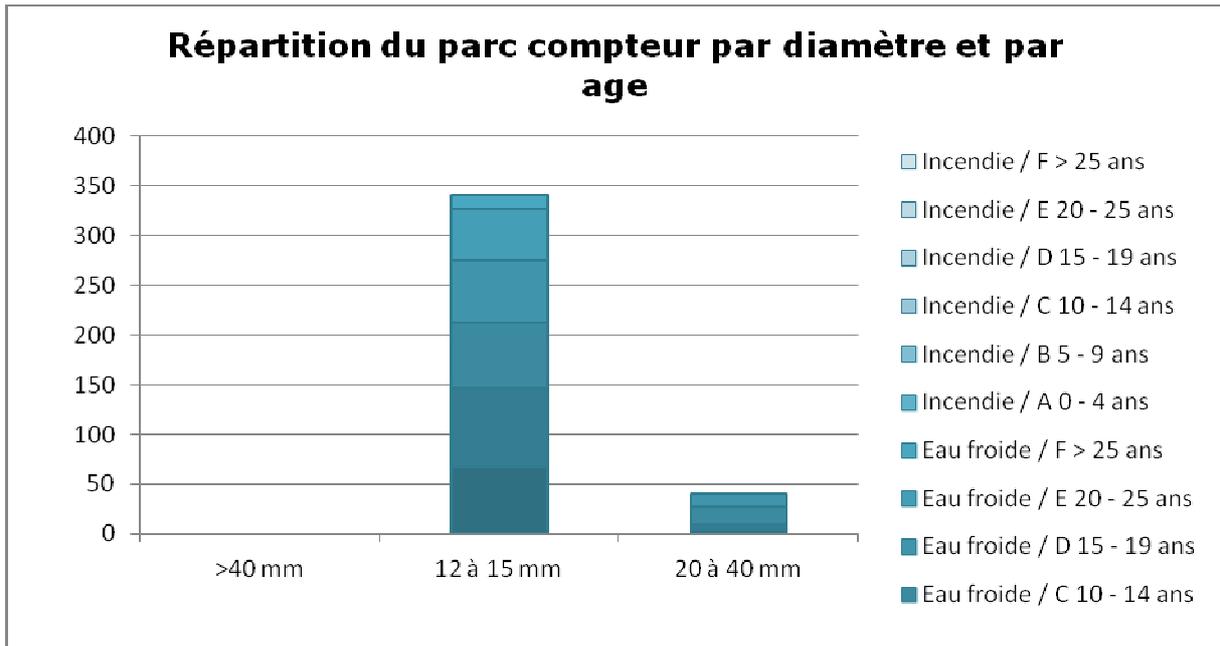
Répartition des branchements par nature				
Commune	Nb branchements en plomb	Nb branchements (hors plomb)	Nombre total de branchements	% de branchements en plomb restant
CORCELLES-LES-MONTS	1	308	309	0,3%
FLAVIGNEROT	0	78	78	0,0%
Total	1	386	387	0,3%

Parmi les branchements hors plomb, il n'a pas été possible de déterminer visuellement le matériau constituant le branchement pour 15 branchements (13 pour Corcelles et 2 pour Flavignerot). Certains d'entre eux sont susceptibles d'être en plomb.

LES COMPTEURS

Le tableau suivant détaille le parc compteur par gamme de diamètre et année de pose. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

Répartition du parc compteurs par date de pose et par diamètre					
Usage	Tranche d'âge	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	68	5	0	73
Eau froide	B 5 - 9 ans	79	5	0	84
Eau froide	C 10 - 14 ans	66	18	0	84
Eau froide	D 15 - 19 ans	63	13	0	76
Eau froide	E 20 - 25 ans	51	0	0	51
Eau froide	F > 25 ans	14	0	0	14
Incendie	A 0 - 4 ans	0	0	0	0
Incendie	B 5 - 9 ans	0	0	0	0
Incendie	C 10 - 14 ans	0	0	0	0
Incendie	D 15 - 19 ans	0	0	0	0
Incendie	E 20 - 25 ans	0	0	0	0
Incendie	F > 25 ans	0	0	0	0
Total		341	41	0	382



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	Ø 20 à 40 mm	Total
eau froide	A 0 - 4 ans	0	0	0
	B 5 - 9 ans	0	1	1
	C 10 - 14 ans	1	1	2
	D 15 - 19 ans	0	0	0
	E 20 - 25 ans	2	0	2
Total		3	2	5

LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVE

L'ensemble des sites sont télé relevés, permettant la reprise dans l'outil TOPKAPI des informations suivantes :

- Les volumes instantanés,
- Les niveaux des réservoirs et bâches,
- Les valeurs des différents éléments mesurés (chlore, nitrates, pH, conductivité, oxygène dissous...)

LES BIENS DE REPRISE

Les biens de reprise sont des biens dont le délégataire est propriétaire et qui peuvent être rachetés par la collectivité à la fin du contrat selon les modalités prévues par le contrat.

LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

Cette partie présente les variations sur le patrimoine au cours de l'année tout en distinguant les variations sur les biens de retour et de reprise.

Les opérations concernant le renouvellement ne figurent pas dans cette partie mais dans celle intitulée « Situation des biens et des immobilisations ».

LES VARIATIONS SUR LES BIENS DE RETOUR

LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. En ce qui concerne le motif « Renouvellements », la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire de canalisation année précédente	19 275
Travaux neufs contractuels (extensions, renforcements)	0
Extensions financées par des tiers	0
Remise gratuite par la Maîtrise d'Ouvrage	0
Régularisation de plans	127
Régularisation due aux opérations de renouvellement	0
Situation actuelle	19 402

LES VARIATIONS SUR LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des accessoires de réseau et les branchements :

Les variations sur les accessoires et les branchements (nombre)			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	NC	17	0,0%
Vannes	45	45	0,0%
Vidanges, purges, ventouses	40	42	5,0%
Branchements	383	387	1,0%
Dont branchement en plomb	0	1	0,0%

LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des compteurs :

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
12 à 15 mm	340	341	0,3%
20 à 40 mm	41	41	0,0%
> 40 mm	0	0	0,0%
Total	381	382	0,3%

LA SITUATION DES BIENS ET DES IMMOBILISATIONS

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre « L'inventaire du patrimoine ».

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégué et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

Il détaille en particulier les programmes de renouvellement et d'amélioration effectués par le Délégué, en indiquant la dépense constatée, qui correspond aux coûts comptables (factures, coûts internes immobilisés, frais généraux) constatés sur l'année.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégué : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

SITUATION SUR LES INSTALLATIONS

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 délégué s'engage à réaliser en 2013 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 alertions également sur la vulnérabilité du système de production d'eau potable du Syndicat et vous indiquions 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.

SITUATION SUR LES CANALISATIONS

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	2008	2009	2010	2011	2012
Longueur du réseau renouvelé (ml)	-	-	-	-	-
Longueur du réseau réhabilité (ml)	-	-	-	-	-
Longueur du réseau (ml)					19 402
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				
	2009	2010	2011	2012
Indice	0	0	40	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

SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

DESCRIPTION DE L'ÉTAT GÉNÉRAL DES BIENS

RAS

TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

RAS

TRAVAUX A RÉALISER PAR LA COLLECTIVITÉ DÉLÉGANTE

RAS

LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation réalisé sur l'année :

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Branchements	5 173,9
Total	5 173,9

SITUATION SUR LES COMPTEURS

LES COMPTEURS REMPLACES

L'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service définit les règles à respecter pour le contrôle de la qualité du parc compteur.

Cette année, nous avons procédé aux contrôles statistiques prévus par cet arrêté. Ce processus a été géré au travers de l'application CONSTAT pour la gestion des Lots, le tirage au sort, la constitution des carnets métrologiques, la restitution des résultats de laboratoire et la mise à jour automatique des carnets métrologiques. Les résultats obtenus confirment la conformité du parc géré vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	Remplacés	Total	Compteur remplacé (%)
12 à 15 mm	7	341	2,1%
20 à 40 mm	0	41	0,0%
>40 mm	0	0	0,0%
Total	7	382	1,8%

LES COUTS COMPTABILISES

Les dépenses constatées concernant le plan de renouvellement des compteurs effectués par le Délégué cette année sont les suivants :

Coût comptabilisé pour le remplacement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs	340
Total	340

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

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

Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué,

Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

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

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

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

Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),

- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de Lyonnaise des Eaux France, tel que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc ...

LE RENOUVELLEMENT

LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépense constatée ou en cours (€)
Installations	0
Réseaux	4 828,2
Branchements	5 173,9
Compteurs	339,6
Total	10 341,7

LA COMPTABILISATION DU RENOUELEMENT DANS LE CARE

La traduction dans le CARE de ces dépenses est la suivante :

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépense constatée (€)
Garantie de continuité de service	10 234
Programme contractuel de renouvellement	0
Fonds contractuel de renouvellement	0
Total	10 234

LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUELEMENT

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2008	2009	2010	2011	2012
Renouvellement	0	0	0	3 276	10 234



ANNEXES



ANNEXE 1 : SYNTHÈSE RÉGLEMENTAIRE

SOMMAIRE

**SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE
RÈGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DÉLÉGATIONS DE SERVICE
PUBLIC
MARCHES PUBLICS
INTERCOMMUNALITÉ
ENVIRONNEMENT
PRÉVENTION ET SÉCURITÉ**

SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

DESCRIPTIF DÉTAILLÉ DES RÉSEAUX

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

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

- réduction des pertes en eau sur les réseaux d'eau potable/ pour la première fois en France, le décret fixe un objectif de rendement de réseau à atteindre pour chaque service de distribution de l'eau potable. Le respect de ce seuil sera exigible à partir de l'exercice 2013. Le taux minimum est fixé entre 85% et 65% en fonction de la densité de la collectivité et des caractéristiques de la ressource. Lorsque le rendement se révèle inférieur au seuil fixé, un plan d'actions, comprenant un programme pluriannuel de travaux d'amélioration du réseau, doit être établi avant la fin du second exercice suivant l'exercice pour lequel le dépassement du seuil minimal de rendement a été constaté (par exemple avant fin 2015 si le dépassement a été constaté pour l'année 2013).

- sanctions. A compter de 2014, la déclaration faite annuellement à l'agence de l'eau pour l'application de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau doit comporter la valeur du rendement de réseau. Un doublement de cette redevance est prévu par la loi Grenelle 2, en l'absence, dans les délais prescrits, de descriptif des réseaux ou de plan d'actions lorsque le rendement est inférieur au seuil minimal applicable. Cette sanction est appliquée à partir de l'année suivant le constat de la carence et ne prend fin que lorsque le plan d'actions est établi ou encore lorsque le rendement est ramené au-dessus du seuil fixé.

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

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

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

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

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

2/ Le périmètre d'application : fuites après compteur survenues en local d'habitation.

Exclusions :

→ les clients collectivités et professionnels qui continuent à être uniquement régis par les clauses contractuelles existantes ;

→ les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

3/ Les principales modalités d'application :

↳ Intervention du dégrèvement sur présentation, sous un mois à compter de l'information sur la surconsommation, d'une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant la localisation de la fuite et la date de sa réparation ;

↳ Pour l'eau, le dégrèvement concerne les volumes excédant le double de la consommation moyenne (sur 3 ans pour une période équivalente) ;

↳ Pour l'assainissement, ce dégrèvement représente 100% du volume du dépassement de la consommation moyenne.

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

INDEMNITE FORFAITAIRE EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT DANS LES CONTRATS PUBLICS

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

Cette loi transpose en droit français les dispositions de la directive du 16 février 2011. Elle est relative aux retards de paiement dans les contrats de la commande publique (marchés publics, délégations de service public, contrats de partenariat, concessions de travaux...).

Elle prévoit, en sus des intérêts moratoires qui sont appliqués de plein droit dès le jour suivant l'expiration du délai de paiement ou à l'échéance prévue au contrat, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

Ce nouveau dispositif s'applique aux contrats publics conclus à compter du 16 mars 2013, et sera complété par un décret d'application, qui fixera le montant de l'indemnité forfaitaire.

Nota : Concernant les marchés privés (de professionnels à professionnels), la directive avait déjà été transposée par la loi Warsmann du 22 mars 2012, et le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement a été fixé à 40 euros par un décret du 2 octobre 2012. Cette indemnité doit être mentionnée au contrat ou dans le règlement de service en application de l'art L441-6 du code de commerce.

Cette indemnité est exigible en cas de retard de paiement de toute créance née à partir du 1er janvier 2013.

MARCHES PUBLICS

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

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

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

INFORMATION DES CANDIDATS A UN MARCHE PUBLIC

> [Conseil d'Etat, 12 mars 2012, Dynacite, req.n° 354355.](#)

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

INTERCOMMUNALITE

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

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

Cette loi ne modifie pas le nombre de délégués des conseils communautaires des communautés et des communautés d'agglomération fixé par la réforme du 16 décembre 2010 de réforme des collectivités. Mais elle prévoit que les conseils municipaux, se

prononçant à la majorité qualifiée, pourront désormais majorer le nombre total de sièges de **25%** au lieu de 10% (seuil de la loi de 2010).

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

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

ENVIRONNEMENT

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

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

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

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

PREVENTION ET SECURITE

REFORME « CONSTRUIRE SANS DETRUIRE »

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

Il abroge et remplace l'arrêté du 16 novembre 1994 d'application du décret no 91-1147 du 14 octobre 1991 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution. Il complète les cas d'exemption aux obligations de déclaration préalable aux travaux applicables au maître d'ouvrage (déclaration de projet de travaux - DT) et à l'exécutant des travaux (déclaration d'intention de commencement de travaux - DICT) et définit les formulaires CERFA qui doivent être utilisés pour procéder à ces déclarations. Il définit les règles de précision des données de localisation fournies par les maîtres d'ouvrage et exécutants de travaux dans leurs déclarations préalables pour l'emprise des travaux prévus et celles fournies par les exploitants de réseaux en réponse à ces déclarations pour la localisation des réseaux. Il impose aux exploitants de réseaux la mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue des données cartographiques de leurs réseaux enterrés en service, reposant notamment sur l'exploitation des résultats des investigations complémentaires effectuées par les maîtres d'ouvrage de travaux. Il fixe les modalités de mise en œuvre des investigations complémentaires ainsi que les modalités de répartition des coûts qu'elles engendrent entre le maître d'ouvrage et les exploitants de réseaux. Il encadre les clauses techniques et financières particulières qui doivent être prévues dans les marchés de travaux à proximité des réseaux afin que les exécutants de travaux ne subissent pas de préjudice lié au respect des obligations de la présente réglementation. Il précise les modalités des relevés topographiques destinés à relever les coordonnées géoréférencées des réseaux. Il encadre les techniques employées par l'exécutant lors de travaux effectués à proximité des réseaux. Enfin, il détermine les modalités d'obtention des autorisations d'intervention à proximité des réseaux sur la base de la

vérification des compétences des personnes concernées et les modalités d'obtention des certifications pour les entreprises effectuant des relevés topographiques des réseaux neufs ou en service.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

>**Guide Technique Travaux**

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

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

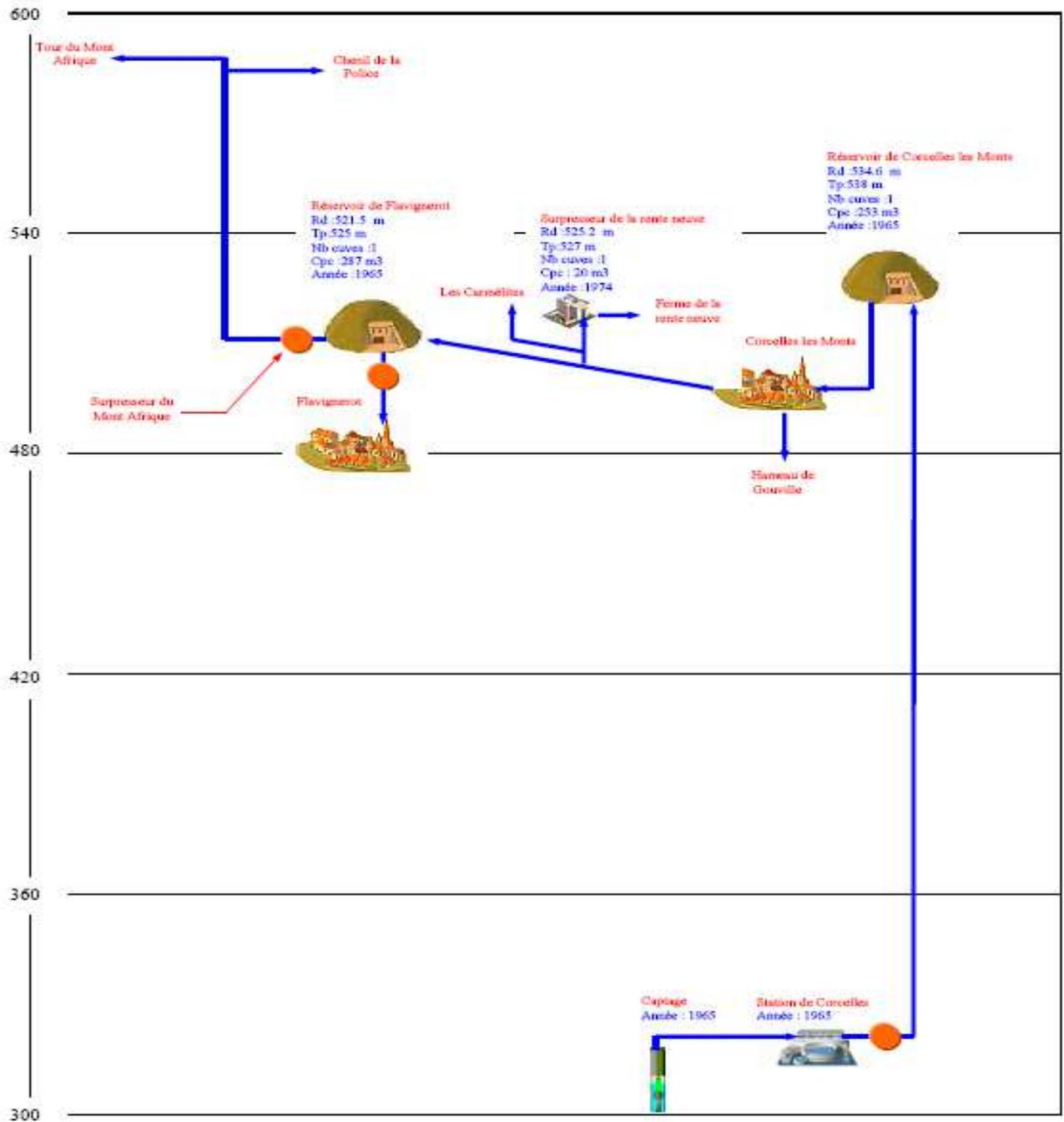
Ce chapitre de la norme est d'application volontaire, et non obligatoire. Il détaille les modalités de réalisation des investigations complémentaires par des techniques non-intrusives.

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

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

ANNEXE 2 : SYNOPTIQUE DU SYNDICAT

Synoptique de CORCELLES ET FLAVIGNEROT



ANNEXE 3 : ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES



ERNST & YOUNG

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

Lyonnaise des Eaux France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure mise en œuvre par le Centre Régional Dijon Auxois Champagne pour l'établissement des comptes annuels de résultat d'exploitation au 31 décembre 2012

Au Président-Directeur Général,

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

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

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

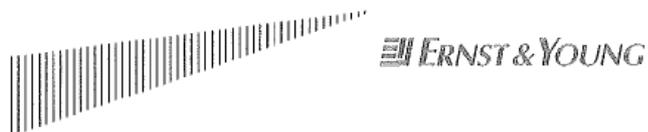
Il nous appartient de nous prononcer sur la concordance de la procédure mise en œuvre par le Centre Régional Dijon Auxois Champagne pour l'établissement des comptes annuels de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et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

- les produits correspondent aux recettes facturées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice du Centre Régional Dijon Auxois Champagne, auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.

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

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

SAS à capital variable
438 476 913 R.C.S. Nanterre
Société de commissaires aux comptes
Siège social : 12, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris La Défense 1



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

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

Paris-La Défense, le 24 avril 2013

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Charles-Emmanuel Chosson'.

Charles-Emmanuel Chosson



ANNEXE 4 : FUITES SUR BRANCHEMENTS

Sans objet.

ANNEXE 5 : FUITES SUR CANALISATIONS

Détail des fuites sur canalisation			
Commune	Date	N° Voie	Adresse
FLAVIGNEROT	12/01/2012	.	CHEMIN RURAL N°12 // APRES SURPRESSEUR
	19/01/2012	.	CHEMIN RURAL N°12 // APRES SURPRESSEUR

ANNEXE 6 : FUITES SUR POSTES DE COMPTAGE

Détail des fuites sur postes de comptage			
Commune	Date	N° de voie	Adresse de Branchement
CORCELLES LES MONTS	22/07/2012	12	RUE DU CHATEAU ,2
	27/08/2012	17	RUE DU MONT AFRIQUE
	27/08/2012	3	RUE DES EGLANTINES
FLAVIGNEROT	18/06/2012	2	RUE DE LA REMISE

ANNEXE 7 : FUITES SUR ACCESSOIRES

Détail des fuites sur accessoires			
Commune	Date d'intervention	N° de voie	Adresse de branchement
CORCELLES LES MONTS	14/06/2012	.	CHEMIN DE MORGEMAIN

ANNEXE 8 : LISTE DES BRANCHEMENTS NEUFS

Détail des branchements neufs par rue				
Commune	Date d'intervention	N° de voie	Adresse de branchement	Nombre de branchements
CORCELLES LES MONTS	20/12/2012	2BIS	RUE DE MARSANNAY	2
	27/12/2012	18	RUE DU CHATEAU	1



ANNEXE 9 : LISTE DES BRANCHEMENTS PLOMB RENOUVELES

Sans objet

ANNEXE 10 : LISTE DES BRANCHEMENTS HORS PLOMB RENOUVELES

Détails des renouvellements de branchements hors plomb			
Commune	Date d'intervention	N° Voie	Rue
CORCELLES LES MONTS	03/07/2012	9	RUE DE L EGLISE
FLAVIGNEROT	28/08/2012	.	RUE LE MONT CALVAIRE
	28/08/2012	.	LE MONT CALVAIRE



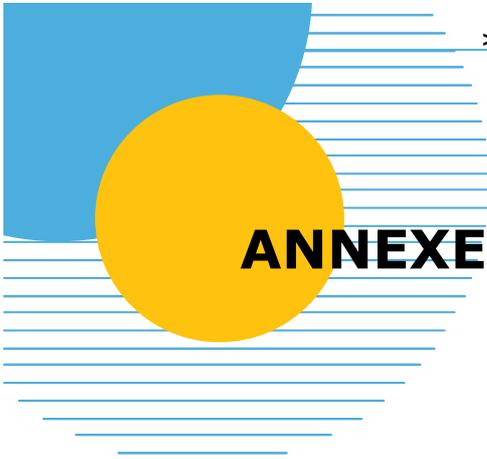
ANNEXE 11 : LISTE DES VANNES MANOEUVREES

Sans objet

ANNEXE 12 : LISTE DES ACCESSOIRES RESEAUX REMPLACES

Détail des accessoires remplacés

Commune	Date d'intervention	N° Voie	Adresse de branchement	Complément d'adresse	Nb d'accessoires remplacés
CORCELLES LES MONTS	07/06/2012	37	RUE DU CHATEAU D EAU		1
	04/07/2012	.	RUE DU CHATEAU D EAU		1
	30/07/2012	.	RUE DU CHATEAU D EAU	ANGLE RUE DE LA HAIE	2
FLAVIGNEROT	05/12/2012	.		ENTREE DE FLAVIGNEROT	3



ANNEXE 13 : METHODE D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTATS D'EXPLOITATION 2012

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 SOCIETE

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

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France 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, (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, cotisation foncière des entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros)

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 GENERAUX 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...). Le rachat du parc compteur en début de contrat et la remise gratuite à la collectivité enfin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

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

La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements 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 5,03%.

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 0,23% (0,73% en position emprunteur – BFR positif- et 0% en position prêteur –BFR négatif-).

APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

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

ANNEXE 14 : 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 dégrévés = 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 2012	
Thème des consommations diverses	Estimation des m3 d'eau consommé
Lavages de réservoirs	280
Lavages des canalisations	0
Vidanges des grosses cana pour réparation	0
Hydrocurage	0
Eau perdue dans les appareils de mesures (analyseur de chlore, turbidité, etc..)	0
Essai des PI (7m3 / PI / an)	119
Incendie	0
Chasse d'égouts	0
Bouches de lavage et de remplissage	0
Total	399