



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

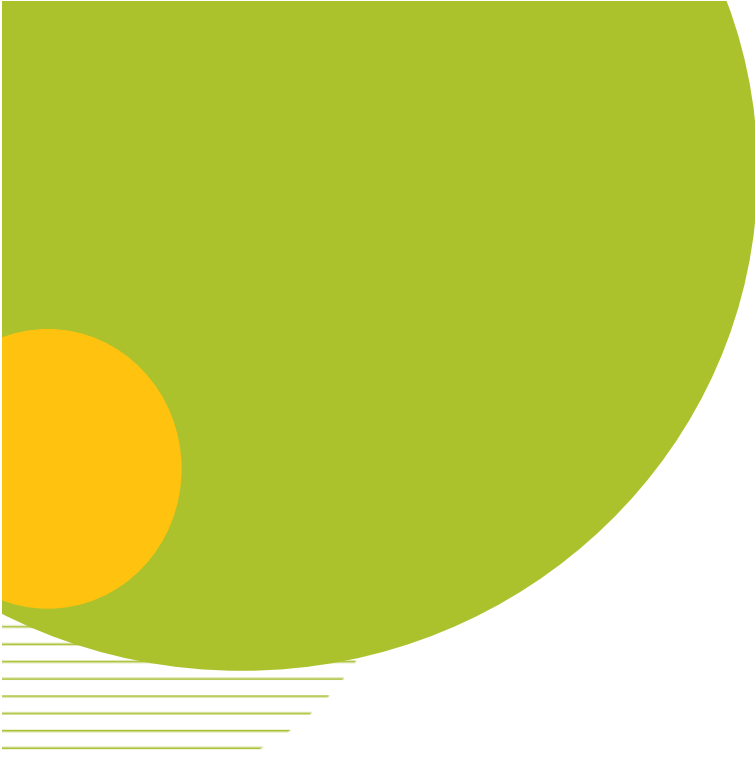
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

2012

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

Corcelles-les-Monts





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 pour les rapports soumis à CCSPL.....	12
Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	13
Les évolutions réglementaires	15
BILAN ET PERSPECTIVES	17

LA QUALITE DU SERVICE 19

Le contrat	21
Votre délégataire	23
Notre organisation.....	23
La relation clientèle	29
Notre démarche qualité.....	31
Notre démarche environnementale.....	32
Notre démarche développement durable	33
Le bilan hydraulique	37
Le fonctionnement hydraulique	37
Le système de collecte.....	37
Le système de traitement.....	37
la qualité du traitement des eaux usées	41
La conformité du système de collecte	41
La conformité des rejets du système de traitement	41
Le bilan clientèle.....	45
Les statistiques clients	45
Les volumes assujettis à l'assainissement	45
La typologie des contacts clients	45
Les principaux motifs de contacts clients.....	46
L'activité de gestion clients.....	46
La relation clients.....	47
L'encaissement et le recouvrement.....	48
Le fonds de solidarité.....	49
La mesure de la satisfaction client	49
Le prix du service de l'assainissement.....	52
Les autres tarifs.....	53
Le bilan d'exploitation.....	55
La consommation électrique	55
Exploitation des réseaux de collecte	56
Exploitation des postes de relèvement	57

Exploitation des ouvrages de traitement	58
Les contrôles réglementaires	59
Les autres interventions sur les installations.....	60
Les interventions en astreinte.....	60
LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE.....	61
Le CARE	63
Le CARE.....	64
Le détail des produits	65
Les reversements	67
Les reversements à la collectivité	67
Les reversements à l'Agence de l'Eau	67
Les reversements à d'autres organismes.....	68
Les reversements de T.V.A.	68
L'inventaire du patrimoine.....	69
Les biens de retour.....	69
Les biens de reprise	72
Les variations du patrimoine	73
Les variations sur les biens de retour.....	73
La situation des biens et des immobilisations.....	75
Situation sur les installations	75
Situation sur les canalisations.....	76
Situation sur les branchements	77
Les investissements contractuels	79
Le renouvellement.....	79
ANNEXES	81
Annexe 1 : SYNTHESE REGLEMENTAIRE	83
Annexe 2 : DETAIL DES LINEAIRES CURES	89
Annexe 3 : DETAILS DES DESOBSTRUCTIONS PAR RUE	91
Annexe 4 : DETAILS INSPECTION CAMERA	93
Annexe 5 : DETAILS DES BRANCHEMENTS NEUFS	95
Annexe 6 : METHODE D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2012	97
Annexe 7 : ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES.....	103
Annexe 8 : AUTOSURVEILLANCE DES EAUX BRUTES ET TRAITEES DE LA STATION D'EPURATION	105
Annexe 9 : CONSOMMATION ELECTRIQUE DE LA STATION D'EPURATION	107
Annexe 10 : PRODUCTION ET EVACUATION DES SOUS-PRODUITS DE LA STATION D'EPURATION	109



SYNTHESE DE L'ANNEE



L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

2012

Le dispositif d'aération est insuffisant pour traiter la DCO et par conséquent l'azote, qui ne peut être correctement traité sans un traitement abouti de la matière organique au-préalable. Ce problème étant chronique et rendant la station d'épuration non-conforme chaque année, l'origine de cette pollution organique est à rechercher sur les réseaux.

Le transit de la station d'épuration est toujours un point noir avec une contrepenne importante et des racines qui proviennent d'un nombre important d'arbres qui longe la canalisation. Une intervention pour désobstruction s'est produite cette année ;

L'adéquation entre les volumes entrant à la station et les volumes assujettis sont la preuve d'un réseau qui laisse entrer très peu d'eaux parasites.

LES CHIFFRES CLÉS

5 893 ml de linéaires de réseau
de collecte gérés

2 désobstructions de réseau et
de branchements

274 clients abonnés

25 021 m³ facturés

2,9808 € TTC par m³ pour 120 m³,
avec abonnement

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 »
 - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnements, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients »
 - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux »
 - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie « La qualité du service \ La qualité du traitement des eaux usées \ La conformité du système de collecte »
 - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie « La qualité du service \ Le bilan d'exploitation \ Exploitation des ouvrages de traitement »
- La tarification du service de l'assainissement et les 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 \ Le prix du service de l'assainissement »
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE »
- Les indicateurs de performance :
 - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients »
 - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie « La qualité du service \ La qualité du traitement des eaux usées \ La conformité du système de collecte »
 - 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 »
 - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ La qualité du traitement des eaux usées \ L'assainissement non collectif »
- 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 indiqué 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.

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 DECRET DU 2 MAI 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport. Ils sont signalés par un signet numéroté :

(1) : producteur de l'information = Collectivité

(2) : producteur de l'information = Police de l'Eau.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2012	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	274	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	0	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	0	km	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	5 893	km	A
Caractéristique technique	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	2 004	TMS	A
Tarification	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	2,98	€ TTC/m3	A
Indicateur de performance	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	50	Valeur de 0 à 100	A
Indicateur de performance	Conformité des équipements d'épuration (2)	Non	Oui / Non	A
Indicateur de performance	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	Non	Oui / Non	A
Actions de solidarité et de coopération	Demande abandon créance reçue	0	€/m3	A
Actions de solidarité et de coopération	Demande abandon créance reçue	0	Nombre	A

INDICATEURS COMPLEMENTAIRES POUR LES RAPPORTS SOUMIS A CCSPL

Les indicateurs mentionnés ci-dessous sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2012	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (1)	0	%	A
Indicateur de performance	Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	0	%	A

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL

Thème	Indicateur	2012	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	Taux de réclamations	10,95	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,27	%	A

INDICATEURS COMPLEMENTAIRES PROPOSES PAR LA FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. Ces indicateurs qui étaient publiés depuis 2004 sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs de la FP2E

Thème	Indicateur	2012	Unité	Degré de fiabilité
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Non	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Non	Oui / Non	A

LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

ACTUALITÉ MARQUANTE

- Remplacement de la participation pour raccordement à l'égout (PRE) par la participation pour le financement de l'assainissement collectif (PAC): Loi n°2012-354 du 14 mars 2012 de finances rectificative pour 2012
- Définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution de l'eau potable : Décret n°2012-97 du 27 janvier 2012
- Nouvelle indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement dans les contrats publics : Loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière («Loi Dadue »)
- Dispositif relatif à la surconsommation d'eau suite à une fuite après 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.
- 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
- 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, ...) est jointe en annexe.



BILAN ET PERSPECTIVES

> Perspective 1. Assainissement non collectif

Les zones avec assainissement non collectif devront être délimitées. Un service ANC pourra être intégré au contrat d'assainissement collectif.

> Perspective 2. Renouvellement du contrat d'affermage

Le contrat d'affermage était à échéance le 31/12/2012. L'entrée de la commune de Corcelles les Monts dans l'agglomération du Grand Dijon devrait faciliter le raccordement du réseau de Corcelles les Monts à celui du grand Dijon et ainsi éviter la reconstruction de la station d'épuration. Les études auront lieu sur 2013 pour des travaux de raccordement début 2014.



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°B	29/10/2002	31/12/2012	modalité de versement des frais de controle
Avenant n°C	01/01/2003	31/12/2012	transfert
Avenant n°A	16/07/2001	31/12/2012	art 1 : mise en place filière alternative à la valorisation agricole jusqu'à possibilité de recommencer l'épandage en agriculture +révision tarifaire

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

Chiffres clés de l'Entreprise Régionale (2012) :

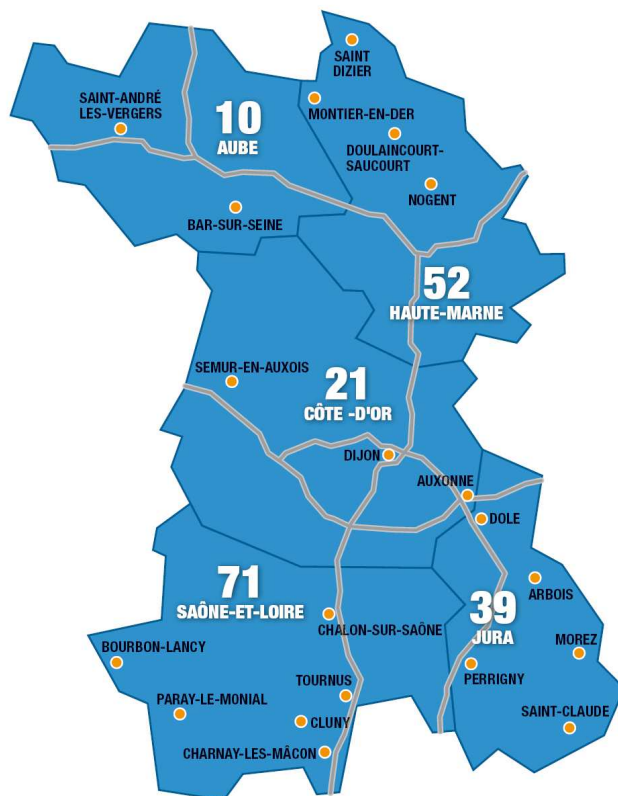
- 511 collaborateurs ;
- 24 lieux d'embauche ;
- 507 contrats avec les collectivités ;
- 95 contrats avec les industriels ;
- 637 522 habitants desservis en eau ;
- 48 millions de m³ d'eau potable produits ;
- 163 usines d'eau potable ;
- 7 266 km de réseaux eau ;
- 480815 habitants desservis en assainissement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

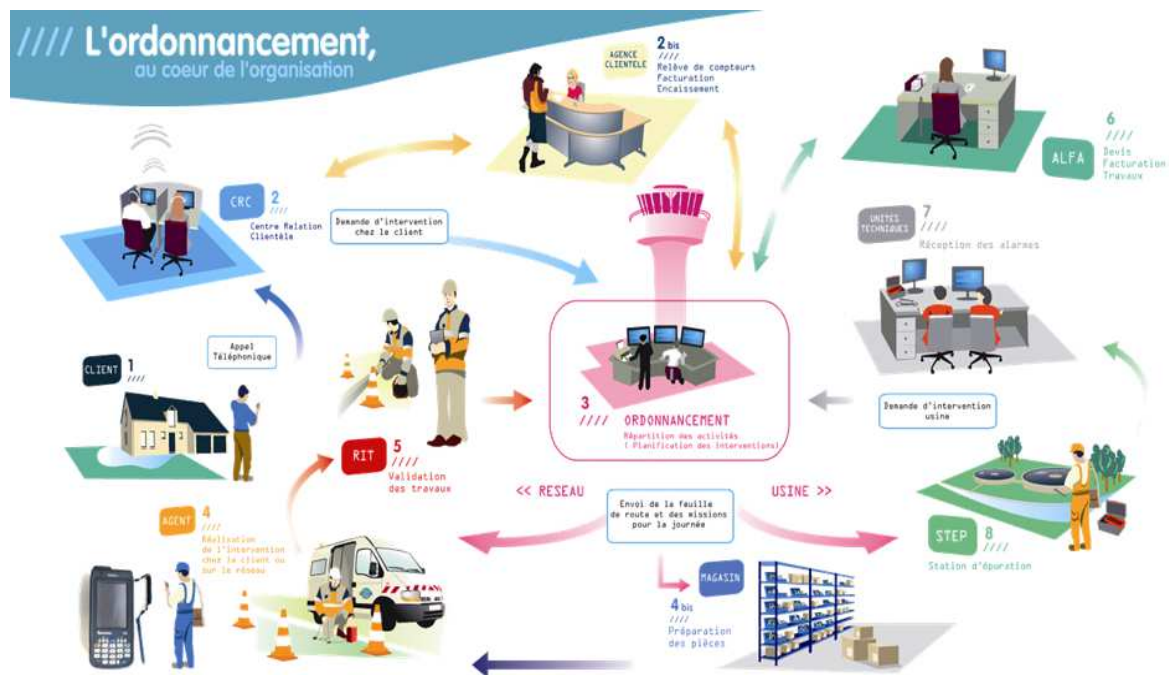
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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.

Le laboratoire d'analyses de Dijon :

Depuis le 1^{er} août 2012, notre laboratoire régional de Dijon est accrédité COFRAC selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 sous le numéro 1-5021 pour la réalisation d'analyses physico-chimiques d'eaux résiduaires et d'eaux douces.

Périmètre d'accréditation (portée disponible sur www.cofrac.fr) :

Paramètre	Principe de la méthode	Référence
Conductivité	Méthode à la sonde	NF EN 27888 (T 90-031)
pH	Méthode à l'électrode de verre	NF T 90-008
Nitrate, Nitrite	Injection de flux (FIA)	NF EN ISO 13395 (T 90-012)
Orthophosphates, Phosphore total	Spectrométrie visible	MO-BCJ-LD-018 ind 2 Selon NF EN ISO 6878 (T 90-023)
Ammonium	Entrainement à la vapeur Volumétrie	NF T 90-015-1
Ammonium	Injection de flux (FIA)	NF EN ISO 11732 (T 90-080)
Azote Kjeldhal	Minéralisation et volumétrie	NF EN 25663 (T 90-110)
DBO n	Electrochimie	NF EN 1899-1 (T 90-103-1)
DCO	Volumétrie	NF T 90-1001
ST-DCO	Méthode à petite échelle en tube fermée	ISO 15705
Matières en suspension	Gravimétrie	NF EN 872 (T 90-105)

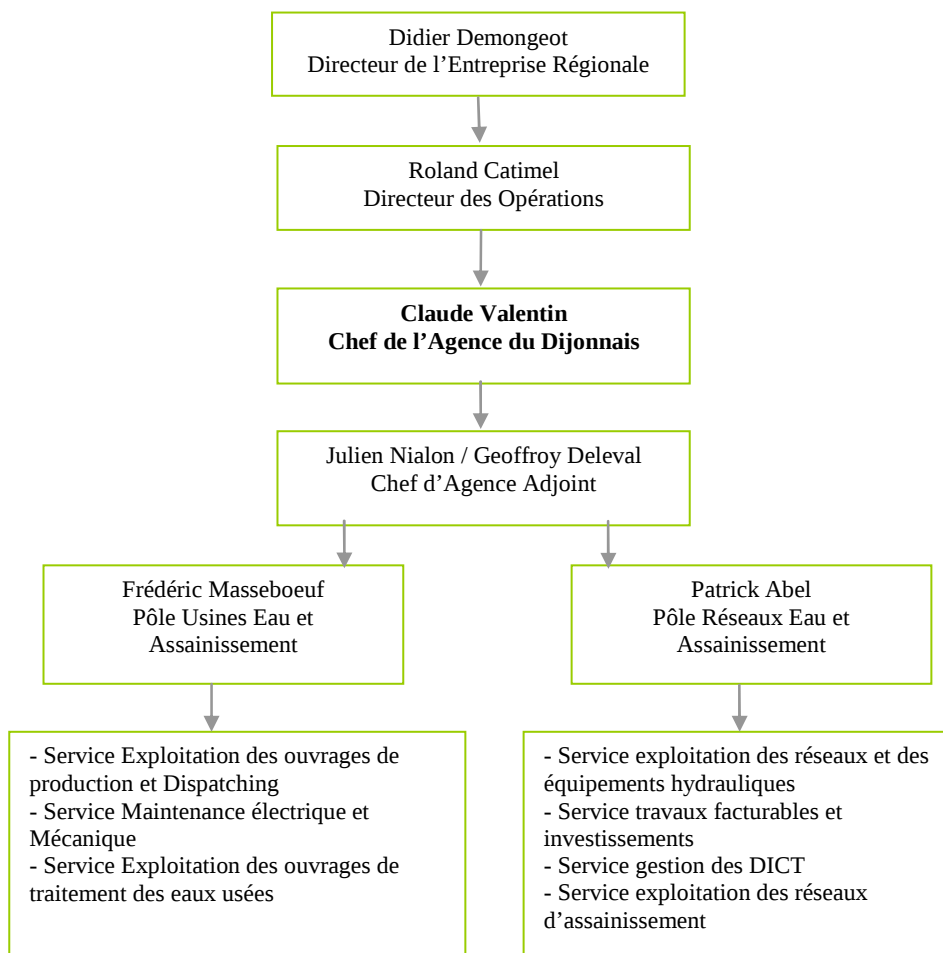
Notre laboratoire régional réalise les analyses d'autosurveillance réglementaires des stations d'épuration de l'ensemble du périmètre de l'Entreprise Régionale Bourgogne Champagne Jura, mais aussi pour d'autres Entreprise Régionales de Lyonnaise des Eaux et des industriels.

L'accréditation atteste de la compétence technique du laboratoire pour effectuer les mesures pour lesquelles il est accrédité. L'accréditation apporte la garantie que les résultats sont obtenus selon des méthodes validées et des procédures conformes à des référentiels précis, et que le laboratoire est capable de démontrer son impartialité et se prémunit de conflits d'intérêt par le management des ressources.



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** 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 :

**12, boulevard du Docteur Jean Veillet
CS 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 télé-conseillers 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

12, 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 compte
 - 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 ENVIRONNEMENTALE

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

NOTRE OBJECTIF

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

UNE DEMARCHE PARTENARIALE

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

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

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

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

L'EXPERIENCE DE LYONNAISE DES EAUX

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

Les chiffres clés actualisés au 30 septembre 2012 :

- 110 contrats certifiés,

- 296 sites certifiés,
- 35% du chiffre d'affaires Délégation de Service Public

LES GRANDES PHASES DE LA CERTIFICATION ISO 14001

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

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

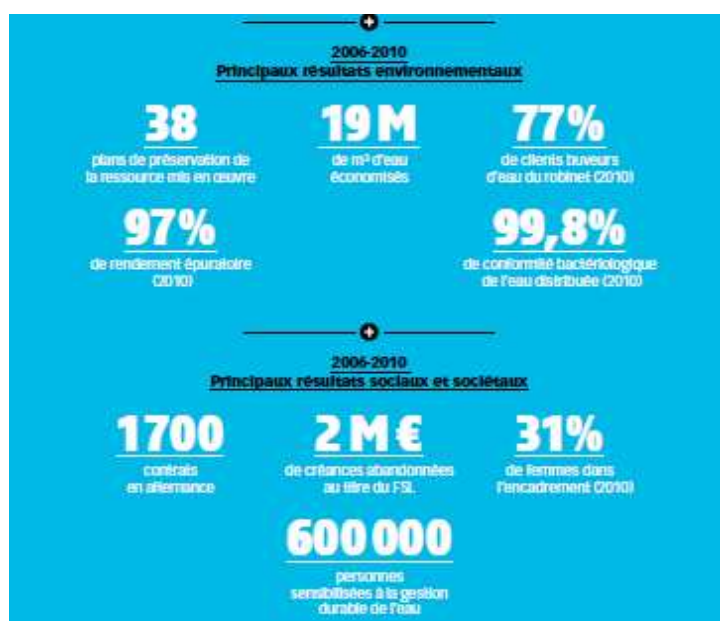
NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

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 Neuves 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 Vigéo.

ENTRETIEN AVEC PHILIPPE MAILLARD, DIRECTEUR GENERAL DE LYONNAISE DES EAUX

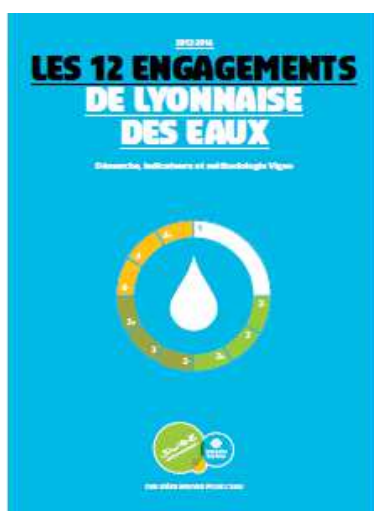
Quelle est la politique de développement durable de Lyonnaise des Eaux ?

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 Vigéo, 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+



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 collectés et épurés au regard de la pluviométrie.

LE FONCTIONNEMENT HYDRAULIQUE

Le transport des eaux usées est assuré par un écoulement gravitaire, qui implique, selon la rupture des pentes de terrain, de relever en altitude les effluents.

Le contrat dispose d'une station d'épuration. L'arrivée des eaux est gravitaire. Une partie seulement des eaux arrivant à la station est transite par le poste de relèvement.

LE SYSTEME DE COLLECTE

LES DEBORDEMENTS AU MILIEU NATUREL DEPUIS LES POSTES DE RELEVEMENT

Le tableau suivant détaille le bilan de fonctionnement des postes de relèvement présents sur le système de collecte.

Fonctionnement des postes de relèvement		
Libellé du poste	m3 pompés	m3 by-passés
PR Saint-Antoine	8 575	2
Total	8 575	2

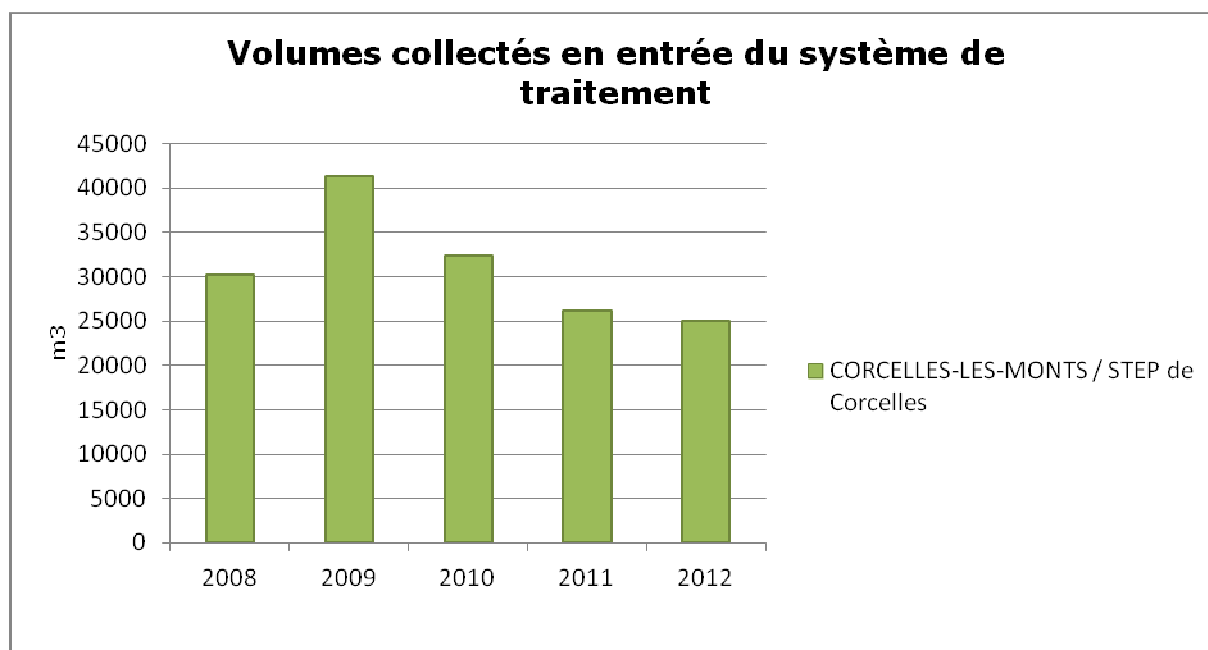
>> Aucun débordement de poste de relèvement n'a été constaté en 2012.

LE SYSTEME DE TRAITEMENT

LES VOLUMES REÇUS EN ENTREE DU SYSTEME DE TRAITEMENT

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes collectés en entrée du système de traitement.

Volumes collectés en entrée de système de traitement (en m3)							
Commune	Site	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
CORCELLES-LES-MONTS	STEP de Corcelles	30 295	41 428	32 485	26 280	25 071	- 4,6%



Les volumes traités sont estimés à partir des 2 mesures réalisées en 2012 lors des bilans analytiques (sortie de station) et sont donnés à titre indicatif.

LES VOLUMES DEVERSEES EN TETE DE STATION

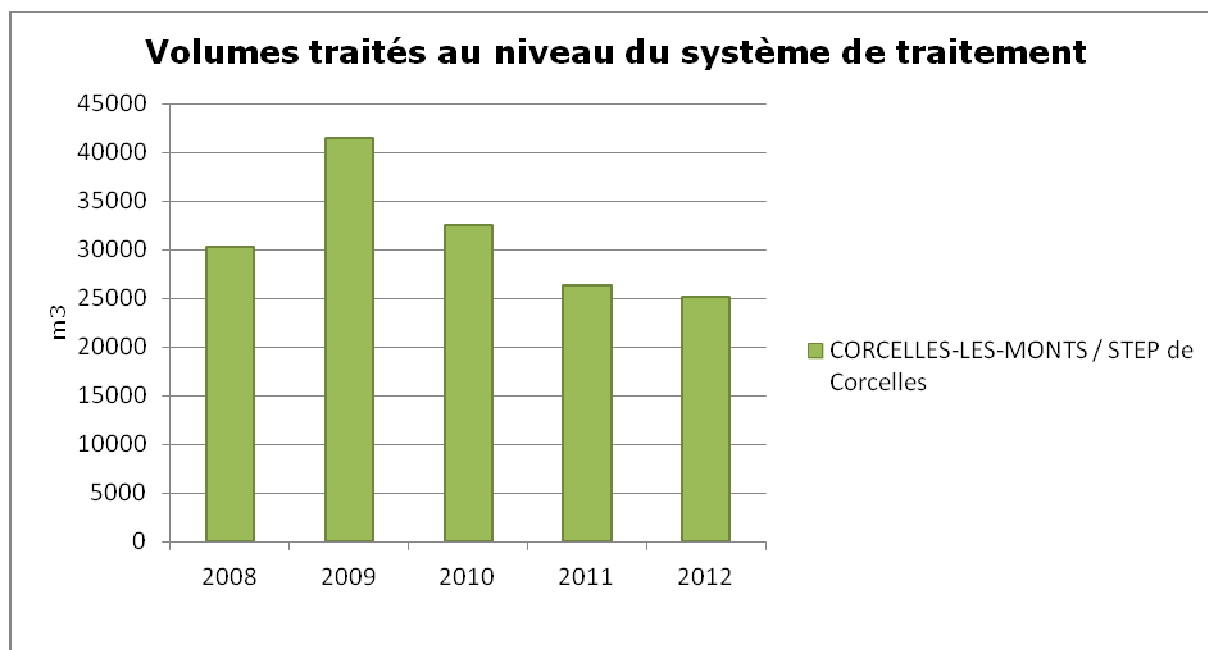
Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes déversés en tête de station.

Volumes déversés en tête de station (en m3)							
Commune	Site	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
CORCELLES-LES-MONTS	STEP de Corcelles	0	0	0	0	0	0,0%

LES VOLUMES TRAITES

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes traités et rejetés au milieu naturel.

Volumes traités (en m3)							
Commune	Site	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
CORCELLES-LES-MONTS	STEP de Corcelles	30 295	41 428	32 485	26 280	25 071	- 4,6%



Les volumes traités sont estimés à partir des 2 mesures réalisées en 2012 lors des bilans analytiques (sortie de station) et sont donnés à titre indicatif.

LA QUALITE DU TRAITEMENT DES EAUX USEES

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité du traitement des eaux usées ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de collecte et de traitement des effluents.

LA CONFORMITE DU SYSTEME DE COLLECTE

LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels. Le premier tableau ci-dessous précise les principaux industriels (ICPE notamment le cas échéant) raccordés au système de collecte du présent contrat qui ont obtenu à ce jour l'autorisation.

Cette autorisation peut être accompagnée d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration). Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée. Le second tableau détaille les industriels qui ont signé une convention.

>> Il n'y a pas de convention attachée à ce contrat.

LA CONFORMITE DES REJETS DU SYSTEME DE TRAITEMENT

L'ARRETE PREFECTORAL

Les principaux documents réglementaires régissant l'autosurveillance sont le décret du 3 juin 1994 sur le calendrier de mise en conformité de la collecte et du traitement ainsi que l'arrêté assainissement du 22 juin 2007 qui remplace les arrêtés du 22 décembre 1994 concernant les installations de plus de 2 000 EH et du 21 juin 1996 pour les installations de moins de 2 000 EH.

Il est à noter que la recommandation du 12 mai 1995 et la circulaire de 6 novembre 2000 concernant les installations de plus de 2 000 EH ainsi que la circulaire du 17 février 1997 pour les installations de moins de 2 000 EH ne sont pas abrogées contrairement aux arrêtés ci-dessus car juridiquement une circulaire n'a aucune valeur.

Par contre, une nouvelle circulaire du 15 février 2008 rappelle aux préfets les avancées de l'arrêté du 22 juin 2007, précise en outre qu'un guide des définitions relatives à l'application de la directive européenne sur les eaux résiduaires urbaines en version 1.3 datant de février 2008 ainsi qu'un commentaire technique (dont seule la première partie est actuellement disponible) sont parus. Ce commentaire technique a vocation à remplacer l'ensemble des circulaires et autres documents existants et permettre de mieux expliciter le contenu de l'arrêté du 22 juin 2007. Ce commentaire technique dont la rédaction est pilotée par le Ministère se veut un document évolutif dans le temps de façon à coller au plus près aux exigences et à leur mise en pratique.

Le tableau suivant fait office de synthèse des exigences en matière de qualité de rejets des systèmes de traitement du présent contrat.

Synthèse de l'arrêté

Site	Conc. Rédhib.	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Unité	Charge Réf.	Conc. Moy. Jour.	Op.	Rdt. Moy. Jour.
STEP de Corcelles		21/12/1984	Normale	DBO5	mg(O2)/L		30		
STEP de Corcelles		21/12/1984	Normale	DCO	mg(O2)/L		90		
STEP de Corcelles		21/12/1984	Normale	MeS	mg/L		35		
STEP de Corcelles		21/12/1984	Normale	NG	mg(N)/L		15		
STEP de Corcelles		21/12/1984	Normale	NTK	mg(N)/L		10		

CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE

Une station est dite conforme si et seulement si elle est globalement conforme sur l'ensemble de ses paramètres.

Conformité annuelle globale

Commune	Site	2008	2009	2010	2011	2012
CORCELLES-LES-MONTS	STEP de Corcelles	Non	Non	Non	Non	Non

CONFORMITE PAR PARAMETRE

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre

Site	Autorisations de rejets	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
STEP de Corcelles	21/12/1984	DBO5 (mg(O2)/L)	26,72	33,67	2,31	0,91	1	0	0	Non
STEP de Corcelles	21/12/1984	DCO (mg(O2)/L)	62	185,58	12,71	0,79	1	0	0	Non
STEP de Corcelles	21/12/1984	MeS (mg/L)	29,4	57,58	3,94	0,87	1	0	0	Non
STEP de Corcelles	21/12/1984	NG (mg(N)/L)	6,35	60,79	4,16	0,34	2	0	0	Non
STEP de Corcelles	21/12/1984	NTK (mg(N)/L)	6,32	59,69	4,09	0,35	2	0	0	Non

CONFORMITE DES FREQUENCES D'ANALYSE

Le respect du nombre d'analyses retenues par rapport au nombre prévu par l'arrêté est synthétisé dans le tableau suivant :

Conformité du planning d'analyses					
Site	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
STEP de Corcelles	DBO5 (mg(O2)/L)	1	2	2	100,0%
STEP de Corcelles	DCO (mg(O2)/L)	1	2	2	100,0%
STEP de Corcelles	MeS (mg/L)	1	2	2	100,0%
STEP de Corcelles	NG (mg(N)/L)	1	2	2	100,0%
STEP de Corcelles	NTK (mg(N)/L)	1	2	2	100,0%

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.

LES STATISTIQUES CLIENTS

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, ...).

Statistiques clients						
Type	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés assainissement collectif	265	271	273	276	274	- 0,7%
Nombre d'habitants	NC	NC	NC	NC	664	0,0%

LES VOLUMES ASSUJETTIS A L'ASSAINISSEMENT

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement.

Volumes assujettis à l'assainissement						
Type volume	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m3)	24 298	25 520	24 693	24 236	25 021	3,2%

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	121	22
Courrier	40	3

Typologie des contacts

Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Internet	8	0
Fax	1	0
Visite en agence	7	0
Total	177	25

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. 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 permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACTS CLIENTS

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

Principaux motifs de contact

Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Total	177	25
Assainissement	177	25

>> 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...

L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

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

Activité de gestion

Désignation	Nombre
Nombre de relèves	312
Nombres de factures	553
Nombre d'abonnés mensualisés	117
Nombre d'abonnés prélevés	141
Nombre d'échéanciers	3

>> 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.

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
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 7ème 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.

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

Relation client			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés)	NC	10,9489	0,0%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	90,7	90,2	- 0,6%

L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	0	59,3	0,0%
Montant des créances supérieur à 6 mois (€)	0	407,57	0,0%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0	0	0,0%
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	0	0,27	0,0%

RECOUVREMENT

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

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

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

Taux global des créances supérieures à 6 mois pour le contrat						
	2008	2009	2010	2011	2012	Variation
Taux	1.43%	1.58%	2.01%	1,98%	0,27%	-1,71 point

>> Le montant des créances supérieures à 6 mois est de **407,6** euros en 2012.

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) pour le contrat		
Définition	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 %.	1,00 %	0,27 %

Les créances irrécouvrables s'élèvent à **59** Euros en 2012.

LE FONDS DE SOLIDARITE

Le fonds de solidarité			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Montant des abandons de créances (€ H.T.)	NC	0	0,0 %
Montant des abandons de créances Part fermière (€ H.T.)	5 770	0	- 100,0 %
Montant du versement au fonds de solidarité	0	0	0,0 %
Nombres de demandes d'abandons de créances reçues	72	0	- 100,0 %

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

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.

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.

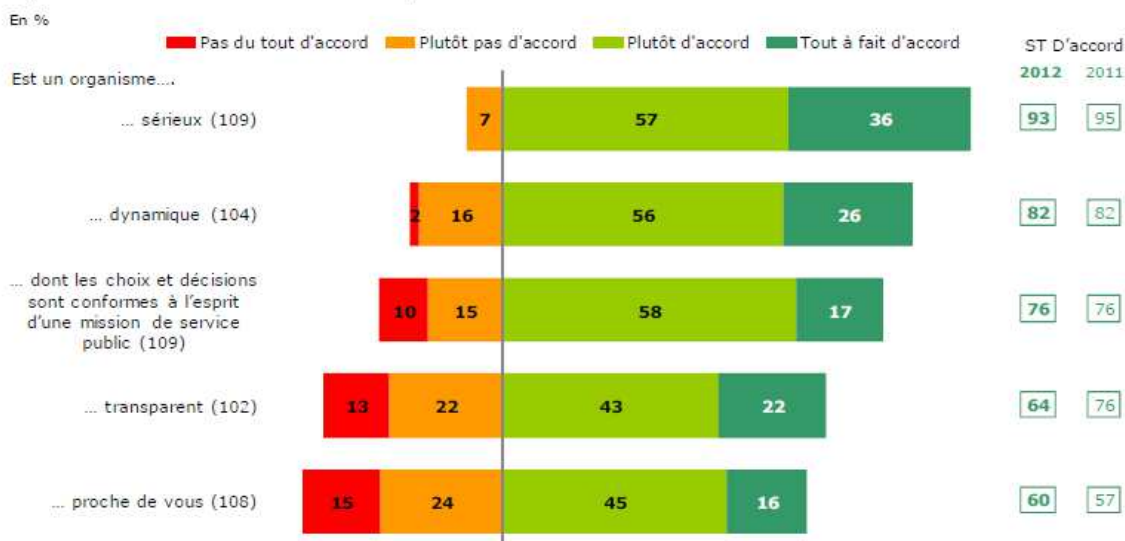
La méthodologie

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



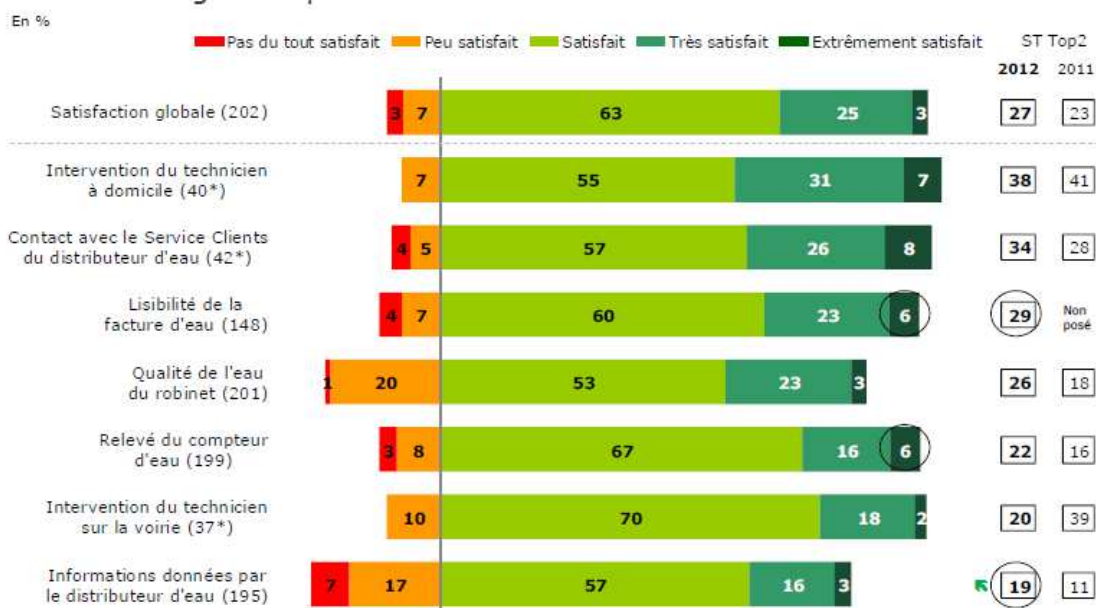
Base : A Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise comme distributeur d'eau
B2. Je vais vous citer plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise.
Pour chacune vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

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 satisfait

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'ASSAINISSEMENT

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m³, appliqué au volume d'eau consommé.

LE TARIF

Le tableau suivant permet de décomposer le tarif du service de l'assainissement.

Tarifs au 1er janvier de l'année de l'exercice en cours			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Facture calculée pour une consommation de 120 m ³ , pour la part assainissement collectif seul	344,42	357,696	3,9 %
Part fixe (€/an/abonné)	128,8155	134,28	4,2 %
Part proportionnelle (€/m ³)	1,7967	1,8618	3,6 %
Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,8701	2,9808	3,9 %

LA FACTURE TYPE 120 M3

CORCELLES LES MONTS - ASSAINISSEMENT					
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
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES					
<i>Part du délégataire</i>					
Abonnement annuel	1	112,4400	112,44	109,04	3,12 %
Consommation	120	1,2262	147,14	142,72	3,10 %
<i>Part de la collectivité</i>					
Abonnement annuel	1	13,0600	13,06	13,06	0,00 %
Consommation	120	0,3637	43,64	43,64	0,00 %
<i>Organismes publics</i>					
Modernisation réseaux de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00 %
T.V.A à 5,5 %				17,96	
T.V.A à 7 %			23,41		
MONTANT TTC			357,70	344,42	3,86 %
SOIT LE M³ TTC HORS ABONNEMENT			1,8617	1,7967	3,62 %
SOIT LE M³ TTC AVEC ABONNEMENT			2,9808	2,8702	3,86 %

LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT

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

Répartition des composantes du tarif de l'assainissement (en € pour 120m3)			
Dénomination	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Agence de l'Eau	18	18	0,0 %
Collectivité	56,7	56,7	0,0 %
Exploitant	251,76	259,58	3,1 %
TVA	17,96	23,41	30,3 %

L'EVOLUTION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT

Le coefficient d'actualisation du prix est détaillé ci-dessous.

Evolution des révisions de la tarification			
	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Eau usée	1,37826	1,42103	3,1 %

Prix de l'eau au m ³ TTC pour 120 m ³		
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

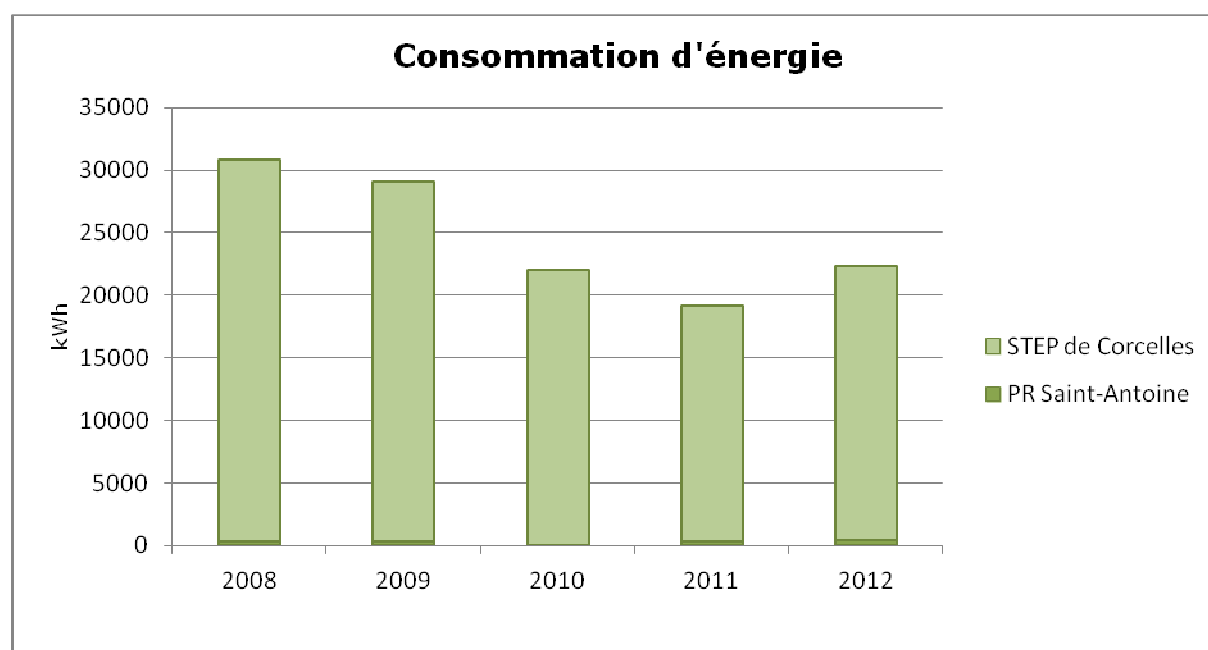
LE BILAN D'EXPLOITATION

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions sur le réseau de collecte et les ouvrages de traitement, les charges et concentrations entrantes au niveau des stations de traitement, les apports extérieurs, les consommations de réactifs et d'énergie, ...

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 (%)
PR Saint-Antoine	277	287	242	352	426	21,02%
STEP de Corcelles	30 572	28 778	21 772	18 758	21 927	16,89%
Total	30 849	29 065	22 014	19 110	22 353	16,97%



EXPLOITATION DES RESEAUX DE COLLECTE

CURAGE

Le tableau suivant détaille les opérations de curage préventif réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau (avaloirs, dessableurs).

Curage préventif (Réseaux hors préparatoire ITV)						
	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	450	1 165	820	300	0	- 100,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	450	1 165	820	300	0	- 100,0%
Taux de curage préventif (%)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Les plans de curage sont réalisés à l'issue des visites d'inspection visuelles qui permettent de déterminer les besoins pour l'année en cours. Sur 2012, aucun réseau n'a nécessité de curage préventif.

La liste par rue des longueurs de réseaux curés de façon préventive est jointe en **annexe**.

DESOBSTRUCTIONS

Le tableau suivant détaille les opérations de curage curatif (débouchages) réalisées sur les canalisations, branchements et certains ouvrages.

Désobstructions						
	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Nombre de désobstructions réseau	0	0	1	1	2	100,0%
Nombre de désobstructions branchements	0	3	2	0	0	0,0%

AUTRES INTERVENTIONS

Le tableau suivant détaille les autres interventions réalisées dans le cadre de l'exploitation des réseaux de collecte (visites de réseau, ITV et enquêtes de conformité).

Inspections Réseau						
	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml)	500	500	500	650	500	-23%
dont ITV (ml)	0	300	0	150	0	-
dont pédestre (ml)	500	200	500	500	500	0%
Linéaire total inspecté (ml)	500	500	500	650	500	-23%



Le contrôle des collecteurs et des ouvrages de réseau est réalisé :

- par inspection visuelle en ce qui concerne les collecteurs visitables,
- par inspection télévisuelle en ce qui concerne les collecteurs non visitables,
- à l'occasion des campagnes de curage et de dératization en ce qui concerne les regards de visite et les bouches d'égout.

Ces contrôles permettent de préparer les campagnes de curage et de valider leur efficacité, d'observer l'état des ouvrages et de détecter des fonctionnements anormaux du réseau (exemple : arrivée d'eaux claires parasites).

EXPLOITATION DES POSTES DE RELEVEMENT

FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m³ pompés, temps de fonctionnement, ...).

Fonctionnement des postes de relèvement		
Libellé du poste	m3 pompés	Heures de fonctionnement
PR Saint-Antoine	8575	426
Total	8575	426

Fonctionnement des postes de relèvement

Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
PR Saint-Antoine	1	0
Total	1	0

EXPLOITATION DES OUVRAGES DE TRAITEMENT**CHARGES ENTRANTES**

Le tableau suivant détaille l'évolution des concentrations et charges en entrée de station.

Charges entrantes

Site	Paramètres	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
STEP de Corcelles	DBO5 (kg/an)	30	26,7	- 11,0%
STEP de Corcelles	DCO (kg/an)	90	62	- 31,0%
STEP de Corcelles	MeS (kg/an)	35	29,4	- 16,0%
STEP de Corcelles	NG (kg/an)	15	6,4	- 57,3%
STEP de Corcelles	NTK (kg/an)	10	6,3	- 37,0%

CONSOMMATIONS D'EAU ET DE REACTIFS

Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative de la consommation d'eau potable et non potable ainsi que celle des réactifs utilisés dans le cadre de l'exploitation des stations de traitement.

Consommation de réactifs et d'eau

Station	Points prélèvement	Nature	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
STEP de Corcelles	S14 - Réactifs utilisés (file "eau")	eau (m3)	21	84	300,0%

PRODUCTION DE BOUES

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des boues produites en station d'épuration.

Production des boues

Site	Données	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
STEP de Corcelles	Production (m3/an)	NC	107	-
STEP de Corcelles	Production (TMS/an)	4 ,500	2 ,004	- 55,5%
STEP de Corcelles	Siccité moyenne (%)	NC	0,7	0,0%

SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

Bilan sous produits évacués					
Site	Nature	Paramètres	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
STEP de Corcelles	S10 - Sable produit	Poids (kg)	0	0	0,0%
STEP de Corcelles	S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	1 040	920	- 11,5%
STEP de Corcelles	S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Poids (kg)	0	0	0,0%

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.

Les contrôles électriques

Les contrôles suivants ont été réalisés en 2012.

Détail des contrôles			
Nom site	Date de l'expertise	Remarques	Niveau
PR Saint-Antoine	18/09/2012	Non	0
STEP de Corcelles	13/09/2012	Non	0

LES AUTRES INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS

Mis à part 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
PR Saint-Antoine	13	3	8	24
STEP de Corcelles	76	2	5	83

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. Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	0	0	%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Astreinte	0	1	%



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	73 320	78 519	7,1%
Exploitation du service	57 168	62 076	
Collectivités et autres organismes publics	16 152	16 442	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	
Produits accessoires	0	0	
CHARGES	47 581	54 478	14,5%
Personnel	12 749	15 249	
Energie électrique	2 423	2 767	
Achats de prestations assainissement	0	504	
Produits de traitement	0	3 213	
Analyses	0	0	
Sous-traitance, matières et fournitures	5 933	4 879	
Impôts locaux et taxes	820	758	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	4 757	4 207	
• télécommunication, postes et télégestion	453	465	
• engins et véhicules	1 788	1 858	
• informatique	643	686	
• assurance	199	177	
• locaux	855	568	
Frais de contrôle	1 150	1 243	
Ristournes et redevances contractuelles	0	0	
Contribution des services centraux et recherche	2 083	2 078	
Collectivités et autres organismes publics	16 152	16 442	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	0	1 701	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	205	209	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	1 282	1 178	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	49	59	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	-22	0	
Résultat avant impôt	25 739	24 041	-6,6%
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	8 292	8 679	
RESULTAT	16 447	15 362	-6,6%

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	73 320	78 519	7,1%
Exploitation du service	57 168	62 076	8,6%
• Partie fixe	28 720	31 752	
• Partie proportionnelle	28 449	30 324	
Collectivités et autres organismes publics	16 152	16 442	1,8%
• Part Collectivité	12 369	12 722	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	3 782	3 721	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	0,0%
Produits accessoires	0	0	0,0%

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 assainissement	13/02/12	8 320,28
Surtaxe assainissement	30/07/12	4 058,83
Total annuel		12 379,11

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 :

Reversement de surtaxe au cours de l'exercice		
	Montant (€)	Volumes déclarés (m3)
Lutte contre la pollution	0	0
Redevance prélèvement	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 :

Reversements autres organismes publics	
	Montant (€)
Autre organisme	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 collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. 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 l'affermage, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés ou réalisés par l'exploitant.

LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT

Les installations de traitement des effluents et des boues disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de traitement	Débit nominal
CORCELLES-LES-MONTS	STEP de Corcelles	1977	850	

LES POSTES DE RELEVEMENT

Les postes de relèvement disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
CORCELLES-LES-MONTS	PR Saint-Antoine	1977	25	m3/h

Les caractéristiques complémentaires des postes sont les suivantes.

- **PR Saint-Antoine :**
- 0 2 pompes de 2 kWh
- 0 Débit moyen de relevage : 25 m³/h par pompe

LES RESEAUX PAR TYPE

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) 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 :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	5 745	5 746	0,0%
Linéaire refoulement (ml)	147	147	0,0%
Linéaire total (ml)	5 892	5 893	0,0%

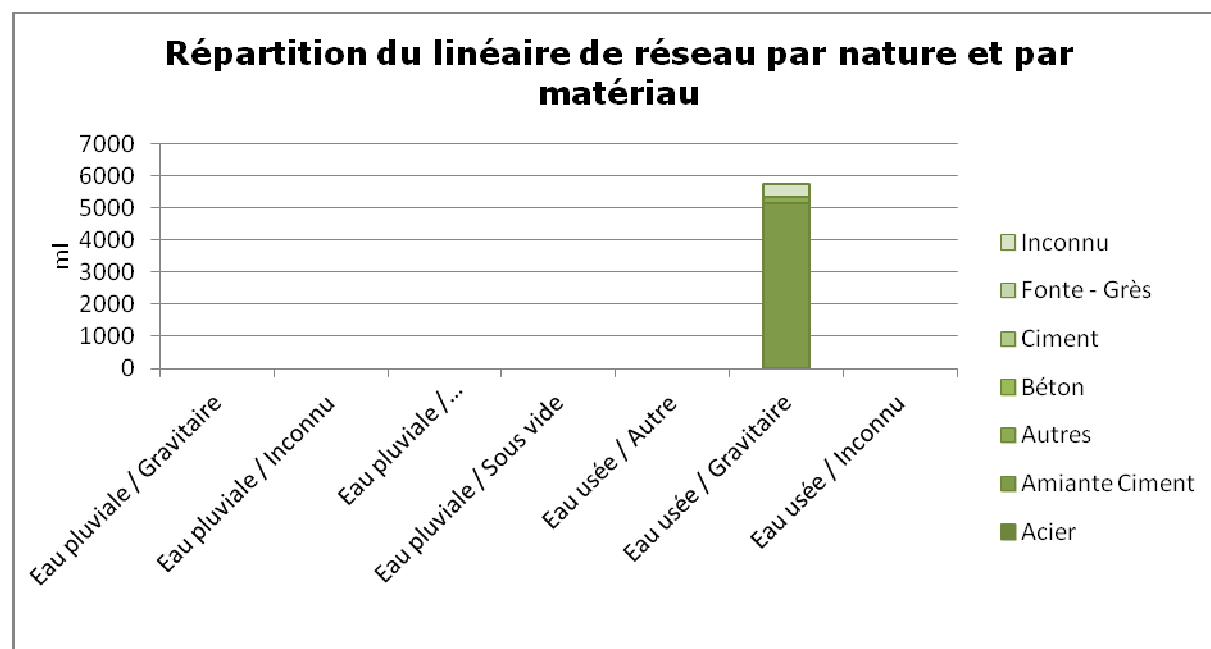
L'assainissement regroupe les trois types de réseaux suivants :

- un réseau dit unitaire qui collecte et mélange les eaux usées des particuliers et les eaux pluviales,
- un réseau qui collecte uniquement des eaux usées,
- un réseau qui collecte uniquement les eaux pluviales.

LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE

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 :

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)									
Réseau	Ecoulement	Acier	Amiante Ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	Autres	Inconnu	Total
Eau usée	Gravitaire	0	5 162	0	0	0	221	363	5 746
Eau usée	Refoulement	0	147	0	0	0	0	0	147
Total		0	5 309	0	0	0	221	363	5 893



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
	Regard	121

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 INSTALLATIONS

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

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice			
Commune	Site	Année de mise en service	Année de mise hors service
CORCELLES-LES-MONTS	STEP de Corcelles	1977	

LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type (EU/EP/Unitaire). 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.

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire de canalisation année précédente	0	5 892	0
Travaux neufs contractuels (extensions, renforcements)	0	0	0
Extensions financées par des tiers	0	0	0
Remise gratuite par la Maîtrise d'Ouvrage	0	0	0
Régularisation de plans	0	1	0
Renouvellements	0	0	0
Situation actuelle	0	0	0

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 :

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice (nombre)			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Branchements	273	278	1,8%
Regard	121	121	0,0%

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 Délégataire 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 Délégataire, 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 Délégataire : 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. Les accès aux installations sont en bon état. L'état du génie civil, des clôtures, des portails et des huisseries est correct. L'ensemble des équipements électromécaniques sont en état normal de fonctionnement et d'exploitation.

TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE DELEGATAIRE

Le délégataire s'engage à réaliser en 2013 les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à ses obligations contractuelles.

TRAVAUX À RÉALISER PAR LA COLLECTIVITÉ DÉLÉGANTE

La recherche de la pollution en matières organiques qui entraîne des charges de pollution très importantes en entrée de station est à rechercher. Une étude serait à mener sur ce point rapidement.

LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépense constatée ou en cours (€)
CORCELLES LES MONTS-PR Saint-Antoine-RVT-Tuyauterie Refoulement	1701,06
	1 701,06

SITUATION SUR LES CANALISATIONS

DESCRIPTION DE L'ÉTAT GENERAL DES BIENS

Le transit dans le champ en aval de la station est toujours un point noir.

TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

Sans objet

TRAVAUX À RÉALISER PAR LA COLLECTIVITÉ DÉLÉGANTE

Le réseau en amont de la station d'épuration est toujours le point noir du réseau de Corcelles-les-Mont, sa situation sous les arbres (racines) et sa pose avec contre pente sont responsables des mises en charge de ce réseau. Sa réhabilitation ou le raccordement au réseau de Dijon serait souhaitable.

INDICATEURS

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

Renouvellement réseau					
	2008	2009	2010	2011	2012
Longueur du réseau renouvelée (ml)	-	-	-	-	-
Longueur du réseau réhabilitée (ml)	-	-	-	-	-
Longueur de réseau (ml)					5 892
Taux moyen de renouvellement du réseau (%)					0,00%

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'assainissement			
	2010	2011	2012
Indice	50,00	50,00	50,00

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°P202,2).

A compter de 2011, le calcul de l'indice est basé sur l'application d'une note binaire (0 ou 10) par commune. La note globale du contrat est ensuite pondérée en fonction du linéaire de chaque commune.

SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

DESCRIPTION DE L'ÉTAT GÉNÉRAL DES BIENS

Les boîtes siphonides dans la partie village peuvent s'obstruer facilement.

TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

Sans objet

TRAVAUX À RÉALISER PAR LA COLLECTIVITÉ DÉLÉGANTE

Sans objet

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

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	1 701,06
Réseaux	0
Total	1 701,06

LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT 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	1 701,1
Programme contractuel de renouvellement	0
Fonds contractuel de renouvellement	0
Total	1 701,1

LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

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	9 967,67	0	1 701,06



ANNEXES



ANNEXE 1 : SYNTHÈSE RÉGLEMENTAIRE

SOMMAIRE

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

SERVICE PUBLIC D'ASSAINISSEMENT

REMPLACEMENT DE LA PARTICIPATION POUR RACCORDEMENT A L'EGOUT (PRE) PAR LA PARTICIPATION POUR LE FINANCEMENT DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF (PAC)

> Loi n°2012-354 du 14 mars 2012 de finances rectificative pour 2012

Cette loi supprime la participation pour raccordement à l'égout (PRE) et la remplace par la participation pour assainissement collectif (PAC) à compter du 1er juillet 2012.

Les 3 modifications principales apportées par cette loi sont :

- la PAC peut s'appliquer aux immeubles existants (nouvellement raccordés) et plus seulement aux immeubles neufs ;
- le coût du branchement (partie publique) doit être déduit du montant réclamé.
- la PAC est exigible à compter de la date du raccordement effectif au réseau public de l'immeuble, et n'a plus à figurer dans le permis de construire.

DESCRIPTIF DETAILLE DES RESEAUX

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

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

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

CREATION D'UN FONDS D'INVESTISSEMENT POUR LA BIODIVERSITE ET LA RESTAURATION ECOLOGIQUE

> **Décret n° 2012-228 du 16 février 2012 relatif au fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique**

Ce décret crée un fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique. Ce fonds d'investissement vise à soutenir les projets et programmes de protection de la biodiversité, la préservation et la remise en état des continuités écologiques.

Le ministre chargé de la protection de la nature décide de l'octroi des subventions après avis d'un comité consultatif. Ce comité émet des recommandations sur l'utilité du fonds, veille à la bonne articulation entre ces subventions et les autres financements envisageables et établit un bilan annuel de l'utilisation du fonds. Il est présidé par le directeur de l'eau et de la biodiversité et se réunit au moins une fois par an.

FONDS DE GARANTIE DES BOUES : L'ASSIETTE DE CALCUL DE LA TAXE EST REVUE PAR LE CONSEIL CONSTITUTIONNEL

> **Décision QPC du Conseil Constitutionnel n° 2012-251 du 8 juin 2012.**

Une Question prioritaire de constitutionnalité (QPC) posée à l'initiative d'industriels a conduit le Conseil constitutionnel à revoir de façon stricte les bases de l'assiette alimentant le fonds de garantie des boues. La taxe ne peut être basée sur la quantité produite de matière sèche de boues, comme le prévoit le décret du n°2009-550 du 18 mai 2009 car cela aurait pour effet d'intégrer les boues qui ne partent pas en épandage alors même que le fonds est destiné à réparer des dommages résultant exclusivement de l'épandage. Le Conseil constitutionnel a utilisé son pouvoir d'interpréter un texte pour lui donner des bases juridiques incontestables.

A retenir : seules les boues admises à l'épandage (ce qui sous-tend d'avoir une déclaration ou autorisation d'épandage) doivent être prises en considération dans le calcul de la taxe, ce qui réduit son montant. Le logiciel Olympe de Lyonnaise des Eaux permet de calculer cette quote-part.

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 SECURITÉ

REFORME « CONSTRUIRE SANS DETRUIRE »

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

>Guide Technique Travaux

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

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

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

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

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



ANNEXE 2 : DETAIL DES LINEAIRES CURES

Sans objet

ANNEXE 3 : DETAILS DES DESOBSTRUCTIONS PAR RUE

Détail des désobstructions par rue				
Commune	Début de réalisation	N° de rue	Rue	Nature ouvrage
CORCELLES LES MONTS	14/03/2012	9	RUE DU CAMP DE CESAR	réseau
	13/12/2012	.	STEP	réseau



ANNEXE 4 : DETAILS INSPECTION CAMERA

Sans objet



ANNEXE 5 : DETAILS DES BRANCHEMENTS NEUFS

Sans objet



ANNEXE 6 : METHODE D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT 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'organisation de base 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 sur le contrat**

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

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

➤ **Éléments déclarés sur une base technique**

Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clef technique.

Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.

Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.

Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

➤ **Charges indirectes**

1. 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.

2. 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 ». Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...).

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

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

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

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

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

■ Charges domaine privé

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

Pour les 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.

IMPÔTS 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
Traitement des eaux usées	Volume assainissement assujetti épuré
Collecte	Longueur réseau assainissement
Relèvement	Nombre de postes de relèvement
Pluvial	Longueur réseau assainissement eaux pluviales
Clientèle	Clients affermage assainissement
Branchements assainissement	Nombre de branchements neufs isolés assainissement

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 7 : ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES



Ernst & Young et Autres
Tour First
15A 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 : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris La Défense 1



ERNST & YOUNG

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la concordance de la procédure mise en œuvre par 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

Charles-Emmanuel Chosson

ANNEXE 8 : AUTOSURVEILLANCE DES EAUX BRUTES ET TRAITEES DE LA STATION D'EPURATION



Station de traitement :

Corcelles-les-Monts

Synthèse Analytique

Edité le : 27-mai-13
Période du : 01/01/2012 au 31/12/2012

Autorisation de rejet

DBO5 (Normale)	Conc. < 30
DCO (Normale)	Conc. < 90
MeS (Normale)	Conc. < 35 OU Rdt > 90%
NTK (Normale)	Conc. < 10
NG (Normale)	Conc. < 15

	Nombre d'analyses ...			
	Réalisées	Retenues	Dép. seuil	Dép. rédhib.
DBO5	2	2	1	0
DCO	2	2	1	0
MeS	2	2	1	0
NG	2	2	2	0
NTK	2	2	2	0

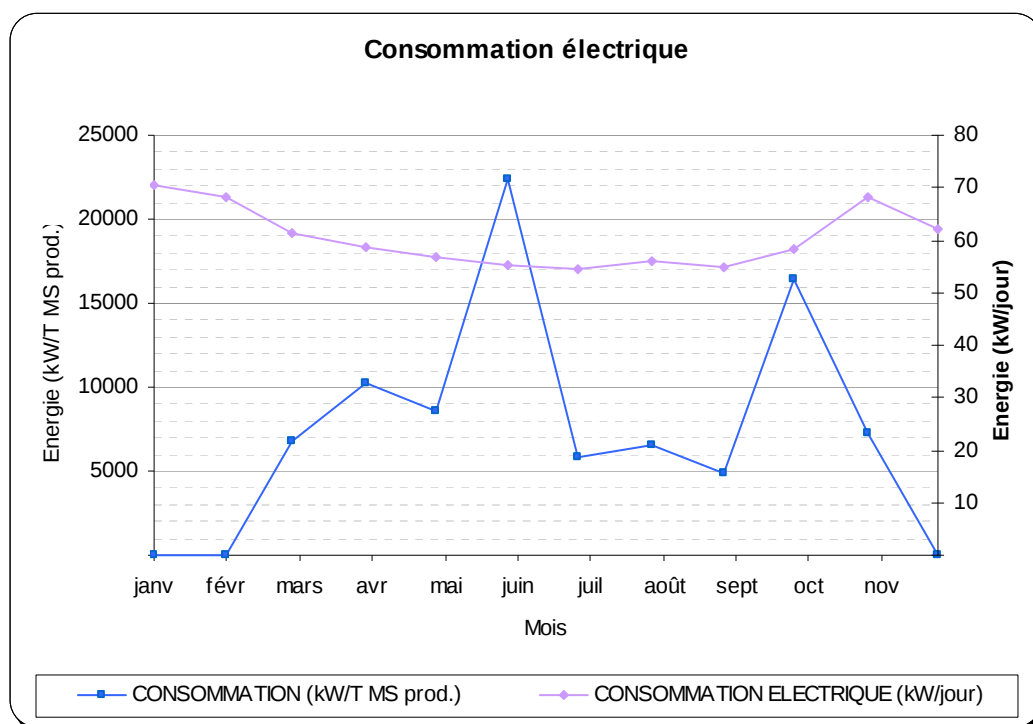
Période	Débits (en m ³)			
	Eau Brute	Eau Traitée	Référence	Dép. Hydr.
Normale	68,5	68,5	176	

Param.	Charge (Kg/j)		Rdt. Moy.	Conc. Moyenne (mg/l)		(A3) Eau Brute (Kg/j)		Coef. Var.	(A4) Eau Traitée (mg/l)	
	(A3) Eau Brute	(A4) Eau Traitée		(A3) Eau Brute	(A4) Eau Traitée	Mini	Maxi		Mini	Maxi
DBO5	26,7	2,3	91%	390	37	23	30,4	20%	13	61
DCO	62	12,7	80%	886	205	44,3	79,6	40%	65	345
MeS	29,4	3,94	87%	441	62,5	27,5	31,2	9%	27	98
MVS	25			373		24,9	25,1	1%		
MS										
N-NH4	4,26	3,41	20%	62,8	49,4	3,9	4,63	12%	47	51,9
N-NO2	0	0,01	41%	0,05	0,23	0	0		0,05	0,41
N-NO3	0,03	0,05	-67%	0,5	0,8	0,02	0,03	0%	0,5	1,11
NG	6,35	4,16	34%	93,3	60,7	5,76	6,94	13%	60,3	61,1
NTK	6,31	4,08	35%	92,8	59,7	5,72	6,9	13%	59,6	59,8
pH				7,75	7,67				7,65	7,7
Pt	0,85	0,37	56%	12,7	5,6	0,85	0,85	0%	4,7	6,5
NH4	5,46	4,36	20%	80,3	63,2	4,99	5,93	12%	60,1	66,4
NO2	0,01	0,05	-400%	0,16	0,75	0	0,01	0%	0,16	1,34
NO3	0,15	0,25	-67%	2,21	3,56	0,13	0,17	13%	2,21	4,91
MVS (%)										

Ratios Moyens	
DCO / DBO	2,32
MES / DBO	1,10
DBOad2 / DBO	
MVS / MES	0,85
DBO / NK	4,22
N-NH4 / NK	0,67
DBO / Pt	31,18

Coef. var. (en %) = (écart type / moyenne) x 100 en Eau brute

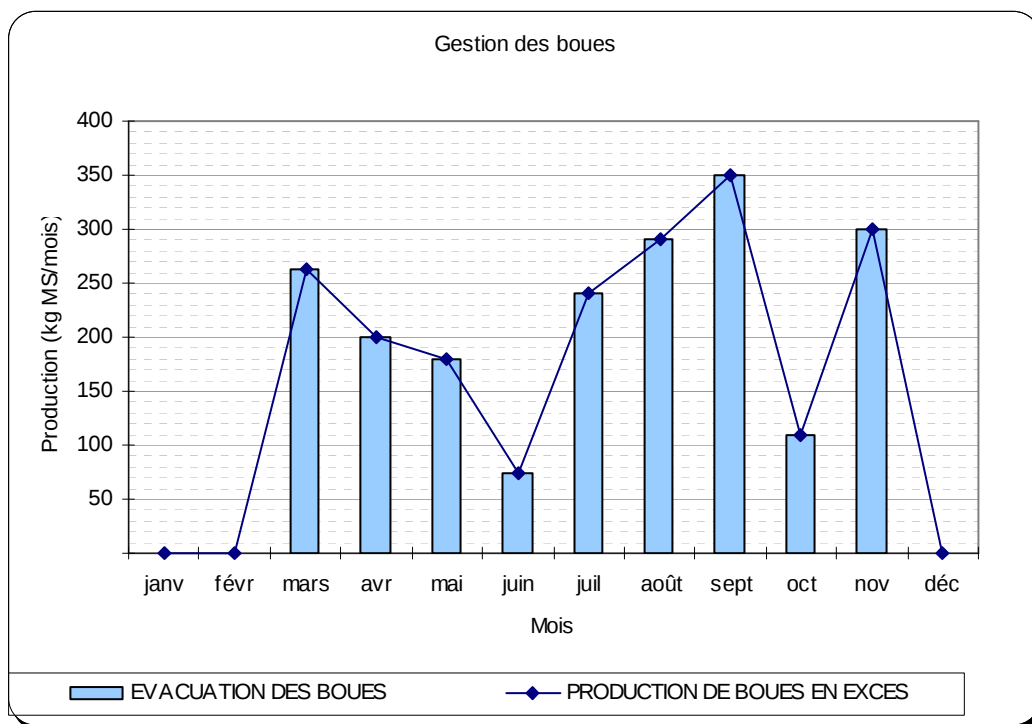
ANNEXE 9 : CONSOMMATION ELECTRIQUE DE LA STATION D'EPURATION



RELEVÉ DE LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

CONSOMMATION ELECTRIQUE		REPORT	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOT/MOY
HPH	Index	6175	7256	8289	9292	9356	9356	9356	9356	9356	9356	9356	10499	11351	
	kW/mois		1081	1033	1003	64							1143	852	5176
HCH	Index	5263	6363	7360	8157	8185	8185	8185	8185	8185	8185	8185	9037	9864	
	kW/mois		1100	1017	777	28							852	827	4601
HPE	Index	7382	7382	7382	7382	8495	9383	10356	11161	12259	13382	14279	14400	14400	
	kW/mois					1113	888	973	805	1068	1003	1017	121		7 018
HCE	Index	5606	5606	5606	5606	6449	7096	7776	8383	9184	9886	10670	10738	10738	
	kW/mois					843	647	680	607	801	702	784	68		5 132
CONSOMMATION TOTALE			2181	2050	1780	2048	1535	1653	1412	1899	1705	1801	2184	1679	21927

ANNEXE 10 : PRODUCTION ET EVACUATION DES SOUS-PRODUITS DE LA STATION D'EPURATION



PRODUCTION ET EVACUATION DES SOUS-PRODUITS D'EPURATION

BASSIN D'AERATION		REPORT	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOT/MOY
Concentration Ba	g/L		5	5	5	5	5	5	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5
PRODUCTION DE BOUES EN EXCES															
Boues produites	m³/mois		0,0	10,0	17,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	20,0	0,0	117
	[MS] en g/L				15,500	20,000	18,000	7,400	24,000	29,000	35,000	11,000	15,000		19,43
	kg MS/mois				264	200	180	74	240	290	350	110	300		2008
EVACUATION DES BOUES															
Boues évacuées	Index		0												
	m³/mois			10,00	17,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	20,00	0,00		117,00
	[MS] en g/L				15,50	20,00	18,00	7,40	24,00	29,00	35,00	11,00	15,00		19,43
	kg MS/mois				264	200	180	74	240	290	350	110	300		2008
PRODUCTION DE DECHETS															
Refus de dégrillage	kg/mois		0	80	120	80	50	60	200	50	50	0	50	200	920
	Destination *														
Sables	kg/mois		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
	Destination *														
Graisses	m³/mois		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
	Destination *														

RELEVÉ DES TEMPS DE FONCTIONNEMENT

AERATION		REPORT	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOT/MOY
Turbine	Puissance (kW)	Index	60195	60729	61229	61677	62154	62577	63036	63445	63885	64478	64950	65372	65786
		h/mois	534	500	448	477	423	459	409	540	493	472	422	396	5573
		h/jour	17,2	16,7	15,4	13,6	15,7	15,3	15,7	15,9	15,9	15,2	13,2	14,7	184,5