



# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

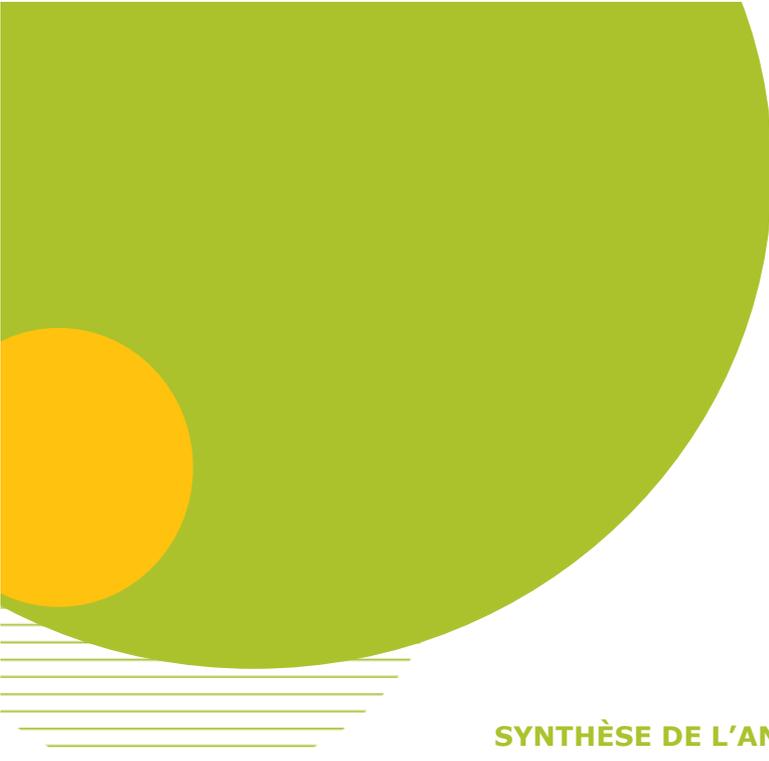
(Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

**2011**

## **SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT**

Corcelles-les-Monts





# SOMMAIRE

## **SYNTHÈSE DE L'ANNÉE.....5**

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

## **L'EXÉCUTION DU SERVICE .....15**

Le contrat .....	17
La description du service.....	19
L'activité du service.....	23
La tarification du service .....	41
Le bilan règlementaire .....	45
Les moyens du délégataire .....	47

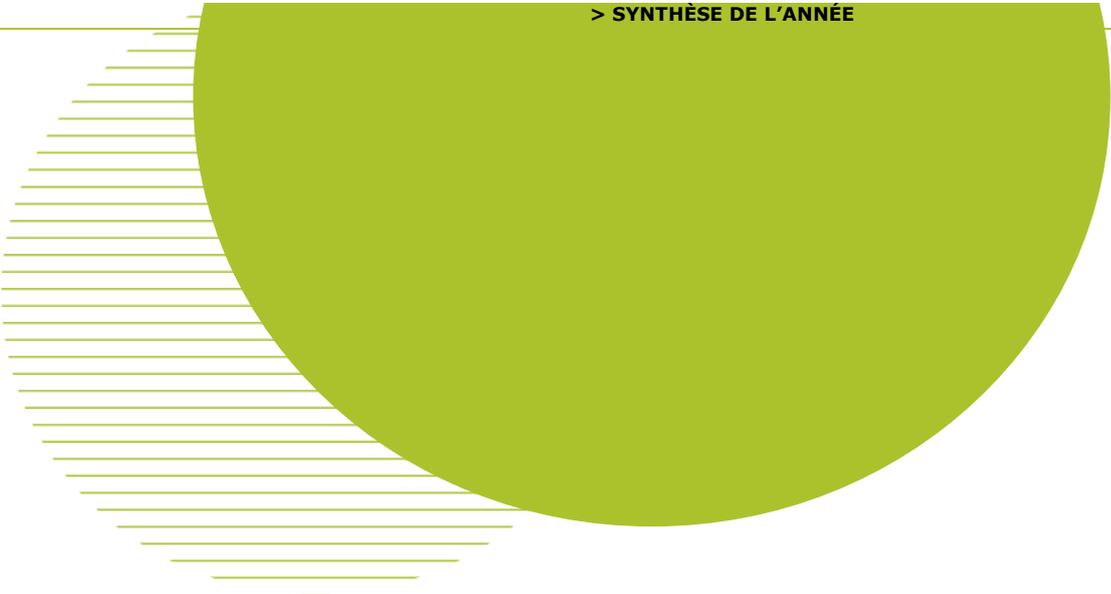
## **LA QUALITÉ DU SERVICE.....51**

La qualité du traitement des eaux usées .....	53
La qualité du service.....	55
Le management qualité .....	61
Le développement durable .....	63
L'analyse du patrimoine .....	67

## **LES COMPTES DE LA DÉLÉGATION.....71**

Le compte annuel de résultat de l'exploitation .....	73
Les investissements contractuels.....	77
Les données financières .....	79





# **SYNTHÈSE**, DE L'ANNÉE

<b>L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>	<b>7</b>
<b>LES CHIFFRES CLES.....</b>	<b>9</b>
<b>LES INDICATEURS DE PERFORMANCE .....</b>	<b>10</b>
<b>BILAN ET PERSPECTIVES .....</b>	<b>13</b>





# L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE



## 2011

---

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.

Le curage préventif donne de bons résultats, et le nombre d'intervention en désobstruction de réseau reste très faible. Un effort particulier est toujours mené sur l'inspection visuelle de façon à réduire les eaux parasites.



# LES CHIFFRES CLÉS

**5 892** ml de linéaires de réseau de  
collecte gérés

**0 %** de taux de conformité de rejet  
de la STEP

**1** désobstruction de réseau

**24 236** m<sup>3</sup> facturés

**276** clients abonnés

**2,8701 €** TTC par m<sup>3</sup>  
pour 120 m<sup>3</sup>, avec abonnement

# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site [www.eaudanslaville.fr](http://www.eaudanslaville.fr).

Thème	Indicateur	2011	Unité
<b>Caractéristiques techniques du service</b>	Nombre d'abonnements	276	
	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	0	
	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	0	km
	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	5,90	km
	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	4,5	Tonnes de MS
<b>Prix</b>	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3, avec abonnement	2,8701	€ TTC/m3
<b>Indicateurs de performance</b>	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	50,00	
	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	%
<b>Actions de solidarité et de coopération</b>	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	72	
	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	5770	€

**Tarification de l'assainissement et recettes du service :**

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

**Référentiel FP2E pour les rapports annuels du délégataire -**

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



# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE



Domaine	Indicateur	2011	2010
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (Directive Européenne)	1	1
	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	0	0





# BILAN ET PERSPECTIVES

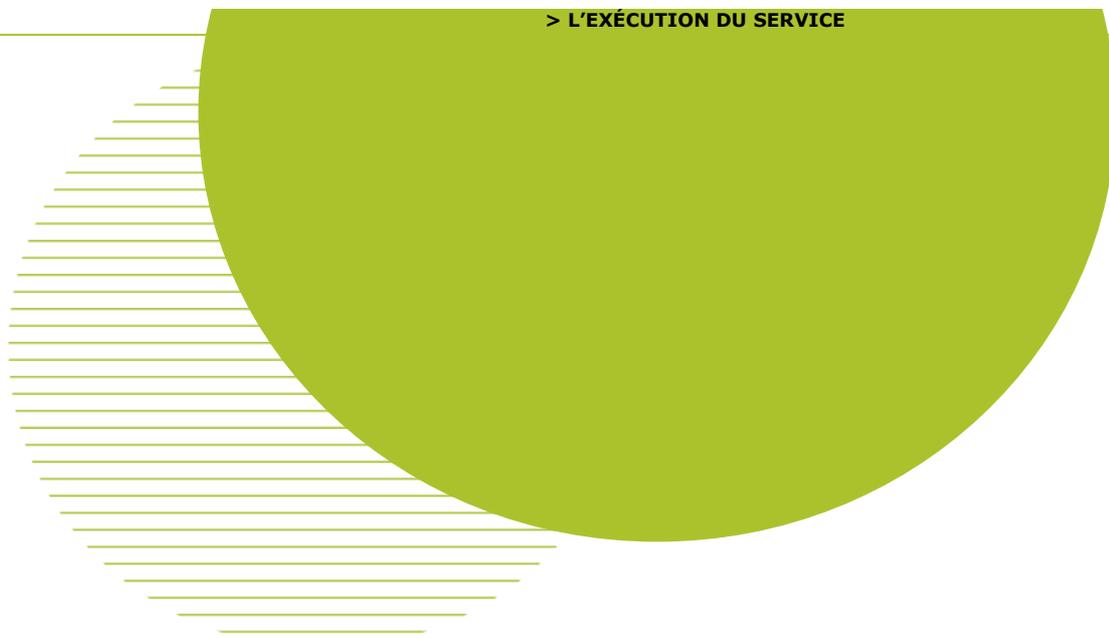
## > Perspective 1. Assainissement non collectif

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 est 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.





# L'EXÉCUTION DU SERVICE

<b>LE CONTRAT .....</b>	<b>17</b>
<b>LA DESCRIPTION DU SERVICE .....</b>	<b>19</b>
<b>L'ACTIVITE DU SERVICE .....</b>	<b>23</b>
<b>LA TARIFICATION DU SERVICE .....</b>	<b>41</b>
<b>LE BILAN REGLEMENTAIRE .....</b>	<b>45</b>
<b>LES MOYENS DU DELEGATAIRE .....</b>	<b>47</b>



# LE CONTRAT

## LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

Fin du contrat en fin d'année prochaine.

## LES ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES

Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Durée (ans)	Objet
<b>Contrat</b>	01/01/1997	31/12/2012	16	Affermage du service de l'assainissement
Avenant n° 1	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 forfaitaire
Avenant n° 2	29/10/2002	31/12/2012		Modalité de versement des frais de contrôle
Avenant n° 3	14/11/2002	31/12/2012		Transfert à Lyonnaise des Eaux France

Conformément à l'article L.35-8 du Code de Santé Publique, les effluents non domestiques dont la pollution dépasse les valeurs définies par la réglementation en vigueur ne peuvent être versés dans le réseau public d'assainissement. Les demandes d'autorisation de déversement font l'objet d'un arrêté d'autorisation et d'une convention de déversement si nécessaire.

## LES CONVENTIONS DE DEVERSEMENTS NON DOMESTIQUES

Conformément à l'article L.35-8 du Code de Santé Publique, les effluents non domestiques dont la pollution dépasse les valeurs définies par la réglementation en vigueur ne peuvent être versés dans le réseau public d'assainissement. Les demandes d'autorisation de déversement font l'objet d'un arrêté d'autorisation et d'une convention de déversement si nécessaire.

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



# LA DESCRIPTION DU SERVICE

## L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

- **Les biens de retour** : sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés ou réalisés par l'exploitant (CE, 23 mai 1962, Société financière d'exploitations industrielles, rec. CE, p.342).
- **Les biens de reprise** : sont ceux qui peuvent être repris par la collectivité en fin de contrat, moyennant un prix et sans que le fermier puisse s'y opposer. Le fermier est censé être propriétaire de ces biens pendant toute la durée du contrat et jusqu'à l'exercice effectif de son droit de reprise par la collectivité (TC, 2 décembre 1968, EDF, rec. CE, p.803, JCP 1969, n° 15908, note J. Dufau)

### GÉNIE CIVIL

#### ■ Station d'épuration

Station d'épuration			
Nom d'usage du site	Commune	Nature du bien	Capacité des ouvrages
STEP de Corcelles	CORCELLES-LES-MONTS	Bien de retour	850 eq.hab

## ■ Postes de relèvement

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. A cet effet, la capacité de relèvement est de **50 m<sup>3</sup>**, dont voici le détail ci-dessous :

Postes de relèvement		
Nom d'usage du site	Commune	Capacité des ouvrages
PR Saint-Antoine	CORCELLES-LES-MONTS	25 m <sup>3</sup> /h

Les caractéristiques complémentaires des postes sont les suivantes.

- ▶ **PR Saint-Antoine :**
  - 2 pompes de 2 kWh
  - Débit moyen de relevage : 25 m<sup>3</sup>/h par pompe

## ■ Bassins

Sans objet.

## ■ Autres sites

Sans objet

## RÉSEAU

### ■ Réseau

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.

A fin **2011** la longueur du réseau d'assainissement se décompose de la manière suivante :

Répartition de la longueur du réseau par nature (ml)		
Séparatif eaux usées	Unitaire	Total
5 892	0	<b>5 892</b>

Une partie du réseau, sous pression, est appelé réseau de refoulement. Ce réseau relève l'eau depuis un poste de relèvement jusqu'à un point haut du réseau pour retrouver des conduites où la circulation de l'eau est gravitaire.

A fin 2011 la longueur du réseau d'assainissement se décompose de la manière suivante :

Répartition de la longueur du réseau par type (ml)		
Gravitaire	Refoulement	Total
5 745	147	<b>5 892</b>

Le détail du linéaire selon le diamètre des conduites est indiqué en **annexe**.

#### ■ Accessoires de réseau

Le réseau comporte également **121 regards** qui permettent d'inspecter le réseau.

## BRANCHEMENTS

Branchements assainissement	
Nature	Nombre au 31/12/2011
Branchements assainissement actifs	271

Ce chiffre correspond au nombre de branchements assainissement des clients raccordés au réseau de collecte.

## LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

### ÉQUIPEMENTS ET GÉNIE CIVIL

En 2011, il n'y a eu aucun remplacement d'équipement sur les sites

### RÉSEAU

- Pour le réseau d'eaux usées :

Réseaux - Suivi des évolutions sur l'exercice 2011 - en ml			
	Canalisations (ml)	+	-
		(ml)	(ml)
<b>Situation au 31/12/2010</b>	<b>5 897</b>		
Travaux neufs contractuels (extensions renforcements)			
Renouvellement			
Réhabilitation			
Remise gratuite par la collectivité			
Régularisation de plans			5
<b>Situation au 31/12/2011</b>	<b>5 892</b>		

### PV DE REMISE D'OUVRAGES

Il n'y a pas eu procès-verbal pour ce contrat en 2011.

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

### BRANCHEMENTS

Branchements - Suivi des évolutions				
Nombre	31/12/2010	31/12/2011	Variation (nb)	Variation (%)
Branchements (en service ou non)	274	273	-1	-0,36

# L'ACTIVITE DU SERVICE

## LE BILAN HYDRAULIQUE

### VOLUMES COLLECTÉS ET ÉPURÉS

Volumes collectés/épurés (m3)					
	2007	2008	2009	2010	2011
Volumes reçus sur la station	21 170	30 295	41 428	32 485	26 280
Dont volumes épurés	21 170	30 295	41 428	32 485	26 280
Dont volumes by-passés	0	0	0	0	0

>> La station d'épuration ne dispose d'aucun comptage des volumes. L'arrivée des eaux est gravitaire. Une partie seulement des eaux arrivant à la station transite par le poste de relèvement. **Les volumes traités sont estimés** à partir des 2 mesures réalisées en 2011 lors des bilans analytiques (sortie de station) **et sont donnés à titre indicatif.**

## LE BILAN DE L'EXPLOITATION

### EXPLOITATION DES OUVRAGES DE TRAITEMENT

Le traitement des eaux usées est assuré par la station d'épuration de **Corcelles-les-Monts**. Sa capacité nominale est de **850** équivalents habitants :

Capacité nominale	
Paramètres	
Débit (m3/j)	176
Charge DBO (kg DBO/j)	51

Les rejets d'eau traitée se font dans **la Combe du Pré**.

Les normes de rejets sont les suivantes :

<b>Normes de rejets</b>			
<b>Paramètres</b>	<b>Concentration maximales (mg / L)</b>	<b>Rendements (%)</b>	<b>Valeurs rédhibitoires (mg / L)</b>
Débit (m3/j)	176	-	-
DBO5	30	-	-
DCO	90	-	-
MES	35	90	-
NGL	15	-	-
NK	10	-	-

Pour les paramètres DBO5, DCO et MES il faut répondre aux normes en concentration ou en rendement et pour les paramètres NTK et phosphore en moyenne annuelle.

#### ■ Le rendement épuratoire

Les débits enregistrés sur la station d'épuration sont les suivants :

<b>Débits sur la station</b>			
<b>Débit (m<sup>3</sup>/j)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Variation (%)</b>
Débit minimum	82	67	-18,3 %
Débit maximum	96	77	- 19,8 %
Débit moyen	89	72	- 19,1 %

>> La station n'étant pas instrumentée en mesure de débit en sortie, les comparaisons sont faites sur les 2 mesures réalisées lors des bilans 24h annuels de fonctionnement de la station. L'extrapolation sur le fonctionnement annuel est peu représentative.

Les charges en entrée et en sortie de stations sont les suivantes :

<b>Charges en entrée et sortie de station d'épuration</b>			
<b>Paramètres</b>	<b>Charges moyennes en entrée de station (kg/j)</b>	<b>Charges moyennes en sortie de station (kg/j)</b>	<b>Rendement de la station (%)</b>
Charge DBO5 (kg DBO/j)	5,25	0,54	90 %
Charge DCO (kg DBO/j)	10,6	0,98	91 %
Charge MES (kg MES/j)	4,82	1,34	72 %
Charge NGL (kg NGL/j)	1,81	1,55	14 %
Charge NK (kg NK/j)	1,81	1,55	14 %
Charge N-NH4 (kg N/j)	1,41	1,25	11 %
Charge N-NO3 (kg N/j)	0.0	0.0	-
Charge N-NO2 (kg N/j)	0.0	0.0	-
Charge PT (kg P/j)	0,18	0,14	22 %

<b>Rendements la station d'épuration</b>					
<b>Paramètres</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
DBO5	94	99	99	96	90
DCO	86	97	97	91	91
MES	95	98	98	96	72
NGL	50	80	77	46	14
NK	69	81	77	47	14
N-NH4	-	83	99	65	11
PT	50	93	37	60	22

Le bilan d'exploitation de la station est présenté en **annexe**.

■ **La production des boues et autres déchets**

L'évaluation de la production de déchets en sortie de station est la suivante :

<b>Production de déchets (en tonnes)</b>			
<b>Nature</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Filière d'évacuation</b>
<b>Graisses (unité)</b>	1.2	1	Traitement à la station d'épuration de Dijon
<b>Refus de dégrillage (unité)</b>			
<b>Sables (unité)</b>			

Voici le détail pour les boues

<b>Production de boues (en tonnes de matières sèches)</b>		
<b>Filière d'évacuation</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Incinération (station d'épuration de Dijon)</b>	1.1	4,5

>> En l'absence de capacité de stockage sur site, les boues sont évacuées au fur et à mesure de leur production par pompage dans le bassin. Les boues sont évacuées pour incinération sur le four de la station d'épuration de Dijon. Ce mode de fonctionnement ne permet pas une gestion efficace du fonctionnement biologique épuratoire.

■ **Les consommations électriques**

Leurs évolutions sont les suivantes :

<b>Consommation d'énergie</b>					
<b>Énergie (kW/h)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Variation (%)</b>
<b>TOTAL</b>	30 572	28 778	21 772	18 758	- 13,8%

■ **Les équipements le plus souvent tombés en panne sur la station d'épuration**

Il n'y a pas eu de panne sur la station d'épuration en 2011.

■ **Les principales interventions sur la station d'épuration**

Les différentes interventions :

<b>Interventions</b>	
<b>Type</b>	<b>Nombre</b>
<b>Exploitation / préventif</b>	77
<b>Correctif / Curatif</b>	3
<b>Total</b>	80

## EXPLOITATION DES POSTES DE RELÈVEMENT

### ■ Le fonctionnement des postes de relèvement

Fonctionnement des postes de relèvement			
Libellé du poste	m3 relevés	heures de fonctionnement	nombre de curages
PR Saint-Antoine	12 175	266	3

### ■ Les consommations électriques

Consommation électriques (kWh)					
Site	2008	2009	2010	2011	Variation (%)
PR Saint-Antoine	277	287	242	352	+ 45,5 %

>> Les consommations d'énergie sont en hausse, un défaut de poires ayant entraîné un pompage continu peut être à l'origine de cette hausse.

### ■ Les équipements le plus souvent tombés en panne sur les postes de relèvement

>> Il n'y a pas eu de panne sur les postes de relèvement en 2011.

### ■ Les principales interventions sur les postes de relèvement

Interventions	
Type	Nombre
Exploitation / préventif	15
Correctif / Curatif	-
<b>Total</b>	<b>15</b>

## **LES SORTIES D'ASTREINTE SUR LES STATIONS D'ÉPURATION ET LES POSTES DE RELEVEMENT**

Le nombre d'agents intervenus dans le cadre de l'astreinte sur ces sites a été de **0** en 2011 contre **0** en 2010.

## **LES CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES SUR LES STATIONS D'ÉPURATION ET LES POSTES DE RELEVEMENT**

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.

Aucun contrôle n'a été effectué en 2011

### **■ Les contrôles électriques**

Sans objet.

### **■ Les contrôles des points de levage**

Sans objet.

### **■ Les contrôles des points d'ancrage**

Sans objet.

■ **Les contrôles des anti-béliers**

Sans objet.

■ **Les contrôles des portails électriques**

Sans objet.

■ **Les contrôles des lignes de vies**

Sans objet.

## EXPLOITATION DES RÉSEAUX DE COLLECTE ET DES BRANCHEMENTS

### ■ Le curage préventif du réseau

Le curage des collecteurs s'appuie sur une technique hydrodynamique. Un camion spécialement conçu à cet effet, l'hydrocureuse, injecte dans le réseau de l'eau à haute pression entraînant les sédiments qui se sont déposés dans les canalisations.

Linéaires curés (km)					
Type de réseau	2008	2009	2010	2011	Variation
Eaux usées	450	1 165	820	300	- 63,4 %
Eaux unitaires	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>1 165</b>	<b>820</b>	300	<b>- 63,4 %</b>

>> curage effectué rue St Antoine, impasse des Buissonnets, rue des pins, transit à la station d'épuration route de Marsannay la Côte.

### ■ Les désobstructions de réseaux et de branchements

Désobstructions de branchements et de canalisations					
Sur...	2008	2009	2010	2011	Variation
Branchement	-	3	2	0	-
Canalisation	-	-	1	1	0
<b>Total</b>	-	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>- 66 %</b>

>> Le transit de la station d'épuration est toujours un point noir avec une contre pente importante et des racines qui proviennent d'un nombre important d'arbres qui longe la canalisation. Les lingettes dans les boîtes siphoides sont souvent responsables des obstructions de branchement.

■ **L'inspection caméra**



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 dératisation 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).

Les linéaires inspectés (km)					
Moyen d'inspection	2008	2009	2010	2011	Variation
Inspection visuelle	0.500	0.200	0.500	0.500	-
Inspection télévisée	-	0.300	-	0.150	-

>>linéaire inspecté: 5 grande rue (repérage de branchement),, impasse Baragot vérification canalisation et branchement.

■ **Les réparations**

Les réparations			
Sur...	2010	2011	Variation (%)
Branchement	1	1	-
Canalisation	0	0	-
<b>Total</b>	1	0	-

>> Réparation : 20 rue des pins

■ **Les renouvellements de branchements**

>> Il n'y a pas eu de renouvellement de branchement sur ce contrat en 2011.

■ **Les contrôles des branchements**

Suite aux demandes de clients (notaires ou particuliers) lors de ventes de biens immobiliers, Lyonnaise des Eaux réa lise les prestations suivantes :

<b>État des branchements assainissement – Demandes de clients particuliers ou notaire</b>	
	<b>2011</b>
<b>Certificat de raccordabilité</b>	5
<i>Dont raccordables</i>	5
<i>Dont non raccordables</i>	0
<b>Enquêtes de conformité (sur branchements neufs)</b>	0
<i>Dont conformes</i>	0
<i>Dont non conformes</i>	0

<b>État des branchements assainissement – Contrôle dans le cadre du contrat</b>	
	<b>2011</b>
<b>Enquêtes de conformité</b>	0
<i>Dont conformes</i>	0
<i>Dont non conformes</i>	0

■ **Les contrôles de fosses d'assainissement non collectif**

Un contrôle de bon fonctionnement pour vente sur assainissement non collectif grande rue .

■ **Les autres interventions sur le réseau de collecte**

Lors des contrôles visuels des réseaux une attention particulière est donnée aux eaux parasites.

Au total, le nombre d'interventions sur le réseau assainissement est de 37 en 2011.

■ **Les sorties d'astreinte sur le réseau de collecte et les branchements**

Le nombre d'agents intervenus dans le cadre de l'astreinte réseaux a été de 0 en 2011.

## LE BILAN TRAVAUX ET ÉTUDES

### TRAVAUX EXCLUSIFS

#### ■ Épuration

Sans objet

#### ■ Collecte

Il n'y a pas eu de branchements neufs en 2011 :

Branchements neufs					
	2008	2009	2010	2011	Variation(%)
Nombre de branchements neufs	0	1	0	0	0

### AUTRES TRAVAUX EXCLUSIFS

#### ■ Épuration

Sans objet

#### ■ Collecte

Sans objet

### TRAVAUX RÉALISÉS PAR LA COLLECTIVITÉ

#### ■ Épuration

Sans objet

#### ■ Collecte

Sans objet

## **TRAVAUX RÉALISÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

- **Épuration**

Sans objet

- **Collecte**

Sans objet

## **ÉTUDES**

Sans objet

## LE BILAN CLIENTS

### NOMBRE DE CLIENTS

Nombre de clients abonnés actifs raccordés à l'assainissement collectif au 31/12/2011						
COMMUNES	2007	2008	2009	2010	2011	Variation (%)
CORCELLES LES MONTS	265	265	271	273	276	1,10
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>265</b>	<b>271</b>	<b>273</b>	276	1,10

### VOLUMES ASSUJETTIS

La facturation est établie sur la base des volumes d'eau potable assujettis à la redevance assainissement.

Volumes assujettis assainissement (m3)						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variation (%) 2011/2010
Particuliers	26 384	24 078	25 299	24 430	24 065	- 1,49%
Municipaux	366	220	221	263	171	-34,98%
<b>Total</b>	<b>26 750</b>	<b>24 298</b>	<b>25 520</b>	<b>24 693</b>	<b>24 236</b>	<b>-1,85%</b>

Les volumes facturés dépendent des périodes de relève des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations de volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais sont en partie liées à des décalages de relève de compteurs d'une année sur l'autre.

Les volumes facturés sont très sensiblement différents des volumes d'eaux traitées par les installations d'épuration car les effluents arrivant à la station sont composés d'eaux usées mais aussi d'eaux pluviales.

## CONTACTS CLIENTS

Typologie des contacts	
	Nombre de contacts
Téléphone	155
Courrier	40
Internet	9
Fax	-
Visites en agence	24
<b>Total</b>	<b>228</b>

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 adressées au Centre Régional.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

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

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

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

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

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

## RECOUVREMENT

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

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

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

Taux global des créances supérieures à 6 mois						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variation 2011/2010
Taux	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	- point

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

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

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

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

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

>> Aucune créance irrécouvrable en 2011.

## MENSUALISATION

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

<b>Données sur la mensualisation (nb contrat)</b>					
<b>Donnée</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Nombre de clients mensualisés	83	92	102	101	107
% clients mensualisés	31,32%	31,40%	37,64%	37,00%	38,77%

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



# LA TARIFICATION DU SERVICE

## PRÉSENTATION

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- Lyonnaise des Eaux pour ses prestations de collecte et traitement des eaux usées
- la Commune de Corcelles-les-Monts pour le financement des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées
- l'agence de l'eau Rhône-Méditerranée-Corse pour financer les travaux destinés à la modernisation des réseaux de collecte.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe et un prix au m<sup>3</sup>.

## LE PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

### TARIF

#### CORCELLES LES MONTS - ASSAINISSEMENT

Etablie sur la base des tarifs connus au: **01/01/2011**

RUBRIQUES	VOLUME m <sup>3</sup>	PRIX UNITAIRE HT	MONTANT 2011	MONTANT 2010	EVOLUTION 2011/2010
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>					
<b>Part du délégataire</b>					
Abonnement annuel	1	109,0400	109,04	104,74	4,11 %
Consommation	120	1,1893	142,72	137,06	4,13 %
<b>Part de la collectivité</b>					
Abonnement annuel	1	13,0600	13,06	13,06	0,00 %
Consommation	120	0,3637	43,64	43,64	0,00 %
<b>Organismes publics</b>					
Modernisation réseaux de collecte	120	0,1500	18,00	15,60	15,38 %
T.V.A à 5,5 %			17,96	17,28	3,93 %
<b>MONTANT TTC</b>			<b>344,42</b>	<b>331,38</b>	<b>3,93 %</b>
<b>SOIT LE M<sup>3</sup> TTC HORS ABONNEMENT</b>			<b>1,7967</b>	<b>1,7258</b>	<b>4,10 %</b>
<b>SOIT LE M<sup>3</sup> TTC AVEC ABONNEMENT</b>			<b>2,8701</b>	<b>2,7615</b>	<b>3,93 %</b>

>> Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, la contre-valeur Pollution perçue pour le compte de l'agence de l'eau auprès des communes de plus de 400 habitants est désormais remplacée par deux nouvelles redevances :

- pour pollution de l'eau d'origine domestique
- pour modernisation des réseaux de collecte.

Pour les communes de moins de 400 habitants, le montant de ces deux redevances évoluera régulièrement, pour atteindre le taux plein en 2012.

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

### ÉVOLUTION DU TARIF ENTRE 2010 ET 2011

<b>Évolution des révisions de la tarification</b>		
	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Eaux usées : K</b>	1,32372	1,37826

## LES AUTRES TARIFS

>> Sans objet





# LE BILAN RÉGLEMENTAIRE

## ACTUALITE MARQUANTE

- Possibilité d'une taxe pour financer le service public de gestion des eaux pluviales : Décret 2011-815 du 6 juillet 2011
- Modalités de mise en place d'une surveillance des eaux rejetées par les stations d'épuration concernant les micropolluants : circulaire du 29 septembre 2010
- Dispense de procédure pour les achats inférieurs à 15 000 € H.T. : Décret n°2011-1000 du 25 août 2011
- Prévention des dommages aux réseaux : nouvelles règles de sécurité et instauration d'un guichet unique accompagné de deux redevances pour le financer ainsi que d'une réforme de la procédure de déclaration des travaux

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



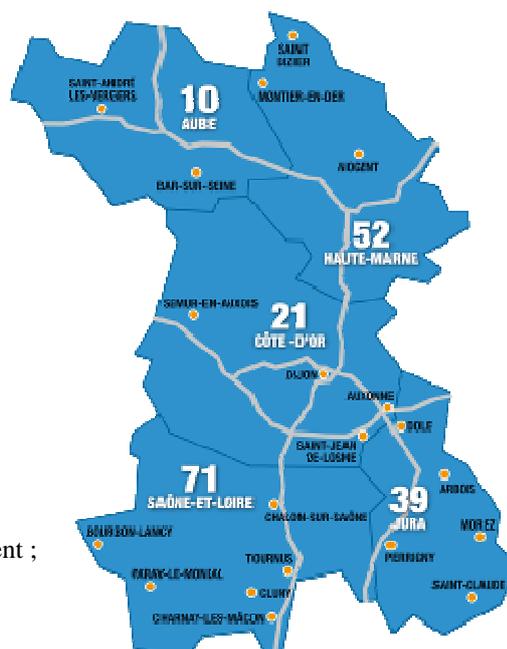
# LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE

## PRESENTATION GENERALE

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

L'Entreprise Régionale s'organise comme suit :

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



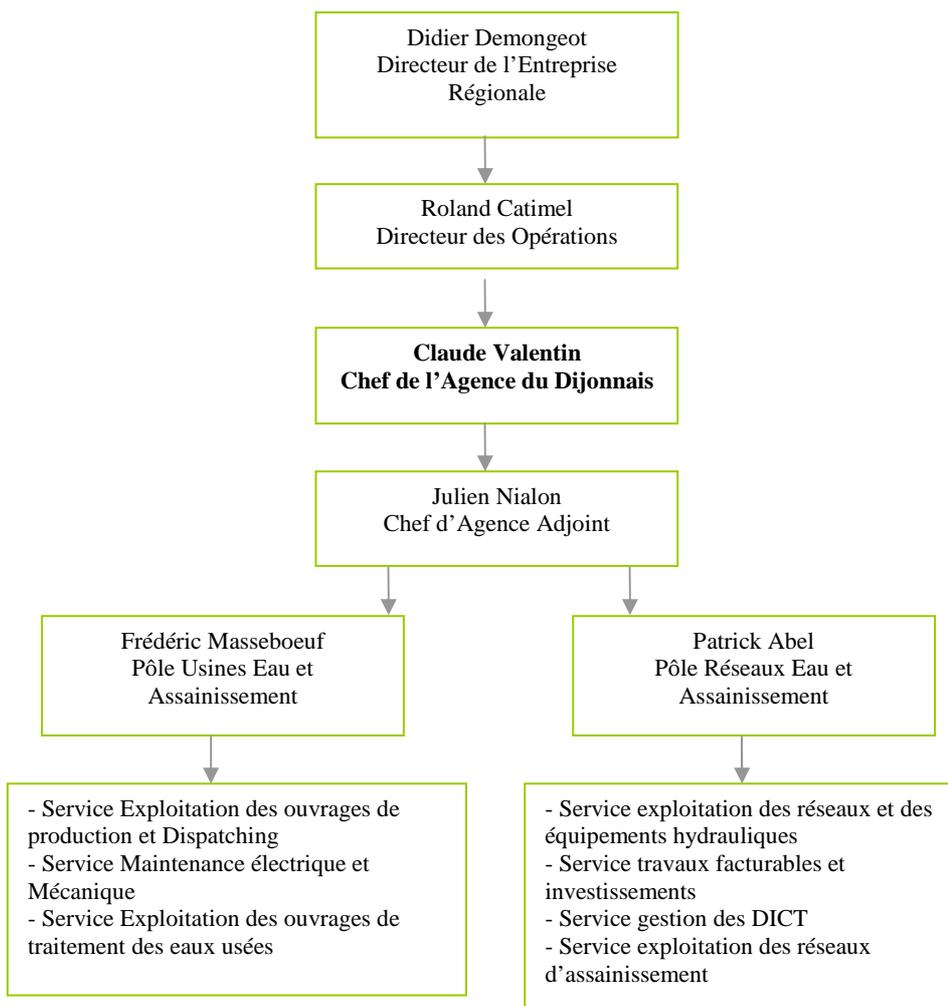
**Chiffres clés de l'Entreprise Régionale (2011):**

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



## POUR VOTRE CONTRAT

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



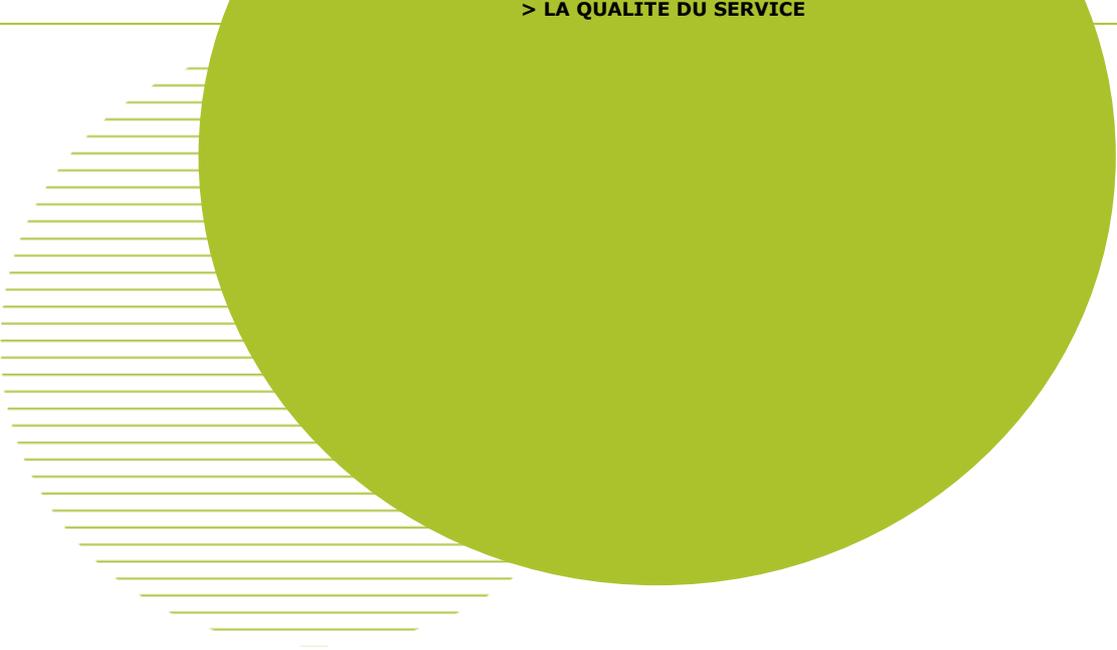
Votre interlocuteur privilégié est **Patrick GAUBY -Tel : 03 80 40 73 68.**  
**Claude VALENTIN – Tel : 06 70 16 42 56**

L'accueil client est assuré **du lundi au vendredi de 8h030 à 12h00 et de 14h00 à 16h30** à l'adresse suivante :

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

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

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



# LA QUALITÉ DU SERVICE

LA QUALITE DU TRAITEMENT DES EAUX USEES.....	53
LA QUALITE DU SERVICE.....	55
LE MANAGEMENT QUALITE.....	61
LE DEVELOPPEMENT DURABLE .....	63
L'ANALYSE DU PATRIMOINE .....	67





# LA QUALITE DU TRAITEMENT DES EAUX USEES

A la date d'élaboration du présent rapport, le ministère n'a pas arrêté les définitions pour les 3 indicateurs suivants :

- conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié
- conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié
- conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié

En conséquence, ces indicateurs ne vous seront pas présentés. En lieu et place vous sera présenté l'indice de conformité réglementaire des rejets, indicateur FP2E.

## LA CONFORMITÉ DES REJETS DES/DE LA STATION(S) D'ÉPURATION

Au-delà du rendement épuratoire des installations présentées dans la partie Activité du service, la qualité du traitement de l'installation s'apprécie également à travers des indicateurs de performance.

<b>Indice de conformité réglementaire des rejets</b>			
	<b>Définition</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
A la Directive Européenne et au décret de transposition	0 : non 1 : oui	1	1
A l'arrêté préfectoral (s'il existe)		0	0

>> Pour les step d'une capacité inférieure à 2000 EH, la réglementation européenne exige un rendement de traitement sur la DCO de 60% minimum et n'exige pas de traitement de l'azote. Ces 2 paramètres bien que déclassant la step au niveau de la conformité au regard de son arrêté préfectoral, la laisse apparaitre conforme vis-à-vis de la Directive Européenne.

## LA CONFORMITÉ DES BOUES ET SOUS-PRODUITS

La bonne gestion des boues est traduite par l'indicateur suivant :

<b>Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation</b>		
	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Taux</b>	100	100

## LE DISPOSITIF D'AUTOSURVEILLANCE

Aucun dispositif d'autosurveillance en continu n'est installé sur la station d'épuration. Des préleveurs mobiles et un débitmètre sont installés 2 fois par an lors de la réalisation des bilans d'autosurveillance.

Les résultats de l'autosurveillance font l'objet d'une information régulière adressée à l'Agence de l'Eau, et dont le détail est donné en annexe.



# LA QUALITE DU SERVICE

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

## **Le Nouvel Observatoire de la Satisfaction clients de Lyonnaise des Eaux**

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

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

## **La méthodologie de l'Observatoire**

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

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

➔ Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

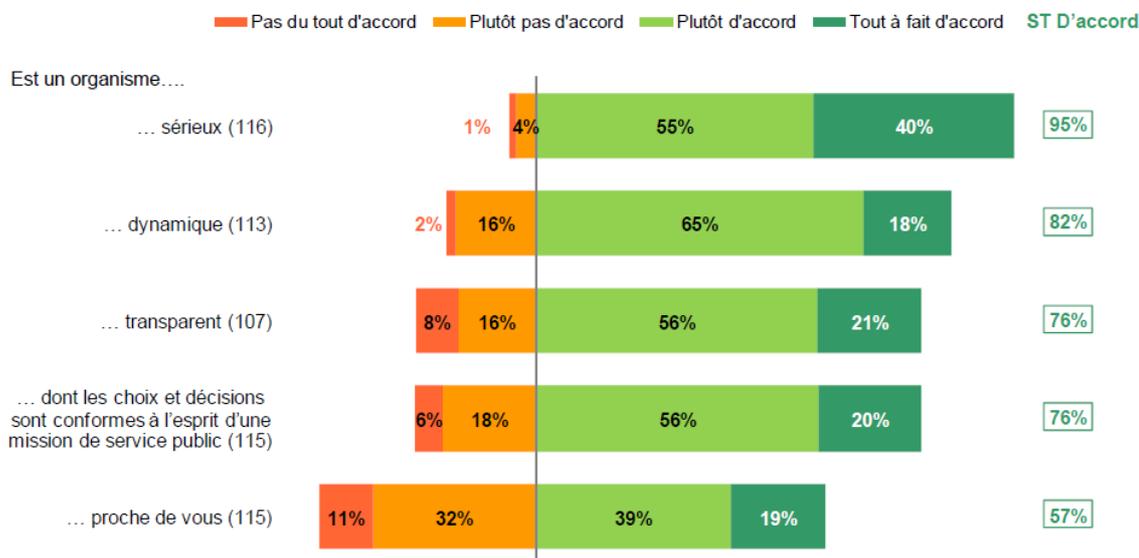
- **Une image solide du distributeur d'eau**

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

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

## Image du distributeur d'eau

Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise

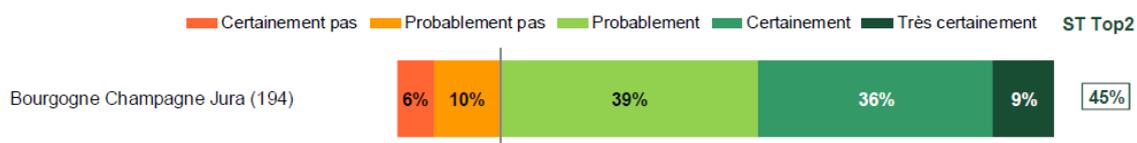


Base : A Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise comme distributeur d'eau

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

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

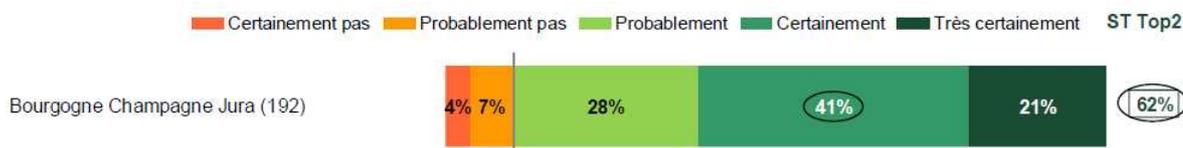
Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client Lyonnaise des eaux sont très élevés. En effet, **84% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient Lyonnaise des Eaux.**



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

ST Top2 = % Très certainement + % Certainement

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



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

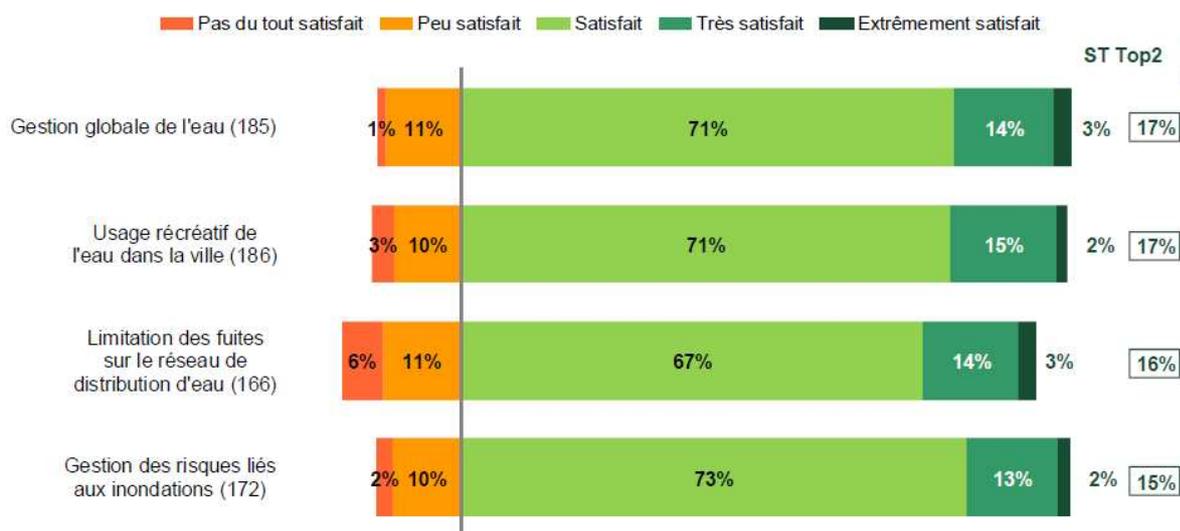
ST Top2 = % Très certainement + % Certainement

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

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

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

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



ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

Base : À tous

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

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

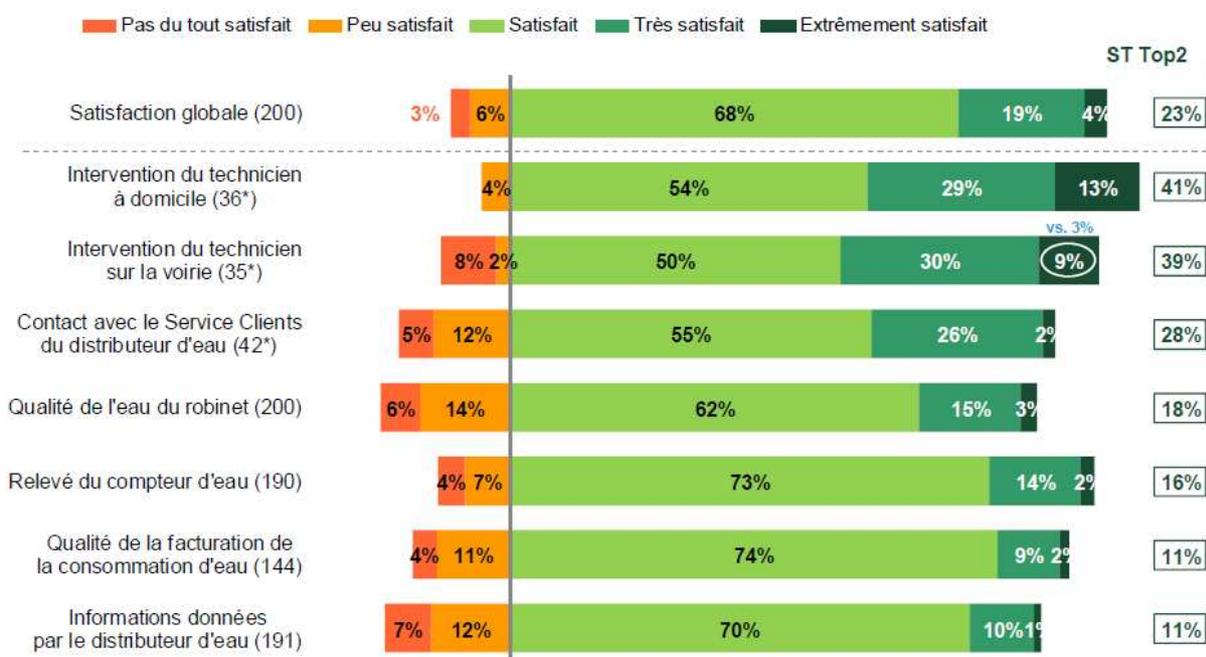
• **Satisfaction à l'égard des prestations du distributeur d'eau**

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

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

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

## Satisfaction globale par thème



Base : À tous  
 Parlons maintenant de différents points concernant votre distributeur d'eau.  
 E1. Diriez-vous que vous êtes globalement...

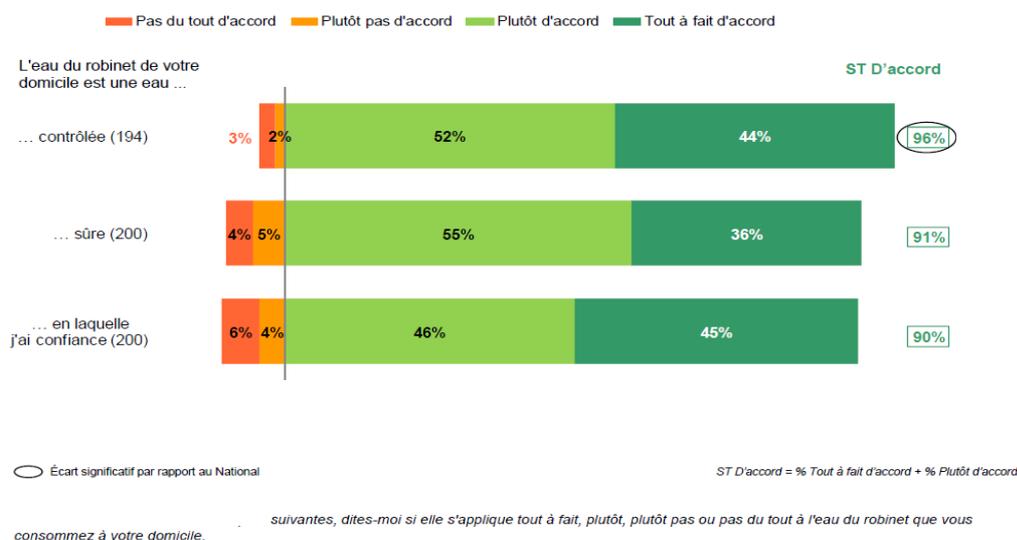
ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait  
 (\*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

• **Une très belle image de l'eau du robinet**

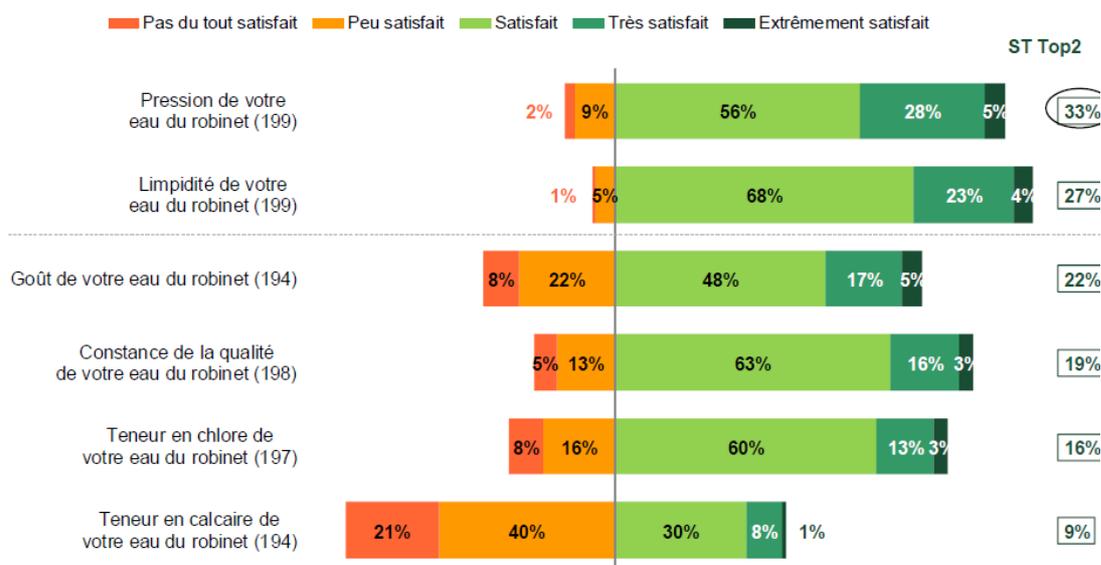
Malgré la médiatisation de documentaires à charge sur la qualité de l'eau, l'opinion des clients Lyonnaise des Eaux vis-à-vis de l'eau du robinet est bonne.

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

### Opinion vis-à-vis de l'eau du robinet



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



Base : À tous  
 Parlons maintenant de la qualité de votre eau du robinet.  
 F1. Etes-vous extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait de... ?

## LE SUIVI DE LA QUALITE DU SERVICE PAR LYONNAISE DES EAUX

### LE DELAI DE REPONSE AUX COURRIERS

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# LE MANAGEMENT QUALITE

## LA DEMARCHE QUALITE

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

CHAQUE GESTE COMPTERA POUR QUE LYONNAISE DES EAUX DEVIENNE L'ENTREPRISE PREFEREE DE LA CITE. NOTRE POLITIQUE QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER. CHAQUE GESTION COMPTERA POUR QUE LYONNAISE DES EAUX DEVIENNE L'ENTREPRISE PREFEREE DE LA CITE.

Ainsi, nous ferons évoluer nos métiers et nous ouvrirons de nouveaux horizons en parvenant à relever 5 grands défis dans les prochaines années :

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

Pour relever ces défis, Lyonnaise des Eaux s'engage à :

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

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

## LES ACTIVITES CONCERNEES PAR LA CERTIFICATION SONT :

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

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

## LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

# LE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

## INTRODUCTION

### LYONNAISE DES EAUX, UN ACTEUR AU CŒUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

Issus d'un travail collectif de concertation avec les parties prenantes internes et externes de l'entreprise, 12 engagements ont été pris par Lyonnaise des Eaux. Ils traduisent sa responsabilité autour de 3 dimensions :

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



## UNE VÉRITABLE CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

### **NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE**

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

### **NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE**

L'eau est un bien commun auquel chacun doit avoir accès. Le partenariat public/privé engagé depuis de nombreuses années avec les Collectivités locales, à travers la délégation de service public, permet d'assurer une gestion efficace et responsable des services de l'eau et de l'assainissement. Ce partenariat est garant d'une équité d'accès aux services. A travers ce partenariat, notre responsabilité est également celle de l'information du public, et de son implication dans les problématiques de l'eau et de l'assainissement. Lyonnaise des Eaux est également engagée de manière volontariste dans les problématiques d'insertion professionnelle et d'emploi des personnes handicapées.

### **NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE**

A travers notre mission de service public, nous nous attachons particulièrement à améliorer les performances techniques à un coût acceptable pour les Collectivités et les usagers. Nous nous engageons également à une transparence dans notre gestion : dans les contrats de délégation, notre rémunération est définie avec les Collectivités au début du contrat et pour toute sa durée. Les contrats sont régulièrement renégociés et les règles d'évolution des prix sont fondées sur des indices économiques pertinents. Des contrôles sont

## L'ÉVALUATION DE NOTRE DEMARCHE PAR L'AGENCE VIGEO

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

Lyonnaise des Eaux est à ce jour la seule entreprise française qui fasse réaliser de manière volontariste une telle évaluation, et qui en publie l'intégralité des résultats dans un rapport disponible pour tous sur le site [www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)

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

### **ENGAGEMENT 1 : PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU**

- Mise en place de plans de préservation de la ressource
- Programme de protection des captages, offre « bassin versant » sur les pollutions diffuses

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

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

### **ENGAGEMENT 3 : LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE**

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

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

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

### **ENGAGEMENT 5 : PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET**

- Action de communication à destination du grand public (partenariats avec des établissements scolaires, ...)

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

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

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

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

### **ENGAGEMENT 8 : FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI**

- Politique de contrats en alternance, participation à des filières de formation professionnelle
- Collaboration avec les structures d'insertion sociales et économiques locales : Maison de l'emploi, Missions locales, PLIE , club FACE

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

- Application en interne de l'accord handicap, réflexion sur promotion de la diversité (égalité F/H, séniors, ...), actions de lutte contre les discriminations à l'embauche.

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

- Partenariats avec des associations locales de protection de l'environnement en matière de sensibilisation des publics internes ou externes au Centre

**ENGAGEMENT 11 : RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS**

- Introduction des indicateurs de performance requis par le décret du 2 mai 2007 sur le contenu du « rapport du Maire »

**ENGAGEMENT 12 : CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU**

- Participation d'élus locaux au Club Eau +
- Participation aux CCSPL ou autres instances (Comités d'usagers, comités de gouvernance ...)



# L'ANALYSE DU PATRIMOINE

## PRÉSENTATION

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

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

## ÉQUIPEMENTS ET GÉNIE CIVIL

### DESCRIPTION DE L'ÉTAT GÉNÉRAL DES BIENS

L'état général des installations permet leur exploitation dans des conditions satisfaisantes. 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 2012 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.

## RÉSEAUX

### 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 contrepenne 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					
	2007	2008	2009	2010	2011
Longueur du réseau renouvelée (ml)	-	-	-	-	-
Longueur du réseau réhabilitée (ml)	-	-	-	-	-
Longueur de réseau (ml)					5 892
<b>Taux moyen de renouvellement du réseau (%)</b>					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			
	2009	2010	2011
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](http://www.eaudanslaville.fr) (indicateur n°P202,2).

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

## **BRANCHEMENTS**

### **DESCRIPTION DE L'ÉTAT GÉNÉRAL DES BIENS**

Les boîtes siphoides 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 COMPTES DE LA DÉLÉGATION

<b>LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION .....</b>	<b>73</b>
<b>LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS .....</b>	<b>77</b>
<b>LES DONNEES FINANCIERES .....</b>	<b>79</b>





# **LE COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION**

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

Ce document est présenté en annexe.

## **ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES**

Ce document est présenté en annexe.

## BILAN

### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2011

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

en Euros	2010	2011	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>71 750</b>	<b>73 320</b>	<b>2,2%</b>
Exploitation du service	56 005	57 168	
Collectivités et autres organismes publics	15 745	16 152	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	
Produits accessoires	0	0	
<b>CHARGES</b>	<b>58 051</b>	<b>47 581</b>	<b>-18,0%</b>
Personnel	14 126	12 749	
Energie électrique	2 393	2 423	
Produits de traitement	3	0	
Analyses	0	0	
Sous-traitance, matières et fournitures	4 393	5 933	
Impôts locaux et taxes	956	820	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	4 585	4 757	
• télécommunication, postes et télégestion	512	453	
• engins et véhicules	2 136	1 788	
• informatique	589	643	
• assurance	166	199	
• locaux	1 025	855	
Frais de contrôle	1 124	1 150	
Ristournes et redevances contractuelles	0	0	
Contribution des services centraux et recherche	3 102	2 083	
Collectivités et autres organismes publics	15 745	16 152	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	9 968	0	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	201	205	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	1 338	1 282	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	126	49	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	-10	-22	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>13 699</b>	<b>25 739</b>	<b>87,9%</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	4 717	9 292	
<b>RESULTAT</b>	<b>8 982</b>	<b>16 447</b>	<b>83,1%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2011

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

### Détail des produits

en Euros	2010	2011	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>71 750</b>	<b>73 320</b>	<b>2,2%</b>
Exploitation du service	56 005	57 168	2,1%
• Partie fixe	28 106	28 720	
• Partie proportionnelle	27 899	28 449	
Collectivités et autres organismes publics	15 745	16 152	2,6%
• Part Collectivité	12 535	12 369	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	3 210	3 782	
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 INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

>> Il n'y a pas eu d'investissement contractuel en 2011.



# LES DONNÉES FINANCIÈRES

## REVERSEMENTS À LA COLLECTIVITÉ

Reversement de surtaxe au cours de l'exercice		
	Date du reversement	Montant (€)
Surtaxe assainissement	25/02/11	8 467,05
Surtaxe assainissement	28/07/11	4 048,52
<b>Total annuel</b>		<b>12 515,57</b>

## REVERSEMENTS AGENCE DE L'EAU

Sans objet

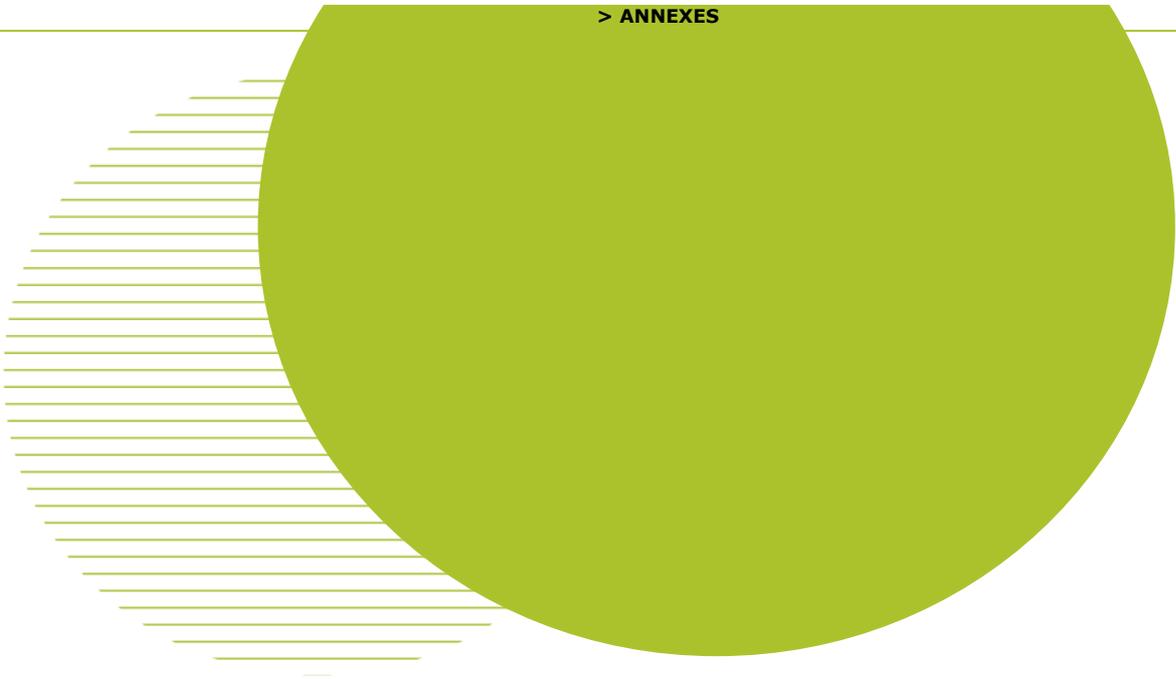
## REVERSEMENTS AUTRES ORGANISMES

Sans objet

## REVERSEMENTS DE TVA

Sans objet





# ANNEXES



## DETAIL DU LINEAIRE

<b>Détails des linéaires selon le diamètre (ml)</b>				
<b>Ecoulement</b>	<b>Réseau</b>	<b>1 - 100</b>	<b>101 - 200</b>	<b>Total</b>
Gravitaire	Eaux Usées		5 746	<b>5 746</b>
<b>Total Gravitaire</b>			<b>5 746</b>	<b>5 746</b>
Refoulement	Eaux Usées	147		<b>147</b>
<b>Total Refoulement</b>		<b>147</b>		<b>147</b>
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>5 746</b>	<b>5 892</b>

## BILAN D'EXPLOITATION DE LA STATION D'EPURATION

Autosurveillance des eaux brutes et traitées :



Station de traitement :

Corcelles-les-Monts

### Synthèse Analytique

Edité le : 22-mai-12

Période du : 01/01/2011 au 31/12/2011

#### 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. réhib.
DBO5	1	1	1	0
DCO	1	1	0	0
MeS	1	1	1	0
NG	1	1	1	0
NTK	1	1	1	0

#### Débits (en m<sup>3</sup>)

Période	Eau Brute	Eau Traitée	Référence	Dép. Hydr.
Normale	17	17	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	5,25	0,54	90%	309	32	5,25	5,25	0%	32	32
DCO	10,6	0,98	91%	629	58	10,6	10,6	0%	58	58
MeS	4,82	1,34	72%	284	79	4,82	4,82	0%	79	79
MVS	4,25			250		4,25	4,25	0%		
MS										
N-NH4	1,41	1,25	11%	83,2	73,8	1,41	1,41	0%	73,8	73,8
N-NO2	0	0	20%	0,2	0,2	0	0		0,2	0,2
N-NO3	0	0	30%	0,3	0,3	0	0		0,3	0,3
NG	1,81	1,55	14%	107	91,7	1,81	1,81	0%	91,7	91,7
NTK	1,81	1,55	14%	106	91,2	1,81	1,81	0%	91,2	91,2
pH				7,95	7,75				7,75	7,75
Pt	0,18	0,14	22%	11	8,4	0,18	0,18	0%	8,4	8,4
NH4	1,81	1,6	12%	106	94,4	1,81	1,81	0%	94,4	94,4
NO2	0,01	0,01	0%	0,65	0,65	0,01	0,01	0%	0,65	0,65
NO3	0,02	0,02	0%	1,32	1,32	0,02	0,02	0%	1,32	1,32
MVS (%)										

#### Ratios Moyens

DCO / DBO	2,03
MES / DBO	0,91
DBOad2 / DBO	
MVS / MES	0,88
DBO / NK	2,90
N-NH4 / NK	0,78
DBO / Pt	28,09

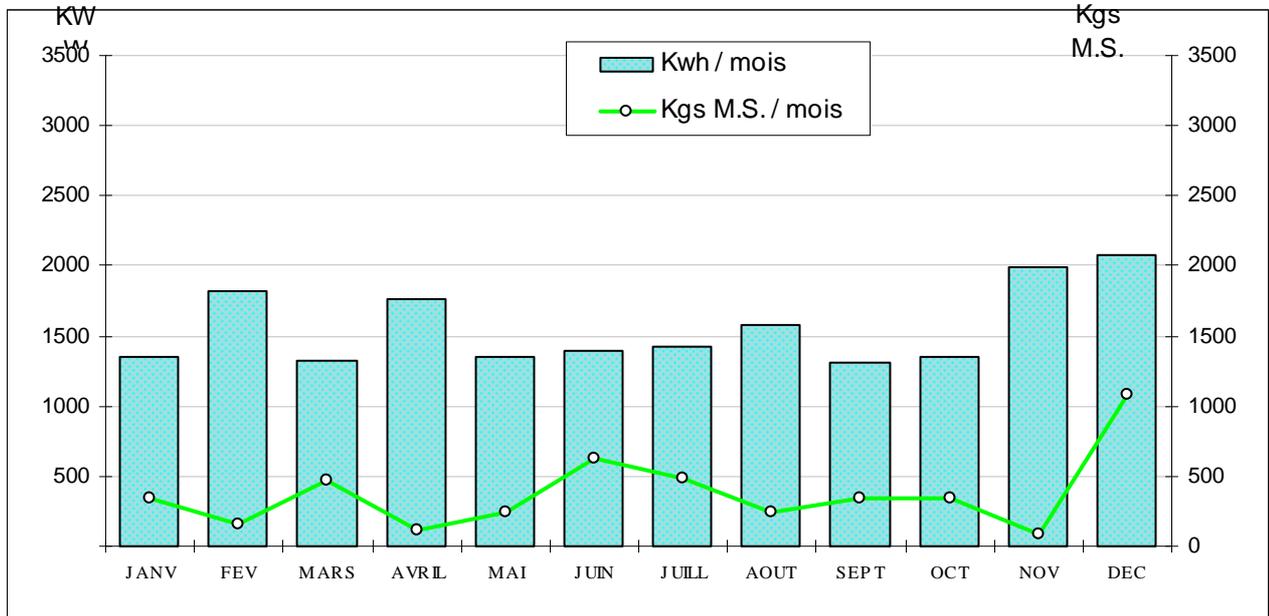
Coef. var. (en %) = (écart type / moyenne) x 100 en Eau brute

Consommation électriques :

MOIS	ENERGIE ELECTRIQUE STATION								TOTAL	
	H PH		H CH		H PH		H C E		Electricité	
	121		122		123		124		kW /mois	kW /jour
Rep.	1687		1380		1515		1086			
JANV	2367	680	2057	677	1515		1086		1357	48
FEV	3301	934	2950	893	1515		1086		1827	52
MARS	4067	766	3508	558	1515		1086		1324	49
AVRIL	4084	17	3516	8	2514	999	1829	743	1767	50
MAI	4084		3516		3250	736	2440	611	1347	54
JUIN	4084		3516		4038	788	3044	604	1392	48
JUILL	4084		3516		4852	814	3652	608	1422	47
AOUT	4084		3516		5746	894	4339	687	1581	47
SEPT	4084		3516		6491	745	4910	571	1316	47
OCT	4084		3516		7260	769	5497	587	1356	47
NOV	5099	1015	4261	745	7382	122	5606	109	1991	60
DEC	6175	1076	5263	1002	7382		5606		2078	5
<b>TOTAUX</b>		kW 4488		kW 3883		kW 5867		kW 4520	kW 18758	kW 26

Production de boues :

MOIS	EXTRACTION BOUES						
	m3 liquide / mois	g/l	kg M.S. / mois	kg M.S. / jour	E.H. avec 40g/j:EH	kg réactif /mois	kg réactif / t M.S.
JANV	20	17,0	340	12	304		
FEV	10,0	15,0	150	4	107		
MARS	27	17,3	467	17	433		
AVRIL	10	11,0	110	3	79		
MAI	10	24,0	240	10	240		
JUIN	20	31,0	620	21	534		
JUILL	18	26,9	484	16	404		
AOUT	10	24,0	240	7	176		
SEPT	20	17,0	340	12	304		
OCT	20	17,0	340	12	293		
NOV	8	10,0	80	2	61		
DEC	30	36,0	1080	3	68		
	m <sup>3</sup>	24,5	kg	kg	E.H.		kg
	183		4491	6	154		0,0



**Durées d'aération des boues activées :**

AERATION				
MOIS	Turbine		TOTAL AERATION	
	5	h/m	h /mois	h /jour
Rep.	55157			
JANV	55545	388	388	13,9
FEV	56053	508	508	14,5
MARS	56443	390	390	14,4
AVRIL	56929	486	486	13,9
MAI	57255	326	326	13,0
JUIN	57639	384	384	13,2
JUILL	58039	400	400	13,3
AOUT	58491	452	452	13,3
SEPT	58863	372	372	13,3
OCT	59248	385	385	13,3
NOV	59701	453	453	13,7
DEC	60195	494	494	1,2
		h	h	h/j
<b>TOTAUX</b>		<b>5038</b>	<b>5038,0</b>	<b>6,9</b>



# **SYNTHÈSE RÉGLEMENTAIRE 2011**

## **SOMMAIRE**

**SERVICES PUBLICS  
STATIONS D'ÉPURATION  
DELEGATION DE SERVICES PUBLICS  
MARCHES PUBLICS  
ENVIRONNEMENT  
SECURITE**



## SERVICES PUBLICS

### **POSSIBILITE D'UNE TAXE POUR FINANCER LE SERVICE PUBLIC DE GESTION DES EAUX PLUVIALES URBAINES**

> **Décret 2011-815 du 6 juillet 2011 relatif à la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines**

Le décret du 6 juillet 2011 précise l'article L2333-97 du code général des collectivités territoriales (CGCT) aux termes duquel «la gestion des eaux pluviales urbaines correspondant à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales urbaines constitue un service public administratif dénommé service public de gestion des eaux pluviales urbaines » et surtout instaure la possibilité de créer une taxe pluviale dont l'assiette et les règles de recouvrement sont définies.

### **RACCORDEMENT AU RESEAU D'ASSAINISSEMENT DES PME**

> **Loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit, art. 37**

1/ Mise en place d'un régime particulier

Jusqu'à présent le service public d'assainissement prévoyait une obligation de raccordement pour les usagers domestiques et une autorisation préalable pour le raccordement des usagers non domestiques. La loi instaure désormais un régime intermédiaire pour les usagers assimilés domestiques. En effet, le propriétaire d'un immeuble ou d'un établissement rejetant des eaux usées résultant d'utilisations de l'eau assimilables à un usage domestique a droit, à sa demande, au raccordement au réseau public de collecte dans la limite des capacités des ouvrages d'assainissement existants ou en cours de réalisation.

En contrepartie, la collectivité organisatrice du service peut exiger du propriétaire une participation dont le montant tient compte de l'économie qu'il réalise en évitant le coût d'une installation d'assainissement non collectif. Les conditions de cette participation sont fixées par délibération.

Des prescriptions techniques applicables au raccordement de ces bâtiments peuvent être établies en fonction des risques résultant des activités exercées dans ces immeubles et établissements, ainsi que de la nature des eaux usées qu'ils produisent. Elles sont annexées au règlement de service et notifiées aux usagers concernées.

En l'absence de paiement de la participation ou en cas de non respect des prescriptions susmentionnées, le propriétaire est sanctionné par une majoration de sa redevance d'assainissement pouvant aller jusqu'à son doublement (sanction de l'art. L1331-8 du code de la santé publique).

2/ Cas des usagers assimilés domestiques raccordés sans autorisation avant la loi

Avant la loi Warsmann, les usagers assimilés domestiques étaient soumis au régime des usagers non domestiques, tenus à une autorisation pour leur raccordement. Les usagers assimilés domestiques qui se seraient raccordés sans une telle autorisation au 19 mai 2011 doivent régulariser leur situation. Pour cela, ils présentent au service de collecte des eaux usées une déclaration justifiant qu'ils utilisent l'eau dans des conditions assimilables à un usage domestique.

En l'absence de déclaration avant le 17 mai 2012, ils sont soumis à la majoration de leur redevance d'assainissement pouvant aller jusqu'à son doublement, prévue à l'article L1331-8 du code de la santé publique.

3/ Accès à la propriété privée

Le droit d'accès à la propriété privée pour les agents du service d'assainissement est étendu au contrôle des utilisations de l'eau assimilables à un usage domestique, et n'est donc plus limité au contrôle des déversements autres que domestiques.

## **AIDES AUX USAGERS DE L'EAU EN DIFFICULTÉS**

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

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

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

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

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

## STATIONS D'ÉPURATION

### STATIONS D'ÉPURATION ET MICROPOLLUANTS : MODALITÉS DE MISE EN PLACE D'UNE SURVEILLANCE DES EAUX REJETÉES

> Circulaire du 29/09/2010 relative à la surveillance de la présence de micropolluants dans les eaux rejetées au milieu naturel par les stations de traitement des eaux usées (BO MEDDTL du 25/11/2010)

Les STEP sont désormais visées :

- Seules sont concernées les STEP domestiques relevant de la rubrique 2.1.1.0 de la nomenclature Eau : le maître d'ouvrage de la STEP devra procéder ou faire procéder à la surveillance des substances inscrites sur une liste pendant un an (surveillance initiale) puis à l'issue d'un rapport, procéder à la surveillance régulière des substances considérées comme significatives car dépassant un certain seuil (inscrit dans la circulaire).
- Les arrêtés d'autorisation préfectoraux seront modifiés en ce sens pour intégrer cette surveillance : il est possible, lors de la transmission du projet d'arrêté préfectoral, de motiver le refus de suivre une substance par des résultats de mesures passées démontrant qu'elle n'existe pas dans les rejets.
- 2 campagnes :
  - les STEP > ou = à 6000 kg de DBO5/j : lancement en janvier 2011
  - les STEP > ou = à 600 kg de DBO5/j et < à 6000 kg de DBO5/j : lancement en janvier 2012
- Les prescriptions techniques de prélèvement, de mesures et d'analyses sont fixées par la circulaire. Il n'est pas possible d'utiliser les dispositifs de prélèvements existants dans le cadre de l'auto-surveillance pour le suivi de ces substances pour des risques de contamination. Les laboratoires doivent être sur une liste de l'INERIS et agréés.
- Enfin, si cette donnée ne figure pas dans l'arrêté d'autorisation, un débit mensuel d'étiage de fréquence quinquennale sèche peut être définie (QMNA5) ou par défaut un débit d'étiage de référence au milieu récepteur estimant le QMNA afin de permettre au bout de 1 an l'arbitrage entre les substances significatives et les autres.

**Ces dispositions fondent la signature d'un avenant pour intégrer les modalités techniques et financières de ce suivi.**

## DELEGATIONS DE SERVICES PUBLICS

### MODALITÉS DE TRANSMISSION DU FICHIER DES ABONNÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

> **DECRET N° 2011-1907 DU 20 DECEMBRE 2011 FIXANT LES MODALITÉS APPLICABLES A LA TRANSMISSION PAR LE DELEGATAIRE AU DELEGANT DES SUPPORTS TECHNIQUES NECESSAIRES POUR LA FACTURATION DE L'EAU**

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

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

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

### TRAVAIL DISSIMULÉ : OBLIGATION D'UN ARTICLE SUR LES SANCTIONS DANS LES MARCHÉS PUBLICS ET DSP

> **ARTICLE L. 8222-6 DU CODE DU TRAVAIL MODIFIÉ PAR LA LOI N° 2011-525 DU 17 MAI 2011 DE SIMPLIFICATION ET D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU DROIT**

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

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

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

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

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

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

## MARCHES PUBLICS

### RÉFORME DU CODE DES MARCHÉS PUBLICS

#### > DÉCRET N°2011-1000 DU 25 AOÛT 2011 MODIFIANT CERTAINES DISPOSITIONS APPLICABLES AUX MARCHÉS ET CONTRATS RELEVANT DE LA COMMANDE PUBLIQUE

Un décret paru en août 2011 permet :

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

### DISPENSE DE PROCÉDURE POUR LES ACHATS INFÉRIEURS À 15 000 € HT

#### > DÉCRET N° 2011-1853 DU 9 DÉCEMBRE 2011 MODIFIANT CERTAINS SEUILS DU CODE DES MARCHÉS PUBLICS

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

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

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

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

### SEUILS EUROPÉENS DE PROCÉDURES FORMALISÉES RÉVISÉS À LA HAUSSE

#### > RÉGLEMENT N°1251/2011 DU 30 NOVEMBRE 2011 MODIFIANT LES DIRECTIVES 2004/17/CE, 2004/18/CE, 2009/81/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL EN CE QUI CONCERNE LEURS SEUILS D'APPLICATION POUR LES PROCÉDURES DE PASSATION DES MARCHÉS

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

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

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

## ENVIRONNEMENT

### **GRENELLE II : PUBLICATION DU DÉCRET BILAN GAZ A EFFET DE SERRE**

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

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

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

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

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

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

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

## SECURITÉ

### PRÉVENTION DES DOMMAGES AUX RÉSEAUX

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

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

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

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

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

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

- **Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.** Il s'agit d'une plateforme internet <http://www.reseaux-et-canalizations.gouv.fr>, qui sera le répertoire des exploitants permettant aux responsables de travaux de déclarer leurs chantiers. Il est à renseigner avant le 31 mars 2012 pour une **utilisation obligatoire au 1er juillet 2012**. Les mairies ne seront plus en charge de la liste des exploitants. **Son financement se fait par de deux redevances à acquitter annuellement à l'Ineris depuis le 1er janvier 2012** : une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux, l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.
- **Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.** Les règles actuelles sont abrogées par le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, dit décret « DT-DICT » entrant en vigueur au 01er juillet 2012.
  - Il instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux, dans la préparation des projets et pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.
  - Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026 sinon.
  - Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise.
  - Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoire au 1er janvier 2017 et encadrent les techniques de travaux.
  - Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

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

## METHODE D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2011

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

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

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

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

La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :

- La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
- La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

### ORGANISATION DE LA 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

#### Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux du Centre Régional sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par le Centre Régional. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres

éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).

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

### **La contribution des services centraux et recherche**

- La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux Centres Régionaux est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes.
- Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par le Centre Régional.

#### **■ La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés**

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

L'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans les centres régionaux, sont répartis suivant la même règle

### **LES CHARGES ÉCONOMIQUES CALCULÉES**

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 m<sup>3</sup> 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 1<sup>er</sup> 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 m<sup>3</sup> 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 5,80%).

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

#### ■ **Rémunération du besoin en fonds de roulement**

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

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

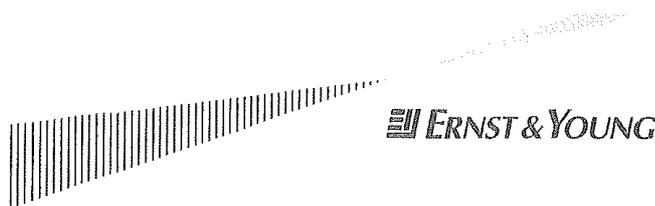
Le taux applicable est de 36,1 %.

## ANNEXES

<b>Annexe 1 : clés reposant sur des critères physiques</b>	
<b>Produits et charges d'exploitation</b>	<b>Clé</b>
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

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

## ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES



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

### Lyonnaise des Eaux France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure mise en œuvre par le Centre régional Dijon Auxois Champagne pour l'établissement des comptes annuels de résultat d'exploitation au 31 décembre 2011

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 2011 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 2011.

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

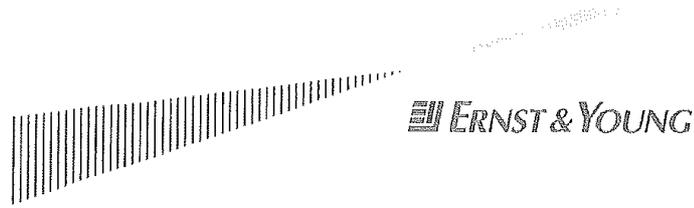
Il nous appartient de nous prononcer sur la concordance de la procédure mise en œuvre par le Centre régional Dijon Auxois Champagne pour l'établissement des comptes annuels de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et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

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

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

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

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



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 21 mai 2012

Le Commissaire aux Comptes  
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Charles-Emmanuel Chosson', written over a horizontal line.

Charles-Emmanuel Chosson