

2012

Rapport annuel du délégataire

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



Service de l'eau SALERNES



suez
environnement



Eaux de
Provence

SOMMAIRE

La SEERC à votre service

Lyonnaise des Eaux Provence	6
SEERC - Eaux de Provence	14
L'Agence Durance Verdon	15
Au service de la clientèle, secteur Haut Var	17
Indicateurs de performance	20
Service de l'eau potable	20

Compte-rendu technique d'exploitation eau potable

Contexte contractuel	24
Le patrimoine : description du réseau	25
Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de la collectivité	30
Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de Eaux de Provence	31
La production et le stockage - Réservoir de l'Estang	32
La production et le stockage - Réservoirs de La Roque	36
La distribution	39
La consommation d'eau potable	41
La recherche de fuites et rendement de réseau	43
La qualité de l'eau: la réglementation en vigueur	45
La qualité de l'eau : La réglementation - Votre commune	47
La qualité de l'eau : modalités de contrôle	48
La qualité de l'eau : bilan analytique et orientations	51
Le prix du service de l'eau potable	52

SOMMAIRE

Compte rendu financier

Compte Annuel de Résultat d'Exploitation	56
--	----

Glossaire

Glossaire eau potable	70
-----------------------	----

La SEERC à votre service

Lyonnaise des Eaux Provence	6
SEERC - Eaux de Provence	14
L'Agence Durance Verdon	15
Au service de la clientèle, secteur Haut Var	17
Indicateurs de performance	20

Lyonnaise des Eaux Provence

> Edito



Lyonnaise des Eaux, filiale de Suez Environnement, assure une mission de gestion et distribution de l'eau potable, d'exploitation de réseaux d'assainissement et de stations d'épuration. Elle intervient plus globalement tout au long du grand cycle de l'eau pour protéger la ressource en eau et l'environnement.

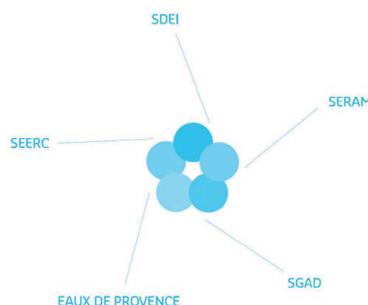
Lyonnaise des Eaux Provence regroupe toutes les activités de Lyonnaise des Eaux sur 7 départements (Alpes-de-Haute-Provence, Hautes-Alpes, Ardèche, Bouches-du-Rhône, Drôme, Var, Vaucluse). Entreprise de proximité incarnée par ses 5 marques locales (SDEI / SEERC / EAUX DE PROVENCE / SERAM / SGAD) et ses 1 100 collaborateurs, Lyonnaise des Eaux Provence propose à 240 collectivités locales partenaires des solutions adaptées à leurs attentes techniques et économiques. Elle les accompagne au-delà des délégations de service public, par des prestations de service sur-mesure sur l'ensemble du grand cycle de l'eau.

Au-delà de la maîtrise technique du service de l'eau et de l'assainissement, Lyonnaise des Eaux Provence gère la relation avec les usagers grâce à l'expertise de son agence Clientèle. Celle-ci assure le relevé des 260 000 compteurs et la facturation qui en découle. La satisfaction des usagers est au cœur des préoccupations de Lyonnaise des Eaux Provence. Pour répondre aux attentes des usagers, 22 accueils clientèle sont à leur disposition ainsi que le Centre de Relations Clientèle basé au Pontet dans le Vaucluse qui maintient le dialogue à travers 270 000 appels par an traités par 19 téléconseillers.

Hervé Madiéc

Directeur Lyonnaise des Eaux Provence

 **5**
MARQUES
DE PROXIMITE
POUR UN SERVICE
SUR-MESURE



Lyonnaise des Eaux Provence

> Chiffres clés



Lyonnaise des Eaux Provence

► Fournir une eau de qualité irréprochable 24h/24

Lyonnaise des Eaux Provence a pour objectif de garantir la production et la distribution d'eau potable en permanence et en quantité suffisante, y compris en cas de crise. Cette mission exige de mettre en œuvre des solutions innovantes, à la fois préventives et curatives.

- Eau potable à tous les niveaux

Chaque jour, 750 000 habitants du Sud-Est bénéficient d'une eau potable produite et distribuée par Lyonnaise des Eaux Provence. Cette eau est puisée dans les ressources naturelles, traitée par l'une des 96 usines de production et stockée, sous un contrôle permanent. Le voyage de l'eau dans les 6600 km de réseau est également sous surveillance. Lyonnaise des Eaux Provence garantit ainsi la qualité de l'eau depuis la source jusqu'aux robinets des consommateurs avec plus de 3 000 analyses par an et 300 000 paramètres mesurés.

- De l'eau, pas plus qu'il ne faut !

Produire et distribuer de l'eau de qualité, 24h sur 24, a un coût. Afin qu'il soit le plus juste possible pour les usagers, Lyonnaise des Eaux Provence exploite, avec la télé-relève, toutes les potentialités des technologies de l'information et de la communication pour faciliter dans chaque foyer le suivi des consommations en temps réel. En cas d'augmentation anormale due à une fuite, l'utilisateur est averti immédiatement grâce au service "Dolce Ô". Il n'a plus besoin non plus de rester à son domicile au moment du relevé du compteur et peut contrôler directement sa consommation sur un site internet dédié, "l'agence en ligne". Ainsi l'utilisateur ne redoute plus de voir arriver une facture basée sur une simple estimation. Le système présente également de nombreux avantages pour les collectivités partenaires de Lyonnaise des Eaux Provence : il favorise la lutte contre la fraude et une vérification plus fréquente des rendements de réseau.



A fin 2012, Lyonnaise des Eaux Provence a déployé le dispositif sur près de 44 000 des 260 000 compteurs installés sur son territoire. D'ici fin 2013, plus de 25 % des compteurs seront équipés.

- Remède anti-crise

Différents événements peuvent altérer la qualité de l'eau : sécheresse, inondation, pollution... Mais pas question de risquer la santé des usagers ! En cas de crise, Lyonnaise des Eaux Provence dispose du logiciel "PAMELA" qui permet d'envoyer de manière automatisée un message téléphonique pré-enregistré à 15 000 foyers en une heure.

Lyonnaise des Eaux Provence

➤ **Gérer durablement la ressource**

Préserver la ressource en eau représente pour Lyonnaise des Eaux Provence plus qu'une préoccupation : un objectif permanent et quotidien qui sous-tend chacune de ses actions. Protéger l'eau débute... à la source ! Dans les points de captage, les nappes phréatiques... par une surveillance continue. Cette responsabilité se prolonge sur les réseaux de distribution pour traquer les fuites, les prévenir et les empêcher, jusque chez les usagers. Lyonnaise des Eaux Provence a développé des systèmes et dispositifs sur l'ensemble de ses installations pour qu'aucune goutte ne soit gaspillée.

Connaître l'état des nappes

De plus en plus de risques pèsent sur les nappes phréatiques : sécheresses, crues, pollutions agricoles, industrielles ou urbaines, augmentation saisonnière des consommations... Si ces risques se transforment en danger imminent ou effectif, ils menacent gravement l'approvisionnement en eau des populations nécessitant, dans les pires des cas, un arrêt immédiat de toute consommation et la livraison de citernes et bouteilles d'eau.

Lyonnaise des Eaux Provence agit auprès des communes dont elle gère le service de l'eau sur :

- Le diagnostic de l'état de la ressource en eau et des risques susceptibles de l'altérer.
- La conception et la mise en œuvre de plans de prévention.
- La modélisation numérique d'un suivi qualitatif et quantitatif de la ressource hydraulique et de son évolution.
- La fiabilisation et la sécurisation de la ressource par procédé naturel utilisant les propriétés filtrantes des sols, par maillage de canalisations et interconnexions de réseaux, par création de nouveaux points de captage...
- L'élaboration de données cartographiques, de systèmes d'information géographiques...

Veiller à la santé des infrastructures

Enfouis, invisibles, les réseaux d'eau et d'assainissement ne sont "détectés" par les citoyens qu'en cas de crise : rupture accidentelle d'une canalisation, fuite, débordement lors d'épisodes pluvieux...

Lyonnaise des Eaux Provence s'appuie d'abord sur ses équipes pour identifier les installations à risques, les ausculter, planifier les chantiers indispensables avant qu'elles ne deviennent irréparables. Pour atténuer les nuisances des travaux pour les riverains et réduire leur durée, elle privilégie une méthode de réhabilitation sans tranchée. Afin de limiter pour ses clients le coût des inspections humaines, elle utilise aussi différentes technologies pour la prévention et la maintenance de ses réseaux de distribution de l'eau :

- Capteurs ultrasons ou bulle à bulle, débitmètres, caméras hydro-propulsées ou périscopes, injecteurs de fumées, piézomètres, pluviomètres...
- Dispositif "Avertir" pour la détection de fuites par capteurs acoustiques.

Lyonnaise des Eaux Provence

► **Optimiser l'assainissement pour améliorer la qualité des milieux aquatiques**

L'expertise de Lyonnaise des Eaux Provence couvre l'intégralité de la chaîne de dépollution et garantit le rejet d'une eau propre à la nature, sans impact sur les milieux naturels et les écosystèmes. Cela implique la surveillance et l'entretien des 4 700 km de réseau de collecte des eaux usées, l'exploitation de 240 stations d'épuration ainsi que le traitement et la valorisation en compost de 80 000 tonnes de boues d'épuration produites par an.

Des technologies au top pour l'épuration

Que ce soit pour des petites communes ou de grandes agglomérations, Lyonnaise des Eaux Provence s'attache à concevoir, avec ses ingénieurs, des stations de traitement aptes à absorber les eaux usées de milliers ou de millions d'habitants, et suffisamment évolutives pour faire face à une croissance démographique.

Des stations mises au vert

Soucieuse d'intégrer au mieux ses stations de traitement des eaux usées dans leur environnement paysager, Lyonnaise des Eaux Provence veille à la qualité architecturale de ses équipements. Mais pas seulement : ses installations peuvent aussi désormais produire de l'énergie !

Compost à volonté !

Au terme du processus de traitement des eaux, Lyonnaise des Eaux Provence ne rend pas qu'un liquide épuré à la nature. De plus en plus, ses stations intègrent un procédé de revalorisation des boues sous forme de compost mis à la disposition des collectivités partenaires et de leurs administrés.



Ce compost provient d'une conversion et valorisation biologique des déchets suite au mélange des boues de la station avec des déchets verts et bois, mis en fermentation et ventilés, de manière contrôlée, durant deux semaines. Après une phase complémentaire de deux à trois mois, le compost, stabilisé et hygiénisé est fin prêt pour revenir à la terre, la fertiliser grâce à ses éléments organiques (azote, phosphore, minéraux...) qui stimulent la vie microbienne des sols ! L'opération se déroule sans aucune nuisance sonore ou olfactive grâce au confinement des bâtiments et caissons de production.

Episodes pluvieux : maîtriser l'exceptionnel

Des événements tragiques nous le rappellent souvent dans le Sud-Est (Var, Gard, Pays d'Arles...) : en cas d'orage ou d'averses torrentielles, l'eau emporte tout sur son passage et noie provisoirement des quartiers entiers, des habitations, des zones d'entreprises, laissant des milliers d'êtres humains dans la détresse. Lyonnaise des Eaux Provence a développé toute

Lyonnaise des Eaux Provence

une série de dispositifs permettant d'anticiper les risques d'inondation et, le cas échéant, de prendre les initiatives facilitant leur maîtrise et réduisant leurs conséquences, lorsqu'ils surviennent. Ce savoir-faire recouvre même les domaines les plus inattendus comme la mesure de l'activité électrique des nuages ! Un plan d'action opérationnel peut être déclenché une heure avant l'arrivée de la pluie. Dans ces épisodes exceptionnels, l'entreprise mobilise toutes ses équipes sur le terrain aux côtés des collectivités et des services de secours.

➤ **Etre un acteur local citoyen et responsable**

Agir dans le domaine de l'eau représente bien plus qu'un métier : une responsabilité sur chaque maillon de la chaîne qui conduit l'eau de la source jusqu'au robinet. Cette responsabilité est technique, à l'image de tous les équipements outils et solutions technologiques qu'elle implique. Elle est aussi sociale, parce qu'en prise directe avec tous les acteurs du territoire.

Réactive à l'écoute des usagers

Prétendre assurer le "service" de l'eau, c'est s'imposer une exigence qui donne au mot tout son sens : garantir une présence, une réponse, une efficacité, à tout moment, auprès de tous ceux qui en bénéficient. Lyonnaise des Eaux Provence s'est donc dotée d'une capacité de réaction adaptée à toutes les éventualités, même les pires.

Elle se concrétise d'abord par son réseau d'agences et secteurs techniques, répartis sur le territoire au plus près de ses usagers. Il leur appartient de les recevoir, traiter leurs demandes, procéder à la relève des compteurs...

La réactivité de ce réseau et de tous ses collaborateurs est reconnue par les enquêtes "clients", avec un taux de satisfaction toujours supérieur à 90 % et un taux de réclamation inférieur à 1 %.

Dialoguer avec tous les acteurs du territoire

Lyonnaise des Eaux Provence considère sa mission au-delà de celle d'un bon exploitant même si cela reste son cœur de métier. Elle se doit de tenir son rôle d'entreprise citoyenne et responsable. Pour une entreprise, être socialement responsable, c'est bien sûr satisfaire pleinement à ses obligations mais pas seulement. C'est aller au-delà de la contrainte réglementaire ou contractuelle et investir davantage dans le capital humain. C'est être à l'écoute et instaurer un dialogue étroit et permanent avec tous les acteurs du territoire.

Sensibiliser au présent et au futur

Il ne suffit pas de dire que "l'eau est précieuse". Il faut aussi convaincre tous ceux qui en usent d'agir avec précaution pour la préserver, lui conserver sa qualité et éviter de la gaspiller. Lyonnaise des Eaux Provence s'investit dans des programmes de sensibilisation pédagogiques, qui impliquent chaque année plus de 10 000 enfants et adolescents. Ces projets se caractérisent par des expositions, des actions et visites sur des installations qui illustrent de manière concrète les différentes phases du cycle de l'eau et favorise dans la durée un changement de comportements fondé sur des réflexes éco-citoyens.

Contribuer à la vitalité du territoire

Lyonnaise des Eaux Provence

Lyonnaise des Eaux Provence participe activement à la vie culturelle, sportive et associative de son territoire. C'est dans ce cadre qu'on a développé des mécénats et des partenariats avec des associations locales. Tout au long de l'année, à travers de multiples actions, Lyonnaise des Eaux Provence confirme son attachement à sa région, à sa vitalité et à son quotidien.

S'engager pour l'intégration des travailleurs handicapés

Lyonnaise des Eaux a reconduit son accord en faveur de l'intégration des travailleurs handicapés. Quatre axes majeurs constituent la colonne vertébrale de ce nouvel accord "handicap" : le recrutement de travailleurs handicapés, le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, l'insertion et la formation ainsi que la poursuite de la collaboration avec le secteur protégé et adapté.

Accéder à la formation dans l'entreprise par l'alternance

Depuis plusieurs années, Lyonnaise des Eaux Provence accueille plus de 6 % de ses effectifs grâce à la formation par l'alternance, soit en moyenne 50 jeunes par an. Ces jeunes, intégrés et formés deviennent des professionnels des métiers de l'eau, de l'assainissement et de l'environnement. En fonction des besoins de l'entreprise, ils intègrent celle-ci à travers des contrats de travail avec un taux de transformation de près de 40 %. Une attention particulière est portée à la qualité de l'intégration des alternants et à la transmission du savoir-faire. Chacun des jeunes recrutés en alternance est suivi par un tuteur tout au long de sa formation. Les tuteurs sont des collaborateurs actifs et volontaires qui exercent leur métier tout en consacrant du temps à transmettre leurs connaissances.

S'engager contre l'exclusion

Lyonnaise des Eaux Provence est membre de **FACE, Fondation Agir Contre l'Exclusion**, réseau de Clubs d'Entreprises créé en partenariat avec les collectivités participant au développement économique et social des territoires.

Cette Fondation a pour vocation d'initier avec ses différents partenaires des actions concrètes de prévention et de lutte contre les exclusions.

Imaginer ensemble le futur de l'eau

Face aux problématiques et enjeux locaux et nationaux posés par la gestion de l'eau dans l'avenir, Lyonnaise des Eaux a rassemblé durant deux ans, de 2009 à 2011, des dizaines d'experts (élus, industriels, consommateurs, scientifiques, économistes, spécialistes de l'environnement, sociologues et responsables associatifs) afin de recueillir leur perception, enregistrer leurs propositions et réfléchir à des solutions. Considérant que l'eau est l'avenir de tous, cette démarche a été prolongée sous forme de plate-forme collaborative qui a mobilisé 700 élus et 100 000 internautes. Cette concertation a débouché sur une conviction commune : l'eau facile est devenue fragile, le XXI^{ème} siècle implique donc de relever le défi de la protection en qualité et quantité de la ressource en eau.

Lyonnaise des Eaux Provence



C'est à partir de cette vaste concertation et des attentes exprimées que Lyonnaise des Eaux a conçu "Le Contrat pour la santé de l'Eau" fondé sur trois piliers :

- **Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger**
- **Innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité**
- **Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau**

Soucieuse de rendre des comptes à ses clients et aux citoyens, Lyonnaise des Eaux a placé l'efficacité de ses actions sous l'évaluation régulière de Vigéo, Agence indépendante de notation sociale.

Des centaines d'actions et projets concrétisent actuellement sur toute la France et sur le territoire de Lyonnaise des Eaux Provence "Le Contrat pour la Santé de l'Eau".

SEERC - Eaux de Provence

> Edito



L'ancrage local est un élément fondamental de nos métiers, à travers lesquels nous tissons des partenariats de long terme avec les collectivités. Cela passe évidemment par notre présence sur l'ensemble du territoire de SEERC - Eaux de Provence avec des équipes réparties dans les Alpes-de-Haute-Provence, les Hautes-Alpes, les Bouches-du-Rhône et le Var. Nous considérons également que nous avons un rôle à jouer dans le développement de l'emploi local, de la formation et de la vie associative via des partenariats.

Comme vous l'avez compris, nous considérons notre mission au-delà de celle d'un bon exploitant même si cela reste notre cœur de métier. Mais SEERC – Eaux de Provence doit aussi et surtout continuer à tenir son rôle d'entreprise citoyenne et responsable. En d'autres mots, il s'agit de contribuer au développement de la Cité et de participer activement au développement durable du territoire.

Marc Bonnieux,

Directeur des Opérations Lyonnaise des Eaux Provence

L'Agence Durance Verdon



"L'agence Durance Verdon, véritable entreprise locale, est attentive aux besoins de ses clients et des usagers. Les équipes connaissent bien le territoire et sont attachées à la notion de continuité du service public de l'eau et de l'environnement"

Olivier Fabre, Chef d'agence Durance Verdon

➤ L'agence en quelques chiffres

Chemin de l'Auro - 04800 Gréoux-les-Bains



30 communes partenaires
19 457 abonnés en eau potable
49 608 abonnés en assainissement
18 usines d'eau potable exploitées
22 stations d'épuration gérées
709 km de réseau d'eau potable
541 km de réseau assainissement

L'Agence Durance Verdon

➤ Une équipe à votre service



50 agents à votre service

- 24 pour les réseaux et travaux
- 14 pour l'assainissement
- 8 pour la maintenance et l'eau potable
- 4 pour la gestion administrative

Au service de la clientèle, secteur Haut Var

➤ Le centre de relations clientèle

60 heures d'accueil téléphonique par semaine !

Pour les appels d'ordre administratif, les clients peuvent joindre le centre d'appels du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures sans interruption et le samedi de 8 heures à 13 heures au numéro Azur 810 457 457 (prix d'un appel local).

Pour les appels d'urgence, ils peuvent à tout moment, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, joindre un conseiller au 0 810 757 757.

Le centre de relations clientèle de la SEERC est situé au Pontet dans le Vaucluse et emploie 25 téléconseillers.

Cette année, le CRC a répondu à 152 866 appels clients. La répartition des appels par motif est la suivante :



Principaux motifs de contact		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Abonnement	27 365	14
Relève	10 026	552
Facturation	35 274	7 788
Encaissement	18 783	218
Qualité	146	99
Distribution	19 370	12 146
Assainissement	3 118	1 993
Autres	38 784	492
Total	152 866	23 302

Il existe une agence d'accueil pour les personnes préférant se déplacer ou ayant une difficulté à bien s'exprimer par téléphone :

Les clients sont accueillis à Salernes Zone d'Activité, les lundi, mardi et jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h30, le vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h30

Au service de la clientèle, secteur Haut Var

> Le paiement à la carte

La SEERC s'est adaptée à la demande de ses clients et offre de multiples possibilités de règlement des factures.

- par chèque bancaire ou par TIP, à la **SEERC** - TSA 50013 - 69904 LYON CEDEX 20
- en espèces par mandat compte au bureau de poste sans frais
- par prélèvement automatique : mensuel, trimestriel ou semestriel
- par carte bleue en téléphonant au 0810 457 457 (coût d'un appel local)
- par internet en se connectant sur <http://www.eau-en-ligne.com/>

> L'agence en ligne

Elle est accessible via le site <http://www.eau-en-ligne.com/>

Les clients de la Seerc peuvent d'un clic accéder aux services suivants :

- Visualiser leur facture
- Consulter leur historique de consommation
- Saisir leur index (avec un contrôle de cohérence)
- Souscrire au prélèvement de leur facture, ou se mensualiser, le calcul des mensualités se faisant automatiquement
- Payer leur facture en ligne en toute sécurité par carte bancaire
- Demander des devis
- Adresser un mail au service consommateur de la SEERC automatiquement

🔗 Au service de la clientèle, secteur Haut Var

Bienvenue dans votre AGENCE EN LIGNE

Mon espace client

Mon adresse e-mail Mon mot de passe

Se souvenir de moi
> Mot de passe oublié ?

JE ME CONNECTE

VOUS N'ÊTES PAS INSCRIT ?

Si vous êtes client de Lyonnaise des Eaux, votre espace client vous permet d'accéder à tous nos services en ligne :

JE CRÉE MON ESPACE CLIENT

» 1 minutes pour découvrir les services de l'agence en ligne. L'inscription est gratuite et rapide.

Vous avez des projets ?
Découvrez nos solutions et nos services pour

- Faciliter votre emménagement
- Vous accompagner dans vos travaux

Une urgence ? Nos conseillers vous aident

DÉCOUVREZ NOTRE BOUTIQUE EN LIGNE POUR CONCILIER ÉCONOMIES ET PLAISIR

NOUS CONTACTER | QUESTIONS FRÉQUENTES | PLAN DU SITE | MENTIONS LÉGALES ET CGU | LYONNAISE DES EAUX | Dolce | GDF svez

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Service de l'eau potable

Indicateurs de performance - pour les services soumis à l'examen de la CCSPL:

Interruption du service	6,38 / 1000 abonnés
Délai maximal d'ouverture des branchements nouveaux abonnés	0 jours ouvrés
Taux de respect de ce délai d'ouverture de branchement	0 %
Taux des impayés	0,16 %
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	oui
Taux de réclamations	0,16 / 1000 abonnés

➤ Indicateurs de performances:

Ce chapitre présente les données caractéristiques du service et les indicateurs de performance demandés par le décret du 2 mai 2007 sur le contenu du rapport annuel sur le prix et la qualité du service.

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

Caractéristiques techniques du service:

Estimation du nombre d'habitants desservis	3 742
Nombre d'abonnements	2 664
Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)	53 341 ml

Indicateurs de performance:

Conformité bactériologique	100 %
Conformité physico-chimique	100 %
Politique patrimoniale	40 %
Rendement réseau	70 %
Indice linéaire des volumes non comptés	S.O
Indice linéaire de pertes	7,1 m3/j/km
Protection de la ressource	0 %

Service de l'eau potable

Financement des investissements :

Nombre de branchements plomb supprimés	0
Nombre de branchements plomb restant à supprimer	0

Actions de solidarité et de coopération :

Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	769
Montant des abandons de créances au titre du FSL	0,0000 €/m3

➤ Satisfaction des usagers, accès à l'eau et certification :

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.

Mesure de satisfaction	Oui
Commission consultative SPL	Non
Fond Solidarité Logement	Non
certification ISO 9002	Oui
certification ISO 14001	Non
Laboratoire accrédité	Oui

➤ Prix de l'eau

Prix TTC du service au m3 pour 120m3:

Total facture Eau 120 m3	284,26 € TTC
Rémunération de la SEERC	156,48 € HT

Le prix moyen eau et assainissement TTC en France est le suivant : 424,80 € (source FP2E données 2009).

Compte-rendu technique d'exploitation eau potable

Contexte contractuel	24
Le patrimoine : description du réseau	25
Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de la collectivité	30
Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de Eaux de Provence	31
La production et le stockage - Réservoir de l'Estang	32
La production et le stockage - Réservoirs de La Roque	36
La distribution	39
La consommation d'eau potable	41
La recherche de fuites et rendement de réseau	43
La qualité de l'eau: la réglementation en vigueur	45
La qualité de l'eau : La réglementation - Votre commune	47
La qualité de l'eau : modalités de contrôle	48
La qualité de l'eau : bilan analytique et orientations	51
Le prix du service de l'eau potable	52

Contexte contractuel

> La vie du contrat d'affermage

2012	Contrat	
------	---------	--

🔗 Le patrimoine : description du réseau

➤ Introduction

Amener au robinet des consommateurs une eau potable 24 heures sur 24 nécessite de nombreux équipements visibles mais aussi enterrés.

➤ Synoptique du réseau



Le patrimoine : description du réseau

> La production et le traitement

Les installations de ressources et de productions de la commune de Salernes ont été rétrocédées au Syndicat Intercommunal du Haut Verdon en 2007.

> Le stockage

Le stockage de l'eau est assuré par les réservoirs jumelés de La Roque et le réservoir de l'Etang qui a été rétrocédé au Syndicat du Haut Var pour l'utilisation des Eaux du Verdon en 2007. La capacité totale de stockage de la commune est de 2 000 m³, elle représente 1 jour de consommation l'été et 1,5 jour l'hiver.

Caractéristiques des sites de stockage		
Commune	Site	Capacité en m ³
Salernes	L'Etang	1 000
	La Roque	2 x 500

Equipements particuliers réservoirs de la Roque

- Mesure de niveau par sonde de pression;
- Mesure des volumes livrés au réseau (village) par débitmètre électromagnétique DN 200;
- Analyseur de chlore en continu;
- Système d'alarmes anti intrusion;
- Vanne hydro-altimétrique DN 125 - Régulation du remplissage des réservoirs;
- Système de télésurveillance permettant la gestion à distance des informations suivantes :
 - Niveau d'eau dans les réservoirs;
 - Enregistrement des débits livrés au réseau;
 - Mesure du taux de chlore résiduel dans l'eau distribuée;

Equipements particuliers réservoir de l'Etang

- Mesure de niveau par sonde de pression;
- Mesure des volumes livrés au réservoir par le SHV-Débitmètre électromagnétique DN 100;
- Mesure des volumes livrés au réseau (toute la Commune) par débitmètre électromagnétique DN 125 mm;
- Analyseur de chlore en continu;
- Analyseur de turbidité en continu;
- Vanne motorisée asservie à la mesure du taux de turbidité (Source de Saint Barthélémy);

Le patrimoine : description du réseau

- Système de chloration gazeuse;
- système d'alarmes anti intrusion;
- Vanne hydro-bloc commandée Dn 100 mm - Régulation du remplissage du réservoir;
- Système de télésurveillance permettant la gestion à distance des informations suivantes :
 - Niveau d'eau dans le réservoir;
 - Enregistrement des débits (SHV et livraison commune);
 - Mesure du taux de chlore résiduel dans l'eau distribuée;
 - Mesure du taux de turbidité dans l'eau en provenance de la Source de St Barthélémy;

➤ La distribution : les canalisations

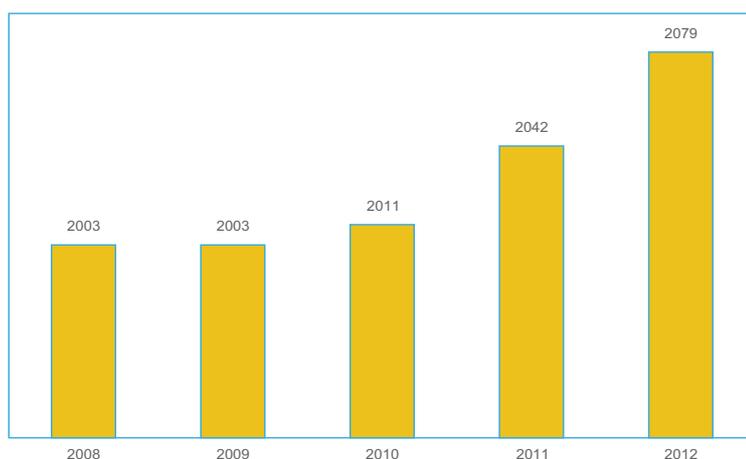
Les caractéristiques du réseau de la collectivité sont décrites dans les deux tableaux ci-après.

Longueurs de conduite par diamètre et par matériaux (ml) :								
	Fonte	Fonte D	Fonte G	PE	PE BD	PE HD	PVC	Total
20 à 50 mm					164	71	53	288
60 à 90 mm		1891	563	274	163	189	647	3727
100 à 150 mm	29	28093	4248	183		1306	11158	45016
160 à 225 mm		718	1783			452	1357	4310
Total	29	30701	6595	458	327	2017	13215	53342

Le patrimoine : description du réseau

► La distribution : les branchements

A partir des conduites principales, des branchements permettent d'alimenter l'ensemble des usagers. Leur nombre varie au fur et à mesure des extensions de réseau.



Evolution du nombre de branchements sur les cinq dernières années :

Inventaire des branchements dont en plomb au 31 décembre :

Commune	Nombre total de branchements	Dont branchements en plomb
Salernes	2079	0

•

► Le comptage

La totalité des branchements d'eau qui alimentent les usagers privés et publics de la collectivité sont équipés de compteurs d'eau, la composition du parc compteurs est décrite dans le tableau ci-dessous.

En 2012, 95 % des compteurs de la commune de Salernes ont été, soit équipés d'un émetteur de télérelève (pour els compteurs récents), soit remplacés par un compteur de télérelève.

Le patrimoine : description du réseau

Composition du parc compteurs actifs en fonction du diamètre et de l'année de fabrication :

	DN 15	DN 20	DN 30	DN 40	DN 60	DN 80
2012	1720	8	1			
2011	140	1	1		1	
2010	77	1		1		
2009	200		2			
2008	235		1	1		
2007	59			5	1	1
2006	115		1			
2005	13			1		
2004	2			2		
2003	4		2	1	2	
2002	2					
2001	3	2	2	3		
2000	2		1			
1999	5			1		
1998	1		3	1		
1997	2					
1996	5			1		
1995	9		1			
1994				1		
1993	2					
1992	6					
1991	7					
1990	4					
1989	3					
1988	1					
Sup. à 25 ans	9	1	0	0	0	0

Age moyen du parc compteur actif	2,7 ans
----------------------------------	---------

Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de la collectivité

➤ **Introduction**

La collectivité n'a pas réalisé de travaux significatifs sur les installations et le réseau de distribution d'eau potable en 2012.

Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de Eaux de Provence

> Introduction

Eaux de Provence a réalisé les travaux d'amélioration suivants :

> Réseau

Renouvellement de 3 branchements eau - Chemin de Solliès :

- Maurice Rousselot (Ref client = 089516)
- Yan Van Goethem (Ref client = 089515)
- Fernand Assante (Ref client = 089514).

> Compteurs

Dans le contrat d'affermage, la SEERC s'est engagé à déployer la télérelève des compteurs sur l'ensemble de la commune de Salernes.

Pour ce faire, 3 antennes-récepteurs ont été installées sur les sites suivants :

- Hôtel de Ville,
- Stade municipal,
- Bureaux SEERC

En 2012, le parc compteurs a été soit renouvelé (compteurs vétustes), soit équipés d'émetteurs de télérelève. En 2013, il reste uniquement les compteurs inaccessibles (intérieur des propriétés ou habitations) et les gros diamètres à renouveler.

Nombre de compteurs renouvelés en fonction du diamètre :

Diamètre 15	Diamètre 20 à 40	Diamètre 50 et +
1 656	11	0

La production et le stockage - Réservoir de l'Estang

➤ Introduction

L'adhésion de la Commune de Salernes au Syndicat du Haut Var pour l'utilisation des Eaux du Verdon a permis la sécurisation de la distribution communale. La nouvelle canalisation d'adduction en provenance du réservoir syndical de Moissac de capacité 2 100 M3 a été mise en service en août 2008.

- La Commune de Salernes dispose désormais de 2 ressources indépendantes en eau potable qui sont :
 - La Source de Saint Barthélémy (propriété du SHV);
 - La canalisation d'adduction du SHV en provenance de Moissac

La totalité des volumes d'eau livré au réseau communal de la commune de Salernes est acheté au Syndicat du Haut Var pour l'utilisation des Eaux du Verdon.

➤ Achat d'Eau en gros -Livraison à partir de Moissac (remplissage réservoir)

Livraison Réservoir de l'Estang - Détail des volumes livrés					
Année	2008	2009	2010	2011	2012
Janvier	0	14 719	14 719	2 270	27
Février	0	2 448	24 48	455	284
Mars	0	0	0	489	345
Avril	0	2 541	2 541	632	52
Mai	0	12 133	12 133	586	12
Juin	0	2 264	2 264	572	9
Juillet	0	4 591	4 591	204	6
Août	2 101	5 578	55 78	14	23
Septembre	890	3 081	3 081	0	116
Octobre	2 074	1 608	1 608	24	586
Novembre	31 483	1 981	1 981	2 645	1 481
Décembre	38 503	2 232	2 232	0	4 104
Total volumes livrés au réservoir (m3)	75 071	53 176	36 086	7 891	7 045

La production et le stockage - Réservoir de l'Estang

➤ Achat d'eau en gros - Livraison à partir de Moissac (distribution Haut Gaudran)

Livraison Haut Gaudran - Détail des volumes livrés					
Année	2008	2009	2010	2011	2012
Janvier	0	0	0	6 684	102
Février	0	0	0	4 613	7 440
Mars	0	0	0	6 776	8 282
Avril	0	0	0	9 406	9 589
Mai	0	0	0	9 980	9 622
Juin	0	0	0	9 710	11 844
Juillet	0	0	0	14 966	18 772
Août	0	0	18450	15 377	20 179
Septembre	0	0	10907	13 469	11 415
Octobre	0	0	8402	9 245	9 735
Novembre	0	0	5637	5 585	7 891
Décembre	0	0	7543	37	6 665
Total volumes livrés Haut Gaudran (m3)	0	0	50 939	106 181	121 536

La nouvelle canalisation (935 ml PVC bi-orienté Dn 200 mm - Pn 16 bars) posée en 2010 pour améliorer les conditions d'alimentation des quartiers "hauts" de la Route d'Aups et du quartier Gaudran a été mise en service en août 2010.

➤ Achat d'eau en gros - Livraison à partir de la Source de Saint Barthélémy

Livraison Source Saint Barthélémy - Détail des volumes livrés					
Année	2008	2009	2010	2011	2012
Janvier	34 747	23 575	34 907	24 214	33 986
Février	41 966	40 884	26 817	22 675	23 659
Mars	38 504	41 944	32 069	21 289	21 676
Avril	45 377	50 541	31 362	23 960	24 222
Mai	43 843	39 247	27 386	24 863	22 771
Juin	37 717	48 425	38 920	30 162	26 453
Juillet	75 847	55 500	56 107	36 622	35 542
Août	62 725	56 300	40 467	36 910	37 208
Septembre	54 585	42 374	32 784	31 911	28 611

La production et le stockage - Réservoir de l'Estang

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Octobre	41 210	41 258	28 084	26 838	27 484
Novembre	12 329	35 805	29 346	23 434	23 503
Décembre	0	32 868	26 049	35 413	19 670
Total volumes livrés au réservoir de l'Estang (m3)	488850	508721	404568	338 091	324 785

Production d'eau - Total commune de Salernes

Commune de Salernes - Total des volumes livrés					
Année	2008	2009	2010	2011	2012
Janvier	34 747	38 294	37 108	33 168	34 115
Février	41 966	43 332	28 505	27 743	31 383
Mars	38 504	41 944	33 906	28 354	30 303
Avril	45 377	53 083	35 050	33 998	33 863
Mai	43 843	51 380	36 818	35 429	32 405
Juin	37 717	50 689	46 230	40 444	38 306
Juillet	75 847	60 091	61 060	51 792	54 320
Août	64 826	61 878	59 616	52 301	57 410
Septembre	55 475	45 455	44 401	45 380	40 142
Octobre	43 284	42 866	36 880	36 107	37 805
Novembre	43 812	37 786	35 388	31 664	32 875
Décembre	38 523	35 100	36 631	35 783	30 439
Total volumes livrés au réseau communal (m3)	563 921	561 897	491 593	452 153	453 366

Données d'exploitation périodes de pointes

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Mois de pointe	Juillet	Juillet	Juillet	Août	Août
Volumes livrés le mois de pointe (m3)	75847	60091	61060	52301	57 410
Volumes livrés le jour de pointe du mois de pointe (m3/j)	2447	1938	1908	1687	1 794

La production et le stockage - Réservoir de l'Estang

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Volumes mensuels moyen livrés (m3)	46993	46825	40966	37680	37 780
Coefficient de pointe	1,61	1,28	1,49	1,38	1.52

► Faits marquants

Des dépassements du taux de turbidité mesurés dans l'eau livrée par la Source de Saint Barthélémy ont été observés mais ils ont été de faibles intensités et de courtes durées.

Durant ces épisodes, la vanne motorisée installée dans la chambre à vannes du réservoir de l'Estang, sur la canalisation d'eau en provenance de la source de Saint Barthélémy, a arrêté de manière automatique le remplissage du réservoir qui est alors assuré exclusivement par la canalisation d'adduction en provenance du réservoir 2 100 m3 de Moissac.

La production et le stockage - Réservoirs de La Roque

➤ Introduction

Le réservoir de l'Etang assure le remplissage des réservoirs jumelés de La Roque qui desservent la partie "Village" de Salernes.

➤ Production

Réservoirs de La Roque - Détail des volumes livrés partie centre Ville					
Année	2008	2009	2010	2011	2012
Janvier	31 587	20 458	19 219	17 112	15 268
Février	27 865	21 882	15 210	14 532	12 336
Mars	23 398	22 104	18 890	13 467	11 900
Avril	25 264	33 981	19 712	15 051	12 947
Mai	24 034	25 276	16 382	15 988	12 729
Juin	27 477	20 992	21 097	16 169	15 189
Juillet	32 493	21 906	24 238	20 571	18 707
Août	31 550	22 820	27 095	20 719	20 523
Septembre	28 719	19 001	16 949	19 172	18 405
Octobre	25 193	20 319	16 958	16 205	18 725
Novembre	23 598	20 224	19 381	15 243	16 521
Décembre	22 168	18 739	16 555	16 599	16 054
Total volumes mis en distribution (m3)	323 346	267 702	231 676	200 828	189 304

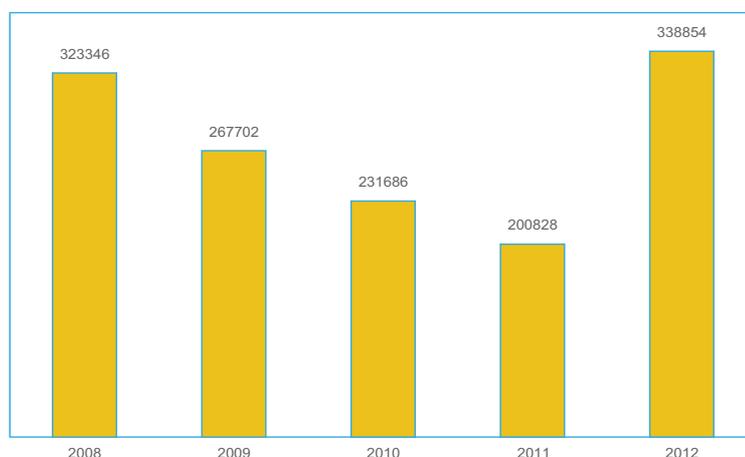


Illustration de l'évolution des volumes livrés

La production et le stockage - Réservoirs de La Roque

Chiffres clés : Consommation énergétique

Evolution sur cinq ans de l'énergie consommée (en Kw) :					
Année	2008	2009	2010	2011	2012
Réservoirs de la Roque	224	222	211	183	215

Opérations de maintenance

Les opérations de maintenance réalisées cette année sur les sites de production et de stockage sont décrites ci-après.

Réservoirs de la Roque

- Maintenance de la vanne hydrobloc de régulation;
- Vérification et étalonnage des boucles de mesure 4/20 mA de la sonde de pression du niveau d'eau dans le réservoir;
- Métrologie de l'analyseur de chlore;
- Maintenance du système de télésurveillance;
- Maintenance du système d'alarmes anti intrusion.

Nettoyage et désinfection des réservoirs jumelés		
Site	Réservoir	Date de nettoyage
La Roque	2 X 500 m3	novembre 2012

Données d'exploitation périodes de pointes

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Mois de pointe	Juillet	Avril	Août	Août	Août
Volumes livrés le mois de pointe (m3)	32 493	33 981	27 095	20 711	20 523
Volumes livrés le jour de pointe du mois de pointe (m3/j)	1 048	1 096	934	668	660
Volumes mensuels moyen livrés (m3)	26 946	22 309	19 307	16 735	15 775

La production et le stockage - Réservoirs de La Roque

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Coefficient de pointe	1,21	1,52	1,40	1,23	1.30

La distribution

➤ Introduction

En 2010, SEERC-Eaux de Provence a réalisé des travaux de renforcement d'une partie du réseau public de distribution qui présentaient certaines déficiences en terme de pression d'alimentation en eau potable notamment pour ce qui concerne les quartiers "hauts" de la Route d'Aups et du quartier Gaudran.

➤ Chiffres clés

Evolution sur cinq ans des linéaires de réseau :

	2008	2009	2010	2011	2012
Linéaire de réseau (ml)	51 763	51 970	52 659	52 641	53 341
Nombre de branchements en service	2 003	2 003	2 011	2 042	2 079

➤ Opérations de maintenance

Evolution sur cinq ans des opérations de maintenance sur le réseau :

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de réparations sur canalisations	9	10	7	18	17
Nombre de réparations sur branchements	77	81	71	65	22
Nombre de branchements en plomb renouvelés par la collectivité	0	3	0	0	0
Nombre de branchements en plomb renouvelés par la SEERC	20	3	0	0	0
Nombre de branchements neufs	23	18	8	31	37
Nombre de modifications des installations	12	31	0	0	0
Nombre de mises en conformité des installations (bloc comptage)	6	4	0	0	2
Nombre de vannes renouvelées	1	3	1	5	0
Nombre de vannes neuves	0	3	1	2	0
Nombre de poteaux incendie créés	1	2	0	1	0
Nombre de poteaux incendie renouvelés	0	10	11	0	1

La distribution

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de purges réalisées	8	4	1	0	7
Nombre de coupures d'eau pour les travaux de raccordement	12	4	0	0	0
Nombre de mises à niveau de bouches à clé	9	15	17	1	0
Nombre d'incidents majeurs (crise, pollution, arrêt prolongés, etc.)	0	0	0	0	0

> Faits marquants

- Le rapport d'études établi par le cabinet SOGREAH dans le cadre du Schéma Directeur d'Adduction d'Eau Potable (SDAEP) réalisé en 2007 a mis principalement en évidence les problèmes suivants :
 - Alimentation délicate des quartiers "hauts" en périodes de pointes;
 - Vulnérabilité de l'alimentation en eau potable de part l'unicité de la ressource.

L'adhésion de la Commune de Salernes au Syndicat du Haut Var pour l'utilisation des Eaux du Verdon a permis de lever la problématique de la vulnérabilité de l'alimentation par la construction de la nouvelle canalisation de transport en provenance de Régusse.

Pour ce qui concerne les travaux permettant de pérenniser la desserte en eau des quartiers "hauts" le SDAEP préconise la réalisation d'un nouveau réservoir ainsi que la construction d'une station de surpression.

La configuration hydraulique de la commune de Salernes ayant été modifiée par l'amenée de la canalisation Haute Pression dans la chambre à vannes du réservoir de l'Estang, SEERC-Eaux de Provence a réalisé en 2010 la pose de 935 mètres de canalisations afin d'augmenter la pression en eau des abonnés du Quartier Huat Gaudran et de la Route d'Aups (quartier le Jonquier et Chemin du train des Pignes).

> Orientations

- Les travaux de renforcement évoqués précédemment ont eu pour effet l'augmentation de la pression d'alimentation de 1 à 2 bars sur une partie du réseau de distribution communal. Il convient d'envisager le renforcement de cette partie du réseau par la pose d'une nouvelle canalisation Fonte Dn 200 mm.

La consommation d'eau potable

► Consommation domestique et industrielle

En 2012, les volumes facturés (clients domestiques et services public) sont stables par rapport à l'année précédente.

	2008	2009	2010	2011	2012
Total volume facturé	273 329	261 885	290 353	262 094	262 178

Liste des 10 plus importants consommateurs domestiques et industriels :

Nom	Consommations
Maison De Retraite	6475
Foyer Logement Le Nai	3531
STE Lafarge Beton sud est - centrale beton	3171
Mairie de Salernes - Fontaine av de la libération	2261
Mairie De Salernes - Groupe Scolaire Chantiers	2215
Mairie De Salernes - Stade Arrosage N2	2057
Mairie De Salernes - Fontaine rue Rousseau	1941
Mairie De Salernes - Lavoir communal	1741
Mairie De Salernes - Fontaine Lou Casteou	1607
Mairie De Salernes - Fontaine Place du 8 mai 1945	1251

► Consommation des services publics

Evolution des volumes facturés par an sur les cinq dernières années (Les volumes indiqués sont les volumes relevés et facturés) :

	2008	2009	2010	2011	2012
Nb compteurs référencés	84	82	82	82	82
Volume total facturé	96 881	107 422	95 133	103 488	39 478

► Consommations non comptabilisées et non facturées

Evolution de la consommation sur les cinq dernières années :

	2008	2009	2010	2011	2012
volumes utilisés par des tiers autorisés	12 000 m3	350 m3	350 m3	1 556 m3	1 750 m3
dont volume du service incendie	2 000 m3	350 m3	350 m3	350 m3	350 m3

La consommation d'eau potable

	2008	2009	2010	2011	2012
dont volume service voirie	10 000 m3	0 m3	0 m3	500 m3	500 m3
dont volume step ou curage	2 586 m3	2 425 m3	4 512 m3	706 m3	900 m3
volumes utilisés pour des besoins de service	8 966 m3	8 276 m3	8 976 m3	8 976 m3	8 976 m3
dont volume purges de réseau	500 m3	500 m3	500 m3	500 m3	500 m3
dont volume nettoyage des réservoirs	700 m3	0 m3	700 m3	700 m3	700 m3
dont volumes analyseurs en continus	7 766 m3	7 776 m3	7 776 m3	7 776 m3	7 776 m3
Volume supresseurs et pissettes	0 m3	0 m3	0 m3	0 m3	0 m3
volumes utilisés par des tiers non autorisés (gens du voyage, etc...)	0 m3	0 m3	0 m3	0 m3	0 m3
volume dégrévé (Garantie Fuites) eau	5 137 m3	3 181 m3	12 237 m3	7 292 m3	2 070 m3
volume événement exceptionnel	0 m3	0 m3	(16 882) m3	0 m3	0 m3
volume total non comptabilisé et non facturé	26 103 m3	11 807 m3	4 681 m3	17 824 m3	12 796 m3

➤ Synthèse des consommations :

Evolution des consommations sur les cinq dernières années :

	2008	2009	2010	2011	2012
Consommations domestiques et industrielles	273 329	261 885	290 353	262 094	262 178
Consommations des services publics	96 881	107 422	95 133	103 488	39 478
Consommations non comptabilisées ou non facturées	26 103	11 807	4 681	17 824	12 796
Total des consommations	396 313	381 114	390 167	382 700	314 452

La recherche de fuites et rendement de réseau

> L'activité recherche de fuites

L'amélioration des performances du réseau d'eau potable est une préoccupation quotidienne de nos équipes d'exploitation.

En 2011, Eaux de Provence a poursuivi ses travaux en matière de recherches de fuites afin de localiser et réparer les fuites enterrées non visibles.

Les résultats enregistrés sont significatifs, l'**économie d'eau** réalisée en 2011 s'élève à près de **40 000 m³** d'eau, ce qui a permis d'obtenir **82%** de rendement technique de réseau, valeur qui constitue un niveau de performance très élevé pour un réseau de type semi-rural comme celui de Salernes.

Trois méthodes de recherches de fuites sont utilisées par les équipes de SEERC-Eaux de Provence :

- **La détection par prélocalisation** qui correspond à la mise sur écoute de larges tronçons de réseaux durant 24 à 72 heures.

Cette technique consiste à poser des "oreilles" dans les bouches à clé des branchements, l'analyse des paramètres enregistrés par ces capteurs disséminés sur le réseau permettant de déterminer la présence d'une anomalie et déclencher, le cas échéant, une opération ciblée de recherche de fuites.

- **La corrélation acoustique** qui utilise la déformation de la propagation du signal aux abords de l'anomalie supposée.

Cette technique permet de couvrir des tronçons importants de canalisation. En 2009, Eaux de Provence s'est dotée de matériels de recherches de fuites performants destinés à localiser les fuites sur les canalisations plastiques (PVC et Polyéthylène) qui ont la faculté d'atténuer la propagation des ondes.

- **L'écoute au sol** par triphone qui constitue la méthode traditionnelle de recherches de fuites.

Cette technique est utilisée pour affiner sur le terrain la position d'une fuite déclarée sous chaussée..

> Sectorisation

La Commune de Salernes a été découpée en 9 secteurs qui bénéficient chacun d'une mesure de débits avec rapatriement des données sur notre système de supervision basé à Salernes. Cet outil de gestion performant nous permet de mesurer en temps réel les volumes transités sur chaque unité de distribution et d'éclancher, le cas échéant, une opération ciblée de recherches de fuites.

La recherche de fuites et rendement de réseau

> Bilan - indicateurs de rendements

Le tableau ci après reprend l'évolution sur les cinq dernières années de ces différents indicateurs :

	2008	2009	2010	2011	2012
Volume livré au réseau (m3)	563 921	562 293	491 593	452 163	454 174
Volume facturé (m3) (Domestique et industriel + sces publics)	370 210	369 307	385 486	365 582	301 656
Ratio de facturation	66 %	66 %	78 %	81 %	66 %
Eau en compteur (m3) au 1er janvier	111 071	121 514	90 980	111 826	99 928
Eau en compteur (m3) au 31 décembre	121 514	90 980	111 826	99 928	101 776
Volume total consommé (m3), corrigé de l'eau en compteur	406 756	350 580	411 013	370 802	316 300
Rendement technique	72 %	62 %	84 %	82 %	70 %
Indice linéaire de pertes (m3/jour/km)	8,32	11,16	4,19	4,23	7,08

> Orientations

Eaux de Provence s'efforcera de consolider l'excellent résultat obtenu en 2011 en matière de performance du réseau public de distribution d'eau potable.

🔗 La qualité de l'eau: la réglementation en vigueur

➤ Introduction

Le Décret 2007- 49 du 11 janvier 2007 complété par l'Arrêté du 11 janvier 2007 réglemente les sujets relatifs à la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine.

➤ Les principales modifications

Ce décret renforce l'importance de l'autorisation préfectorale, obligatoire et préalable à l'utilisation de l'eau en vue de la consommation humaine. Il en élargit le contenu car elle vise désormais toutes les étapes de la filière de traitement, du lieu de captage jusqu'au suivi sanitaire, y compris les captages abandonnés.

Le décret vise également à clarifier les étapes de la procédure, la répartition entre les droits et obligations du titulaire de l'autorisation et le contrôle sanitaire dont est en charge le préfet, lequel dispose d'un pouvoir général et de principe en la matière.

L'Arrêté modifie les schémas d'analyses en supprimant ou ajoutant l'analyse de certains paramètres (par exemple : le paramètre chlorite n'est plus analysé en P2 mais en D2)

L'Arrêté précise en ce qui concerne l'équilibre calco-carbonique de l'eau : «les eaux doivent être à l'équilibre calco-carbonique ou légèrement incrustantes»

Cet Arrêté confirme que depuis le 25 décembre 2008 :

- pour les eaux douces superficielles et pour les eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés, la limite de qualité pour le paramètre Turbidité est de 1 NTU pour toutes les communes.
- la valeur limite de qualité pour le paramètre Bromates est de 10 µg/l
- la valeur limite de qualité pour les THM (Tri Halo Méthane : somme du Chloroforme, Bromoforme, Dichlorométhane, et Bromodichlométhane) est de 100 µg/l

➤ La problématique plomb

La valeur limite passe de 50 à 10 µg/l à échéance du 25/12/2013, avec un seuil de 25 µg/l depuis le 25/12/2003.

L'eau produite, et livrée au réseau alimentant la collectivité, ne contient pas de plomb. Cependant, la présence sur certaines parties de branchements ou d'installations intérieures des usagers, peut induire, par phénomène de dissolution, des teneurs en plomb dans l'eau de consommation, supérieures aux nouvelles valeurs limites fixées par la réglementation.

Afin d'en analyser les risques, la SEERC a réalisé sur l'ensemble des unités de distribution, une étude qui permet à la collectivité de décider d'actions à mener, comme par exemple :

- Traitement de l'eau produite visant à limiter son agressivité vis à vis du plomb en particulier ;
- Programme de remplacement des branchements plomb avant compteur ;

🔗 La qualité de l'eau: la réglementation en vigueur

- Information de la population sur les risques vis-à-vis du plomb.

➤ L'équilibre calco-carbonique de l'eau

Les eaux naturelles ne sont pas pures et contiennent différents sels dissous : notamment le bicarbonate de calcium $\text{Ca}(\text{HCO}_3)_2$.

- Elle est en équilibre avec le dioxyde de carbone, et régie par des équilibres complexes.
- Son déplacement peut créer des réactions de dissolution de carbonate de calcium (ou agressivité) ou des réactions de précipitation du calcium (ou entartrage)

Conformément à l'Arrêté du 11 janvier 2007, l'eau doit être à l'équilibre ou légèrement entartrante.

➤ La turbidité

Point de mise en distribution (les productions) :

- La valeur limite pour les eaux douces superficielles et pour les eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés, est de 1 NTU depuis le 25 décembre 2008 pour toutes les tailles de communes et de capacité de production.
- La valeur de référence reste à 0,5 NTU pour les eaux visées à l'article R. 1321-37 et pour les eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NTU

Robinet du consommateur (robinet normalement utilisé pour la consommation humaine) :

- Absence de valeur limite
- La valeur de référence est de 2 NTU

🔗 La qualité de l'eau : La réglementation - Votre commune

➤ Introduction

Une analyse des conséquences du décret 2007-49 du 11 janvier 2007 a été réalisée par les services de la SEERC sur les principaux paramètres de potabilité de l'eau mise en distribution.

➤ La problématique plomb

Sur la commune de Salernes, la situation des branchements en plomb, pour la partie placée sous la responsabilité du Service des Eaux, est la suivante :

Nombre total de branchements :	2042
Nombre de branchements en plomb :	0

La qualité de l'eau : modalités de contrôle

➤ Introduction

Le contrôle de la qualité de l'eau est régi par l'application du décret 2007-49 du 11/01/2007. La qualité est surveillée par un double contrôle, celui effectué par le service santé environnement de la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales, et celui réalisé par la SEERC dans le cadre de son autocontrôle.

Le décret définit précisément le programme légal. Son contenu et sa fréquence dépendent de la population desservie et de la sensibilité des ressources. La SEERC quant à elle se doit de bâtir un programme de contrôle permettant de garantir en permanence cette qualité, par les moyens qu'elle juge adaptés.

Un bulletin analytique est constitué de plusieurs paramètres de type bactériologique et physico-chimique (...). Les analyses sont effectuées sur trois familles :

- l'eau brute à la ressource avant traitement
- l'eau traitée au premier point de mise en distribution
- l'eau distribuée au robinet du consommateur

➤ Les contrôles réglementaires de la DDASS

Synthèse des contrôles :

Programme légal	13 Bulletins 496 Paramètres
-----------------	--------------------------------

Contrôles de l'eau traitée :

Eau traitée	2008	2009	2010	2011	2012
Nb de bulletins	3	4	3	3	3
Nb de paramètres bactériologiques	18	18	18	18	18
Nb de paramètres bactériologiques conformes	18	18	18	18	18
Nb de paramètres physico-chimiques	151	164	165	349	347
Nb de paramètres physico-chimiques conformes	151	163	165	349	347

Contrôles de l'eau distribuée :

La qualité de l'eau : modalités de contrôle

Eau distribuée	2008	2009	2010	2011	2012
Nb de bulletins	12	11	11	10	10
Nb de paramètres bactériologiques	64	60	60	54	60
Nb de paramètres bactériologiques conformes	64	60	60	54	60
Nb de paramètres physico-chimiques	107	93	85	33	71
Nb de paramètres physico-chimiques conformes	107	93	85	33	71

› L'autocontrôle effectué par la SEERC

Depuis 2004, la SEERC effectue un programme d'auto-contrôle de la qualité de l'eau très important afin de renforcer le programme officiel. L'accent est principalement mis sur la surveillance bactériologique des petites unités de distribution, et sur les paramètres physico-chimiques sensibles au regard de la qualité de la ressource.

Synthèse des contrôles :

Autocontrôle	87 Bulletins 17 Paramètres
--------------	-------------------------------

Contrôles de l'eau traitée :

Eau traitée	2008	2009	2010	2011	2012
Nb de bulletins	9	10	12	10	11
Nb de paramètres bactériologiques	27	30	33	30	33
Nb de paramètres bactériologiques conformes	27	30	33	30	33
Nb de paramètres physico-chimiques	24	25	23	25	25
Nb de paramètres physico-chimiques conformes	24	25	23	25	25

Contrôles de l'eau distribuée :

Eau distribuée	2008	2009	2010	2011	2012
Nb de bulletins	6	6	4	5	6
Nb de paramètres bactériologiques	18	18	12	15	18
Nb de paramètres bactériologiques conformes	18	18	12	15	18

La qualité de l'eau : modalités de contrôle

Eau distribuée	2008	2009	2010	2011	2012
Nb de paramètres physico-chimiques	12	12	7	10	11
Nb de paramètres physico-chimiques conformes	12	12	7	10	11

En plus des analyses effectuées en laboratoire, la SEERC suit en permanence la qualité de l'eau distribuée sur la collectivité par l'intermédiaire d'analyseurs de chlore et de turbidité reliés au système de télétransmission.

Sur la commune de Salernes, un analyseur de chlore se trouve en sortie de chaque bassin, et de turbidité à la sortie du réservoir de l'Etang.

➤ Mesures spécifiques Vigipirate

La SEERC applique les directives de la DGS dans le cadre du plan VIGIPIRATE RENFORCE, activé par le Gouvernement après le 11 septembre 2001. Ce plan est toujours en vigueur aujourd'hui. Il comprend trois axes principaux :

- un renforcement de la désinfection de l'eau par un dosage plus important du chlore, ou d'un autre désinfectant, afin de maintenir en tout point du réseau de distribution un taux de chlore libre résiduel de 0,1 mg/l, capable de détruire une éventuelle contamination bactériologique ou toxique ; cette disposition a pu conduire les consommateurs à remarquer des goûts ou des odeurs inhabituelles, à formuler des réclamations et des plaintes auxquelles les services chargés de la clientèle ont apporté les réponses et explications appropriées ; d'une façon générale, la mesure mise en œuvre a été comprise et bien acceptée ;
- un suivi analytique renforcé afin d'être en mesure, le plus rapidement possible, de détecter toute anomalie dans la demande en chlore, qui aurait alors traduit une contamination ; les nombreux prélèvements et analyses n'ont jamais permis de constater le moindre phénomène anormal. Dans ce cadre, des installations de contrôle continu ou de chloration intermédiaire ont été mises en place en cas de besoin ;
- une surveillance très importante des installations et des sites par des visites plus fréquentes, la multiplication des mesures et dispositifs de protection, et dans certains cas l'adjonction de détection automatique des intrusions là où il n'y en avait pas, connectée sur le système informatique de télésurveillance.

La qualité de l'eau : bilan analytique et orientations

➤ **Bilan analytique**

L'eau distribuée sur la commune de Salernes a été de bonne qualité tout au long de l'année.

Le prix du service de l'eau potable

> Introduction

Vous trouverez, ci-dessous, les valeurs des différents constituants tarifaires appliqués lors de la dernière facturation, ainsi que la reconstitution d'une facture type de 120 m³.

Les factures d'eau sont composées d'une part fixe, correspondant au tarif de l'abonnement, et d'une part variable qui est proportionnelle à la consommation d'eau de l'utilisateur. Cette part fixe vise à rémunérer une partie des coûts fixes nécessaires au bon fonctionnement du service de l'eau.

La loi sur l'eau et les milieux aquatiques a institué fin 2006 le principe d'un plafonnement de la part fixe de la facture.

Un arrêté du 6 août 2007 fixe à 40 % du coût du service le montant maximal à ne pas dépasser pour cette part fixe en se basant sur une consommation annuelle de 120 m³. Cette nouvelle mesure devra être mise en œuvre par les collectivités d'ici le 21 septembre 2009.

A partir du 1er janvier 2010, elles auront deux ans pour faire passer ce plafond de 40 % à 30 %. En outre une circulaire devrait être diffusée par le Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement Durable et de l'Aménagement du Territoire pour fixer un certain nombre de règles pour l'application pratique de l'arrêté.

> Les tarifs et leur actualisation

Le coefficient d'actualisation du service de l'eau potable s'applique aux valeurs de base (P_0) de la partie fixe (ou abonnement) et de la partie proportionnelle au m³ :

$$P_{\text{actualisé}} = P_0 \times K$$

Evolution du coefficient d'actualisation du service de l'eau potable :

	2008	2009	2010	2011	2012
K	1,190200	1,210240	1,247420	1,282140	1,027920

Le prix du service de l'eau potable

> Le calcul d'une facture-type de 120 m³

- Le prix actualisé rémunère la SEERC.
- La surtaxe est votée par la collectivité et perçue pour son compte.
- La TVA est fixée à 5,5 %.

Le détail des montants correspondants apparaît sur la "facture type 120 m³" ci-après.

Evolution du prix du service de l'eau potable pour 120 m³ :

	2008	2009	2010	2011	2012
T.T.C.	214,59 €	216,46 €	241,41 €	246,22 €	284,26 €

Dans ce montant, la partie rémunérant la SEERC représente :

	2008	2009	2010	2011	2012
H.T.	117,44 €	119,32 €	123,06 €	126,42 €	156,48 €

Le prix du service de l'eau potable

> La facture d'eau

	Commune de SALERNES Service de l'Eau
---	---

FACTURE TYPE 2012

Consommation de 120 m3

K connu au 01/01/2012 : 1,28214
 K connu au 01/01/2013 : 1,02792

Désignation	Prix Unitaire	Montant 2012	Montant 2011	Evolution 2012/2011
Part du Déléataire				
Abonnement semestriel x 2	24,67	49,34	75,06	
Consommation (120 m3)	0,8928	107,14	51,36	
		156,48	126,42	23,8%
Part de la Collectivité				
Abonnement semestriel x 2	4,96	9,92	9,92	
Consommation T1 (100 m3)	0,4953	49,53	49,53	
Consommation T2 (20 m3)	0,5753	11,51	11,51	
		70,96	70,96	0,0%
Organismes Publics				
Agence de l'Eau - Prélèvement	0,0700	8,40	9,60	
Agence de l'Eau - Pollution	0,2800	33,60	26,40	
		42,00	36,00	16,7%
Total H.T. Eau		269,44	233,38	15,5%
T.V.A. 5,5 %		14,82	12,84	
Total TTC Eau		284,26	246,22	15,4%
Sous Total TTC Eau - hors Pollution		248,81	218,36	13,9%
Soit le m3 TTC - hors abonnement		1,8478	1,3047	41,6%
Arrêté du 06 août 2007 du MEDAD				
Total des parties Fixes		59,26		
Total des parties Variables		168,18		
Taux de partie fixe du service		26,1%		

Pour mémoire facture-type de l'Assainissement 120 m3 TTC Euros
 soit Eau+Assainissement TTC Euros

232,51
516,77

Compte rendu financier

Compte Annuel de Résultat d'Exploitation

56

Salernes Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

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

en Euros

2012

PRODUITS	592 387
Exploitation du service	314 809
Collectivités et autres organismes publics	231 445
Travaux attribués à titre exclusif	35 705
Produits accessoires	10 427
CHARGES	834 038
Personnel	107 557
Energie électrique	3
Achats d'eau	321 236
Produits de traitement	187
Analyses	3 327
Sous-traitance, matières et fournitures	87 316
Impôts locaux et taxes	4 562
Autres dépenses d'exploitation, dont :	32 667
• télécommunication, postes et télégestion	3 153
• engins et véhicules	11 805
• informatique	10 134
• assurance	275
• locaux	3 533
Frais de contrôle	0
Ristournes et redevances contractuelles	0
Contribution des services centraux et recherche	11 633
Collectivités et autres organismes publics	231 445
Charges relatives aux renouvellements	
• pour garantie de continuité du service	3 975
• fonds contractuel	9 663
Charges relatives aux investissements	
• programme contractuel	1 077
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	16 005
Charges relatives aux investissements du domaine privé	950
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	2 437
Résultat avant impôt	-241 652
RESULTAT	-241 652

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Salernes Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation

2012

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

Détail des produits

en €uros

2012

TOTAL	592 387
Exploitation du service	314 809
• Partie fixe	114 980
• Partie proportionnelle	199 830
Collectivités et autres organismes publics	231 445
• Part Collectivité	158 692
• Redevance prélèvement	18 880
• Redevance pour pollution d'origine domestique	53 873
Travaux attribués à titre exclusif	35 705
• Branchements	35 705
Produits accessoires	10 427
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	-299
• Autres produits accessoires	10 725

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Salernes Eau

Année 2012

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	2 664
Charges branchements eau	Nombre de branchements eau	2 079
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	15
Charges et produits branchements facturés eau	Nombre branchements neufs isolés eau	37
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises	4 240
Charges production eau potable	Total volumes eau potable (milliers m3)	454 174
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	4 082
Charges structures clientèle	Clients eau-asst-PS	2 664
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Nombre de relevés	4 082
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	2 664

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	35 705
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	360 941
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	360 941

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,69% des charges du Centre Régional.

A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,29% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,50 %

A5 - Compteurs du Domaine Privé

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 14 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 5,03 %

10837 - SALERNES Eau

A6 - Rapprochement surtaxe facturée - Surtaxe reversée

CARE - 2012 - Part collectivité			158 692
Part Collectivité Facturé			158 692
= Surtaxe due au 31/12/2011			140 708
	- reversement du	29/02/2012	-56 285
	- reversement du	30/04/2012	-120 623
	- reversement du	14/11/2012	-98 513
= Surtaxe due au 31/12/2012			23 980

A7 - Rapprochement Redevance Prélèvement facturée - Redevance Prélèvement reversée

DECLAREE CARE			18 880
Facturé au 31/12/2012			18 880
= Redevance due	au	31/12/2011	-14 211
	<i>Règlement du</i>	03/01/2012	-1 425
		16/02/2012	-1 610
		12/03/2012	-1 327
		01/05/2012	-2 467
		13/06/2012	-2 651
		01/07/2012	-1 532
		11/09/2012	-2 173
		01/10/2012	-1 606
		02/10/2012	-2 296
		07/11/2012	-1 512
		11/12/2012	-1 315
Solde au 31/12/2012			-15 246

A8 - Rapprochement Redevance Pollution Domestique facturée - Redevance Pollution Domestique reversée

DECLAREE CARE			53 873
Facturé au 31/12/2012			53 873
<i>Règlement Solde 2011 du</i>		31/01/2012	-15 116
<i>Règlement Acompte 2012 du</i>		11/05/2012	-13 762
<i>Règlement Acompte 2012 du</i>		30/08/2012	-11 215
<i>Règlement Acompte 2012 du</i>		01/11/2012	-13 243

A9 - Reversement TVA Droit à Déduction transféré

Sans Objet



EAUX DE PROVENCE

10837 Salernes Eau

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2012

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

Sommaire

I.	ORGANISATION DE LA SOCIETE	2
II.	LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION	3
III.	LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES	5
IV.	APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS	8
V.	IMPÔT SUR LES SOCIETES	8
VI.	ANNEXES	8

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France en 2012 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

1. L'Entreprise Régionale est l'unité de base de l'organisation de la société

- C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.
- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de Lyonnaise des Eaux France.

2. L'Entreprise Régionale dispose de sa propre comptabilité d'établissement

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des entreprises régionales.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de l'Entreprise Régionale.

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

1. Éléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

2. Éléments affectés sur une base technique

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

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de l'entreprise régionale sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 7,5% 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.

b. La contribution des services centraux et recherche

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

4. La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés

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

L'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans l'entreprise régionale, sont répartis suivant la même règle.

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

Les contrats peuvent prévoir que le délégataire assure la charge de renouvellement visant à garantir le bon fonctionnement du service et le maintien du potentiel des ouvrages.

Les charges relatives aux renouvellements sont distinguées, dans le CARE, suivant l'obligation existant au contrat :

- a. garantie pour continuité du service,
- b. programme contractuel,
- c. fonds contractuel,

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 dont la valeur est présentée en annexe A4.

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

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

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

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

3. Charges domaine privé

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

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

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

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

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.

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

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

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

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

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0.73% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le taux applicable est de 34,43%.

VI. ANNEXES

Glossaire

Glossaire eau potable

70

Glossaire eau potable

› Définitions :

Commission consultative SPL

Les commissions instituées par la loi "Administration Territoriale de la République" du 6 février 1992, modifiée par la loi "Démocratie de proximité" du 27 février 2002, (articles 5 et 23, désormais codifiés aux articles L.1411-4 et L.1413-1 du CGCT) ont pour but de faire participer les consommateurs et leurs organisations représentatives aux services publics locaux délégués ou exploités en régie dotée de l'autonomie financière. Présidée par le Maire ou le Président de la collectivité (ou du groupement), cette commission comprend des membres de l'assemblée délibérante ou de l'organe délibérant et des représentants d'associations locales nommés par l'assemblée ou l'organe. En outre, en fonction de l'ordre du jour, la commission peut inviter, sur proposition du président, toute personne dont l'audition lui paraît utile. Cette dernière ne dispose alors d'aucun droit de vote.

Chaque collectivité ou groupement est libre d'établir le nombre de membres composant la commission ainsi que, parmi ces membres, la proportion d'élus et de représentants d'associations. Son avis est consultatif ; c'est l'organe délibérant qui décide toujours en dernier recours.

Pour le service de l'eau, sont concernés : les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale comptant plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes où figure, au moins une commune de plus de 10 000 habitants..

Commission solidarité eau

La Loi n°90-449 du 31 mai 1990 modifiée par la Loi n°2004-809 du 13 août 2004 art. 65 I vise à garantir le droit au logement qui constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation. Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment

Glossaire eau potable

Conformité bactériologique	de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité, dans les conditions fixées par la présente loi, pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir et pour y disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques.
Conformité physico chimique	Nombre de prélèvements microbiologiques conformes / nombre de prélèvements microbiologiques réalisés.
Diamètres canalisations	<p>Nombre de prélèvements physico-chimiques conformes / nombre de prélèvements physico-chimiques réalisés</p> <p>Les abréviations utilisées sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● DN XX : diamètre nominal de la canalisation en mm ● ? : diamètre inconnu
Indice d'avancement de la démarche protection de la ressource	Indice d'avancement d'une démarche "péri-mètre de protection" (niveau d'engagement)
Indice linéaire de pertes	(Volume mis en distribution - volume comptabilisés) / 365 / longueur totale du réseau hors branchements
Matériaux canalisations	<p>Les abréviations utilisées sont les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● AC : amiante ciment ● BA : béton armé ● Fonte : fonte générique ● Fonte D : fonte ductile ● Fonte G : fonte grise ● PE : polyéthylène ● ? : matériaux de nature inconnue
Mesure de satisfaction clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ● 0 = aucune mesure ● 1 = existence d'une mesure statistique d'entreprise

Glossaire eau potable

NR

Politique patrimoniale (réseau)

- 2 = existence d'une mesure statistique sur le périmètre de service

Non Renseigné

Indice de qualité des informations disponibles sur le réseau et selon le degré d'avancement de la politique patrimoniale.

- 0% : absence de plan du réseau ou plans incomplets
- 20% : informations topographiques complètes sur le réseau (plan mis à jour)
- 40% : plans mis à jours accompagnés de descriptions détaillées de chaque tronçon
- 60% : plans mis à jours accompagnés de descriptions détaillées de chaque tronçon et localisation des interventions
- 80% : plans mis à jours accompagnés de descriptions détaillées de chaque tronçon et localisation des interventions et existence d'un plan pluriannuel de renouvellement
- 100% : plans mis à jours accompagnés de descriptions détaillées de chaque tronçon et localisation des interventions et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement

Prix HT du service de l'eau

Prix de l'eau au 1er juillet de l'année n pour une consommation de 120 m³

Protection de la ressource

Indice d'avancement d'une démarche "périmètre de protection"

- 0% : aucune action
- 20% : lancement d'une étude
- 40% : périmètre défini
- 60% : arrêté préfectoral signé
- 80% : mise en œuvre

Glossaire eau potable

Rendement technique de réseau

- 100% : mise en œuvre d'une procédure de révision périodique

(Volume facturé + Volumes consommés non comptabilisés + Eau en compteur au 31 décembre - Eau en compteur au 1^{er} janvier)/Volume mis en distribution

Taux de réclamations

Nombre de réclamations arrivées par voie écrite / nombre d'abonnés

Taux des impayés

Montant des impayés TTC relatifs à la facturation de l'année n-1 / montant des factures émises relatives à l'année n-1

➤ Réglementation en vigueur :

Arrêté ministériel du 10 juillet 1996

Il a harmonisé la présentation des factures d'eau.

Code Général des Collectivités Territoriales

Il régit notamment le fonctionnement des services publics municipaux, les rapports entre communes et organismes intercommunaux et l'information du public en matière de délégation de service public. Il précise également les conditions de fonctionnement des services de distribution d'eau et d'assainissement et aborde les modalités de tarification de ces services.

Loi "Barnier" du 2 février 1995 "

Loi relative au renforcement de la protection de l'environnement", elle n'est pas une loi spécifiquement consacrée à l'eau mais, comme l'indique son intitulé, à la protection de l'environnement en général. Cependant, elle contient bon nombre de dispositions très importantes en matière de gestion de l'eau, qui influent directement sur le cadre juridique général du secteur. Ses principales innovations sont les suivantes : Elle fixe certaines règles dans les rapports contractuels entre les collectivités et les entreprises délégataires : - Dans le domaine de l'eau potable et de l'assai-

Glossaire eau potable

nissement, les délégations de service public ne peuvent avoir une durée supérieure à 20 ans qu'après examen préalable par le Trésorier Payeur Général.- La pratique du versement d'un "droit d'entrée" par le délégataire est interdite quand la délégation concerne l'eau potable, l'assainissement ou les ordures ménagères et autres déchets. La loi prévoit l'élaboration de rapports annuels dans chaque commune, sur le prix et la qualité du service de l'eau. Ce rapport est présenté par le maire au conseil municipal et un exemplaire est adressé au préfet. Dans les communes de plus de 3 500 habitants, il doit être mis à la disposition du public. La loi offre aux communes (ou groupements de communes) de moins de 3 500 habitants, la possibilité d'avoir un budget unique de l'eau et de l'assainissement collectif, sous certaines conditions : même régime de TVA pour les deux services, même mode de gestion, montants relatifs à l'assainissement et à la distribution d'eau potable apparaissant de façon distincte dans le budget et sur la facture. La redevance d'assainissement est exigible auprès des propriétaires dont les installations ne sont pas conformes. Ces derniers sont astreints au paiement d'une somme au moins équivalente à celle qu'ils auraient payée au service d'assainissement :- s'ils avaient été raccordés au réseau, pour les propriétaires raccordables à un réseau de collecte des eaux usées ; - s'ils avaient été équipés d'une installation d'assainissement autonome réglementaire, pour les propriétaires non raccordables à un réseau de collecte des eaux usées. La municipalité peut même, si elle le souhaite, majorer cette somme d'une pénalité, dans la limite de 100% du montant initial de la redevance d'assainissement

Loi "Chevènement" du 12 juillet 1999"

Relative au renforcement et à la simplification de la coopération intercommunale", elle a créé la communauté d'agglomération, dont l'eau et l'assainissement figurent parmi les

Glossaire eau potable

Loi du 21 avril 2004

compétences optionnelles (l'un et l'autre demeurent, en outre, une compétence obligatoire de la communauté urbaine).

Elle transpose en droit interne la Directive Cadre Européenne du 23 octobre 2000. Les pays de l'Union entendent ainsi se lancer dans un vaste programme d'actions visant à la protection coordonnée et durable de leurs ressources en eau - continentales, souterraines et côtières. Des districts hydrographiques doivent être établis avant le 22 décembre 2009. Ils serviront de cadre à la mise en œuvre des actions, en particulier l'objectif du "bon état" écologique des ressources que les pays membres doivent atteindre au plus tard le 27 décembre 2015.

Loi "Mazeaud" du 8 février 1995, "

Relative aux marchés publics et aux délégations de service public", elle introduit en particulier l'obligation pour les délégataires de service public de produire, à l'autorité délégante, un rapport annuel sur les comptes et la qualité du service délégué.

Loi "Sapin" du 29 janvier 1993

Il vise, de façon générale à améliorer la transparence de la vie économique et des procédures publiques. Cette loi n'est pas à proprement parler consacrée à l'eau. Cependant, la procédure de délégation de service public est soumise à la loi "Sapin" et celle-ci a donc une influence importante sur le fonctionnement du service de l'eau en France. La loi Sapin organise la mise en concurrence des candidats délégataires en formalisant les modalités de prise de décision ainsi que certaines dispositions contractuelles. Elle préserve, par ailleurs, la liberté de décision de la collectivité et confirme le caractère intuitu personae de ce choix.

Loi "SRU" du 13 décembre 2000

L'article 93 de la loi relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbains prévoit la possibilité pour les propriétaires qui en font la demande, d'obtenir de leur distributeur, l'indivi-

Glossaire eau potable

dualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements. Le décret d'application du 28 avril 2003 en précise les modalités pratiques et les conditions. La loi SRU est également à l'origine d'un assouplissement des règles de majorité au sein de la copropriété afin de favoriser entre autres la pose de compteurs divisionnaires.