



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

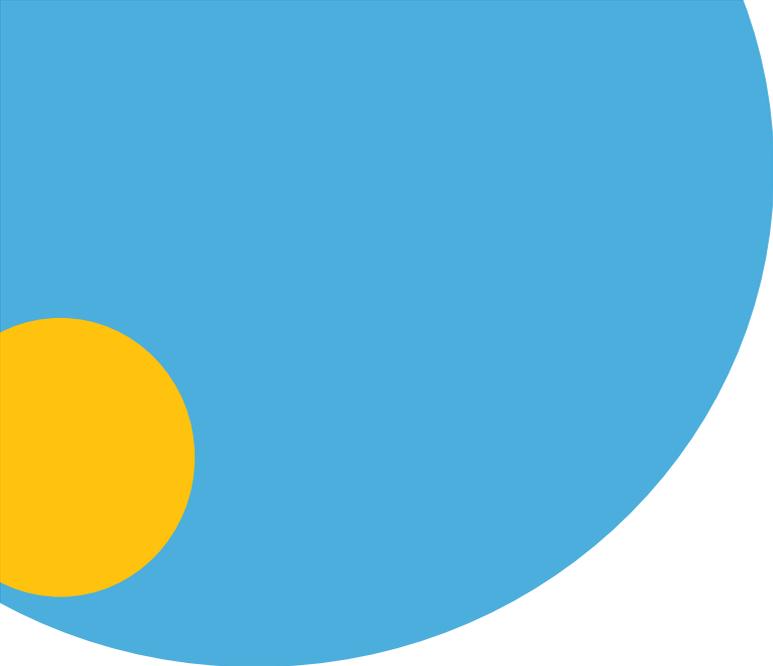
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

2014

SERVICE DE L'EAU

SALERNES

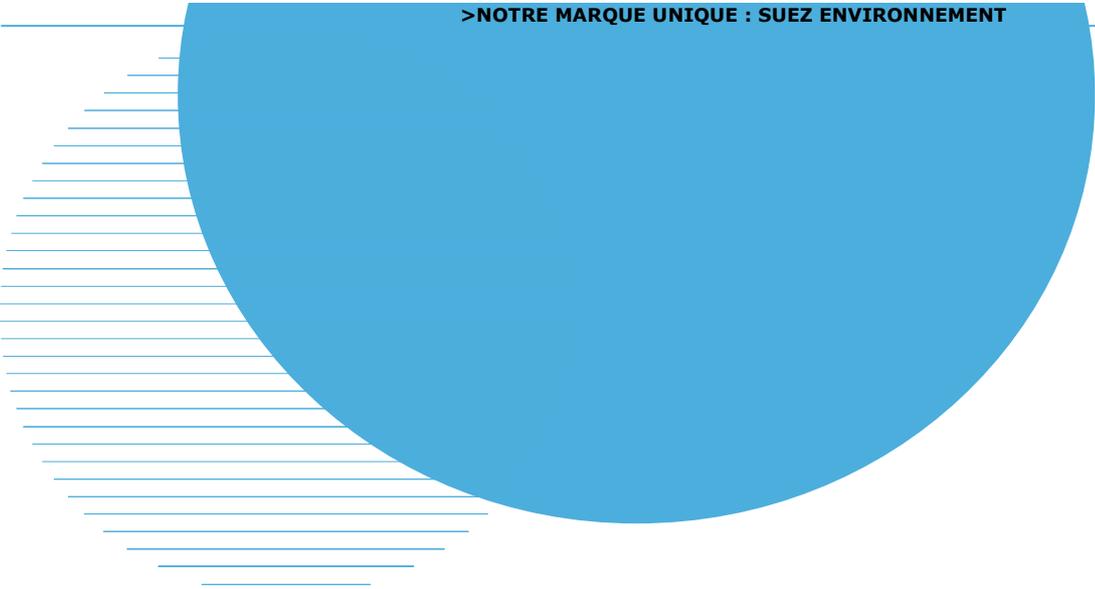




SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| NOTRE MARQUE UNIQUE : SUEZ ENVIRONNEMENT | 5 |
| SYNTHESE DE L'ANNEE | 7 |
| Les indicateurs de performance | 9 |
| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 | 10 |
| Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E..... | 10 |
| Les évolutions réglementaires | 11 |
| LA QUALITE DU SERVICE | 13 |
| Le contrat | 15 |
| L'inventaire du patrimoine..... | 17 |
| Les biens de retour..... | 17 |
| Les biens de reprise | 19 |
| Le bilan hydraulique..... | 21 |
| Le fonctionnement hydraulique | 21 |
| Les volumes mis en distribution année civile..... | 22 |
| Les volumes consommés autorisés année civile..... | 23 |
| Les pertes d'eau potable en réseau année civile | 24 |
| L'indice linéaire de pertes année civile | 25 |
| Les volumes non comptés année civile..... | 26 |
| L'indice linéaire des volumes non comptés année civile | 27 |
| Le rendement du réseau année civile..... | 27 |
| Performance rendement de réseau (Grenelle 2) | 28 |
| La qualité de l'eau..... | 29 |
| Le contrôle de la qualité de l'eau | 29 |
| Le plan vigipirate | 29 |
| La distribution | 30 |
| Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 | 31 |
| Le bilan clientèle..... | 33 |
| Le nombre d'abonnements | 33 |
| Les volumes vendus | 33 |
| La typologie des contacts clients | 34 |
| Les principaux motifs de DOSSIERS clients..... | 34 |
| L'activité de gestion clients..... | 34 |
| La relation clients..... | 35 |
| l'encaissement et le recouvrement | 35 |
| Les dégrèvements | 36 |
| La mesure de la satisfaction client..... | 36 |
| Le prix du service de l'eau potable | 37 |
| Le bilan d'exploitation..... | 41 |
| La consommation électrique | 41 |
| Le nettoyage des réservoirs..... | 41 |
| Les interventions sur le réseau de distribution | 42 |

| | |
|---|-----------|
| La recherche des fuites | 42 |
| LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE..... | 43 |
| Le CARE | 45 |
| Le CARE..... | 46 |
| Le détail des produits | 47 |
| La présentation des méthodes d'élaboration | 48 |
| La situation des biens et des immobilisations..... | 55 |
| Situation sur les installations | 55 |
| Situation sur les branchements | 56 |
| Situation sur les compteurs | 56 |
| Les investissements contractuels | 57 |
| Le renouvellement..... | 57 |
| ANNEXES | 59 |
| Annexe 1 : Synthèse réglementaire | 61 |
| Annexe 2: Votre délégataire..... | 65 |
| Annexe 3 : Fiches annuelles | 75 |
| Annexe 4 : Détail des index et des volumes mensuels par point d'importation..... | 77 |
| Annexe 5 : Fiche info facture (ARS) | 79 |
| Annexe 6 : Liste des 20 principaux consommateurs | 81 |



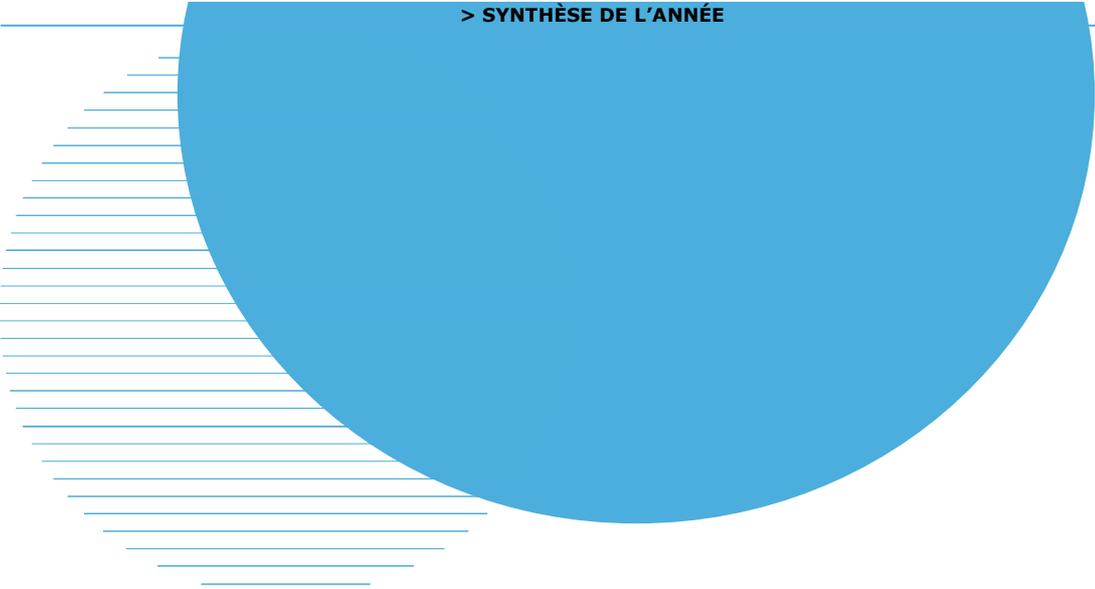
NOTRE MARQUE UNIQUE : SUEZ ENVIRONNEMENT

Depuis le 12 mars 2015, Lyonnaise des Eaux et toutes les entreprises qui composent le groupe n'en font plus qu'une : SUEZ environnement.

Nous accélérons la transformation de nos métiers et de notre organisation en fédérant l'ensemble de nos activités en France et à l'international sous une seule et même marque. Cette marque unique, fruit d'une histoire commune de plus de 150 ans, exprime notre ambition et démontre notre engagement au service des ressources.

Dès aujourd'hui, nos 80 000 collaborateurs se réunissent pour apporter à nos clients (collectivités, industriels et consommateurs), partenaires et parties prenantes, partout dans le monde, des solutions concrètes pour faire face aux nouveaux enjeux de la gestion de la ressource.





**SYNTHESE DE
L'ANNEE**



LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

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

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

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

INDICATEURS DU DÉCRET DU 2 MAI 2007

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

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

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 | | | | |
|-------------------------------------|--|--------|-------------------|--------------------|
| Thème | Indicateur | 2014 | Unité | Degré de fiabilité |
| Caractéristique technique | Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1) | 53,783 | km | A |
| Tarification | D102.0 - Prix TTC du service au m3 pour 120 m3 | 2,349 | € TTC/m3 | A |
| Indicateur de performance | P104.3 - Rendement du réseau de distribution | 83,9 | % | A |
| Indicateur de performance | P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | 75 | Valeur de 0 à 120 | A |
| Indicateur de performance | P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau | 3,4 | m3/km/j | A |

INDICATEURS COMPLEMENTAIRES PROPOSES PAR LA FP2E

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

| Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E | | | | |
|--|--|------|-----------|--------------------|
| Thème | Indicateur | 2014 | Unité | Degré de fiabilité |
| Indicateur FP2E | Existence d'une mesure de satisfaction clientèle | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Existence d'une CCSPL | Non | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Existence d'une commission départementale Solidarité Eau | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Obtention de la certification ISO 9001 version 2008 | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Obtention de la certification ISO 14001 version 2004 | Non | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Liaison du service à un laboratoire accrédité | Oui | Oui / Non | A |

LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

ACTUALITÉ MARQUANTE

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

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

FOCUS SUR L'IMPACT DE LA RÉFORME ISSUE DU DÉCRET N° 2012-97 DITE « CONSTRUIRE SANS DÉTRUIRE »

Cette réforme entrée en vigueur au 1er juillet 2012 (Décret n° 2012-97) impacte substantiellement les obligations réciproques des exploitants de réseaux, des collectivités en charge de la coordination des travaux effectués sur la voirie et sur le domaine public, des collectivités responsables de la police de la sécurité sur le territoire communal, des maîtres d'ouvrages et des exécutants de travaux dans la gestion de leurs activités sur le territoire des Communes, avec notamment les nouvelles obligations suivantes :

1. Référencement et zonages des réseaux d'eau et d'assainissement dans le « Guichet unique »
2. Nouvelles procédures de gestion des DICT (Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux), DT (Déclaration de projet de Travaux) et ATU (Avis de Travaux Urgents) au travers du « Guichet Unique »
3. Attente des retours des concessionnaires de réseaux enterrés (électricité, télécom, éclairage...) avant toute intervention de terrassement.
4. Investigations complémentaires et piquetages des réseaux tiers par les maîtres d'ouvrages,

5. Recollement en « classe A » de l'ensemble des travaux neufs et renouvellements de réseaux ou les branchements neufs (cette obligation implique donc la mise en place d'outils nomades de géo-référencement (GPS) ayant une précision « classe A » soit à 40 cm près),
6. Intégration des plans des ouvrages neufs et renouvelés (réseaux et branchements) en classe A dans les SIG (cette obligation complexifie la mise à jour de la cartographie).
7. Amélioration de la connaissance patrimoniale des réseaux (matériaux, diamètre et âge).

La non prise en compte de ces nouvelles obligations entraîne 2 conséquences :

1. Une conséquence légale : En cas d'endommagement des réseaux la responsabilité de la Collectivité pourra être engagée,
2. Une conséquence économique : Le non-respect de l'intégration de plan de récolement des ouvrages neufs et renouvelés en classe A dans la cartographie des réseaux d'eau potable entraînera le doublement de la redevance prélèvement pour l'usage (taxe Perçue par l'Agence de l'Eau).

RAPPEL : REDUIRE LES FUITES DANS LES RESEAUX D'EAU POTABLE, UNE OBLIGATION DEPUIS 2012

La loi Grenelle 2 et son décret d'application du 27 janvier 2012 créent une **obligation de performance minimum des réseaux d'eau potable**. Les collectivités doivent avoir établi un inventaire de leur patrimoine réseaux depuis fin 2013 et défini un plan d'actions d'amélioration lorsque le rendement du réseau est inférieur au seuil minimum fixé par le décret ⁽¹⁾. Les collectivités qui ne satisfont pas l'une de ces deux obligations verront **doubler leur redevance pour prélèvement payée à l'agence de l'eau**.

(1) entre 65 et 80 % pour les communes rurales selon la formule $R \geq 65 + 0,2 \times ILC$
R = rendement du réseau de distribution (indicateur RPQS P104.3)
ILC = indice linéaire de consommation

Pour votre collectivité, le résultat du rendement de réseau et l'objectif minimum de performance à atteindre sont décrits au chapitre « LE BILAN HYDRAULIQUE » de ce rapport annuel.



**LA QUALITE DU
SERVICE**



LE CONTRAT

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

| Le contrat et ses avenants | | | |
|-----------------------------------|------------------------------|------------------------|--------------|
| Désignation | Date de prise d'effet | Date d'échéance | Objet |
| Contrat | 01/01/2012 | 31/12/2023 | Affermage |

L'INVENTAIRE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

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

LES BIENS DE RETOUR

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de la Délégation de Service Public, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés et réalisés par l'exploitant.

Les châteaux d'eau et réservoirs

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

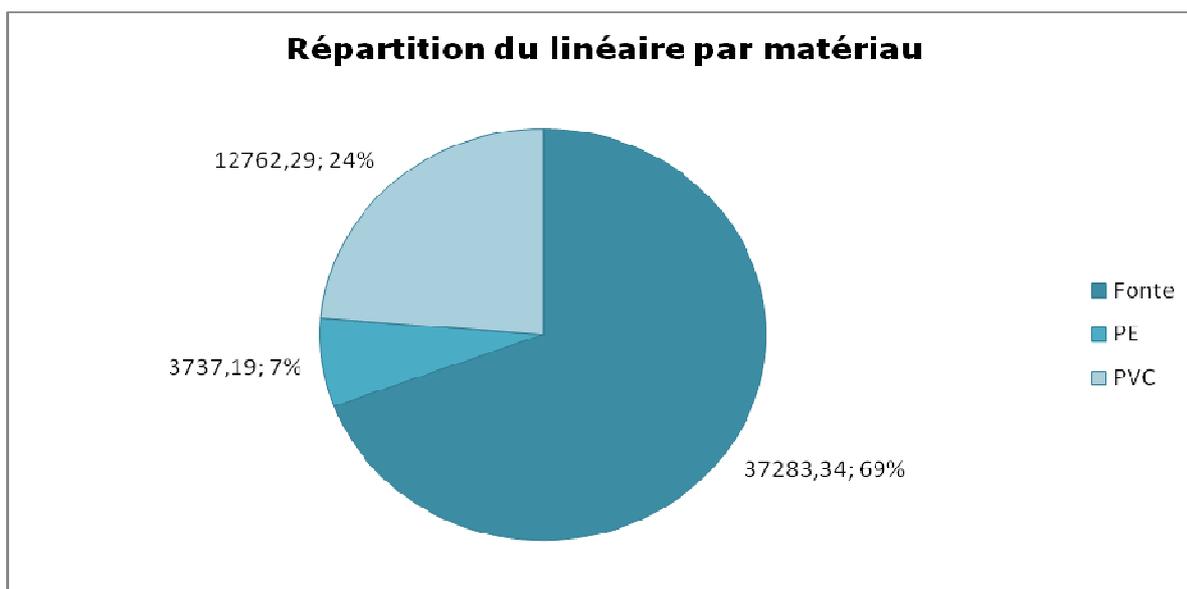
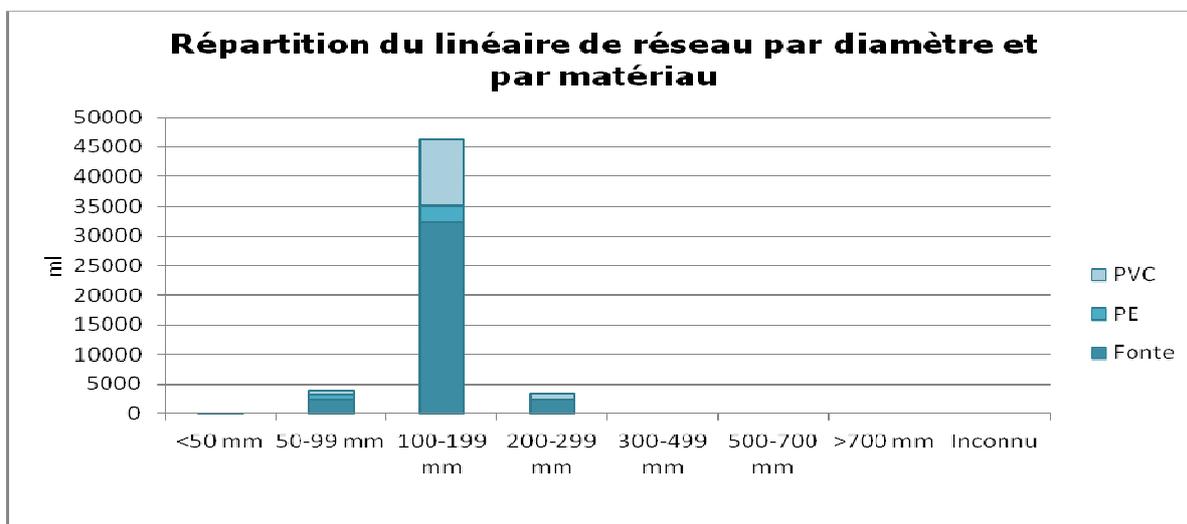
| Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs | | | | |
|---|--------------------|--------------------------|--------------|-------|
| Commune | Site | Année de mise en service | Volume utile | Unité |
| SALERNES | Réservoir la Roque | | 1000 | m3 |

Les canalisations

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

| Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml) | | | | | | | | | |
|---|--------|-------|----------------|--------|-------|-------|--------|---------|--------|
| Diamètre / Matériau | Fonte | PE | Amiante ciment | PVC | Acier | Béton | Autres | Inconnu | Total |
| <50 mm | | 235 | | | | | | | 235 |
| 50-99 mm | 2 454 | 693 | | 700 | | | | | 3 848 |
| 100-199 mm | 32 329 | 2 809 | | 11 150 | | | | | 46 288 |

| Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml) | | | | | | | | | |
|---|--------|-------|----------------|--------|-------|-------|--------|---------|--------|
| Diamètre / Matériau | Fonte | PE | Amiante ciment | PVC | Acier | Béton | Autres | Inconnu | Total |
| 200-299 mm | 2 501 | | | 912 | | | | | 3 412 |
| Total | 37 283 | 3 737 | | 12 762 | | | | | 53 783 |



Les accessoires de réseau

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

| Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune | | |
|---|--|--------|
| Commune | Type d'accessoires | Nombre |
| SALERNES | Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation | 9 |

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune

| Commune | Type d'accessoires | Nombre |
|----------|---|--------|
| SALERNES | Détendeurs / Stabilisateurs | 6 |
| SALERNES | Equipements de mesure (prélocalisateurs, ...) | 1 |
| SALERNES | Hydrants (bouches et poteaux incendies) | 124 |
| SALERNES | Vannes | 210 |
| SALERNES | Vidanges, purges, ventouses | 11 |

Les branchements

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

Pourcentage de branchements en plomb restant

| Nb branchements en plomb | Nb branchements (hors plomb) | Nombre total de branchements | % de branchements en plomb restant |
|--------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| 0 | 3 002 | 3 002 | 0,0% |

LES BIENS DE REPRISE

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

Les compteurs

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

| Année | DN 15 | DN 20 | DN 30 | DN 40 | DN 50 | DN 60 | Total |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1991 | 1 | | | | | | 1 |
| 1992 | 1 | | | | | | 1 |
| 1999 | 1 | | | | | | 1 |
| 2001 | | | | 1 | | | 1 |
| 2003 | | | 1 | | | | 1 |
| 2005 | 7 | | | | | | 7 |
| 2006 | 92 | | 1 | | | | 93 |
| 2007 | 45 | | | 3 | | | 48 |
| 2008 | 202 | | 1 | 1 | | | 204 |
| 2009 | 177 | | 2 | | | | 179 |
| 2010 | 62 | 1 | | | | | 63 |
| 2011 | 121 | 1 | 1 | | | 1 | 124 |
| 2012 | 1 695 | 12 | 2 | 1 | 1 | | 1 711 |

| | | | | | | | |
|--------------|--------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|--------------|
| 2013 | 93 | | 6 | 2 | | 2 | 103 |
| 2014 | 13 | | | | | 1 | 14 |
| Total | 2 510 | 14 | 14 | 8 | 1 | 4 | 2 551 |

LE BILAN HYDRAULIQUE

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

LE FONCTIONNEMENT HYDRAULIQUE

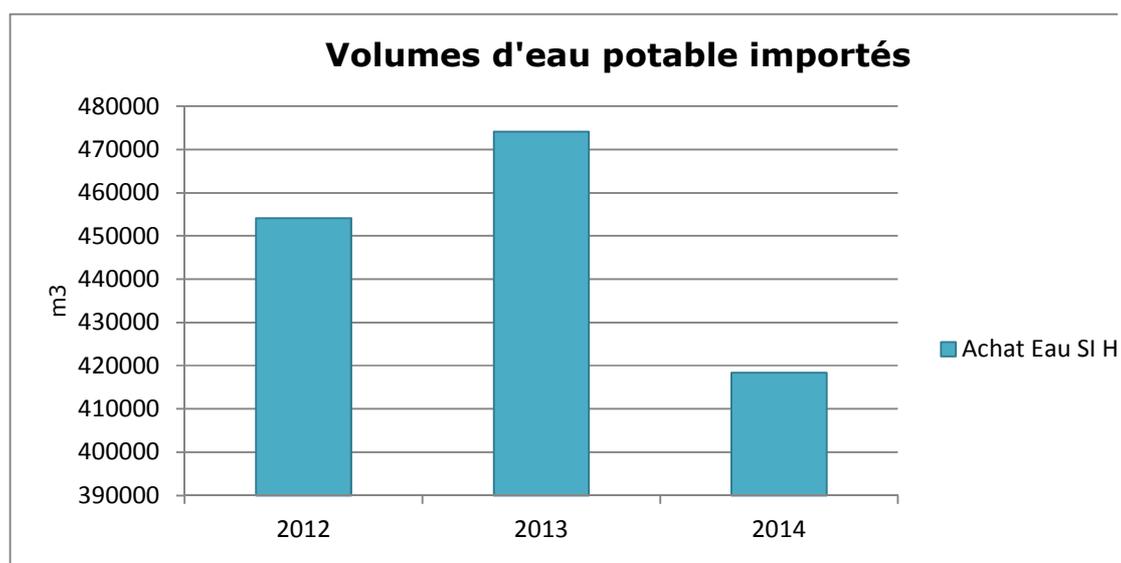
La commune de Salernes est alimentée par le Syndicat du Haut Var qui a pour vocation de livrer en limite de chacune des communes adhérentes une eau potable de qualité 24 heures sur 24. L'eau ainsi livrée à la commune de Salernes provient de la source de Saint Barthélémy (Salernes), avec un complément de la station de production de Fontaine-L'évêque (Bauduen).

Volumes d'eau potable importés (m3)

| Provenance | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
|--|---------|---------|---------|-----------|
| Achat Eau SI Haut Var | 454 174 | 474 132 | 418 322 | - 11,8% |
| Total des volumes d'eau potable importés | 454 174 | 474 132 | 418 322 | - 11,8% |

Détail des volumes d'eau potable par origine (m3)

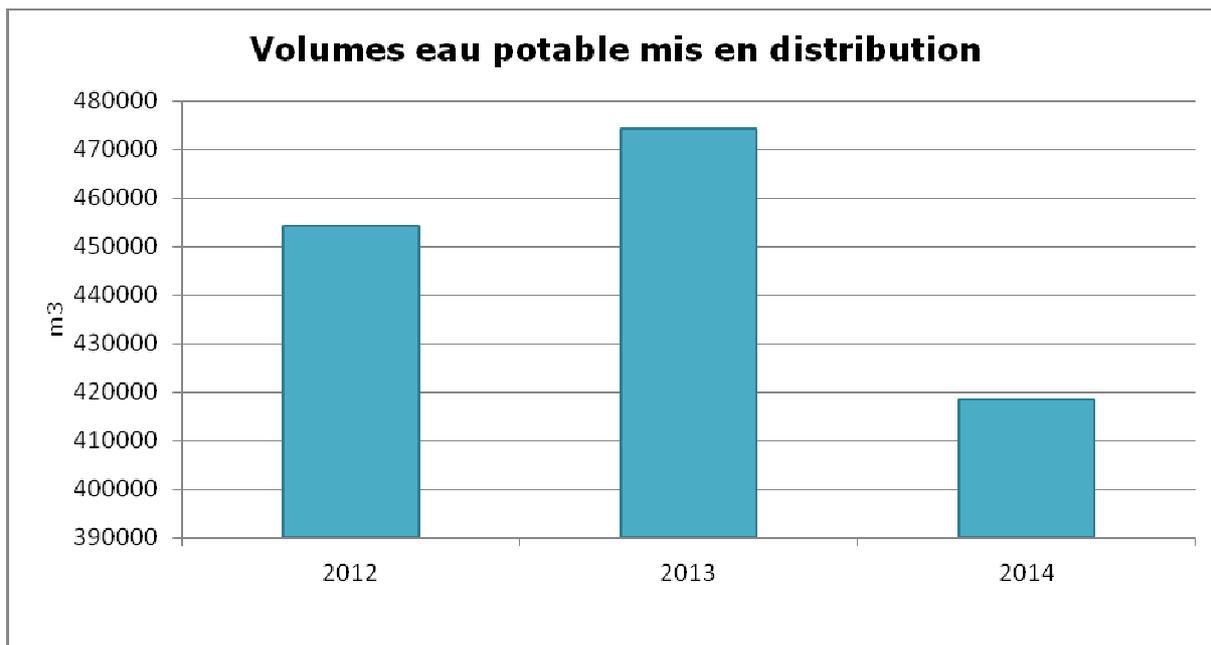
| Provenance | 2014 | % |
|-------------------------------------|---------|-------|
| Source de St Barthélémy | 277 252 | 66 % |
| Arrivée SIHV depuis 2100 m3 Moissac | 141 070 | 34 % |
| Total | 418 322 | 100 % |



LES VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ANNEE CIVILE

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumés d'eau potable mis en distribution ces dernières années. Le volumé mis en distribution correspond au volumé d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volumé produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumés d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumés d'eau potable exportés (vendus en gros). Les volumés indiqués sont des volumés relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

| Volumés eau potable mis en distribution (m3) | | | | |
|---|---------|---------|---------|-----------|
| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Total volumés eau potable produits (A) = (A') - (A'') | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| dont volumés eau brute prélevés (A') | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| dont volumés de service production (A'') | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Total volumés eau potable importés (B) | 454 174 | 474 132 | 418 322 | - 11,8% |
| Total volumés eau potable exportés (C) | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Total volumés eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D) | 454 174 | 474 132 | 418 322 | - 11,8% |



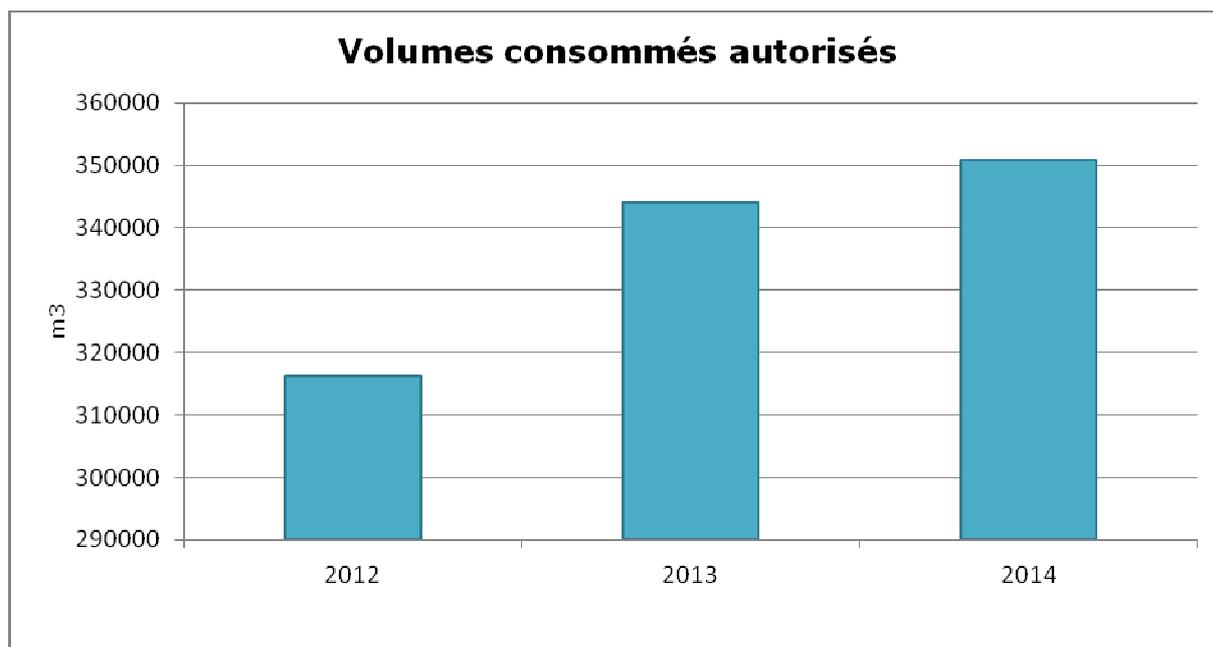
LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES ANNEE CIVILE

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- Volumes comptabilisés : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés,
- Volumes consommés sans comptage : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement,
- Volumes de service du réseau : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

| Volumes consommés autorisés (m3) | | | | |
|---|---------|---------|---------|-----------|
| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Volumes comptabilisés (E = E' + E'') | 305 574 | 329 846 | 338 345 | 2,6% |
| - dont Volumes facturés (E') | 303 504 | 303 146 | 332 881 | 9,8% |
| - dont Volume eau potable livré gratuitement avec compteur y compris les volumes dégrévés (E'') | 2 070 | 26 700 | 5 464 | - 79,5% |
| Volumes consommés sans comptage (F) | 8 976 | 9 483 | 8 356 | - 11,9% |
| Volumes de service du réseau (G) | 1 750 | 4 741 | 4 183 | - 11,8% |
| Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H) | 316 300 | 344 070 | 350 884 | 2,0% |

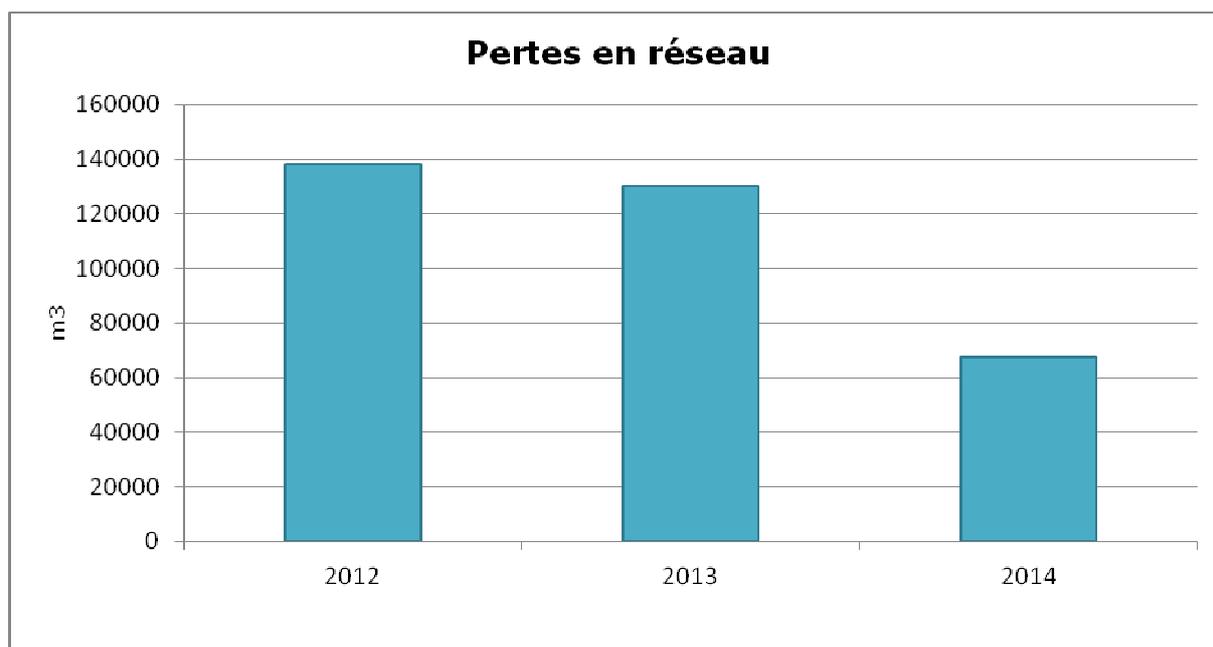


LES PERTES D'EAU POTABLE EN RESEAU ANNEE CIVILE

Les pertes d'eau potable en réseau sont calculées sur l'année civile par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

| Pertes en réseau (m3) | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Volumes mis en distribution (D) | 454 174 | 474 132 | 418 322 | - 11,8% |
| Volumes consommés autorisés (H) | 316 300 | 344 070 | 350 884 | 2,0% |
| Total des pertes en réseau (D-H) = (J) | 137 874 | 130 062 | 67 438 | - 48,1% |

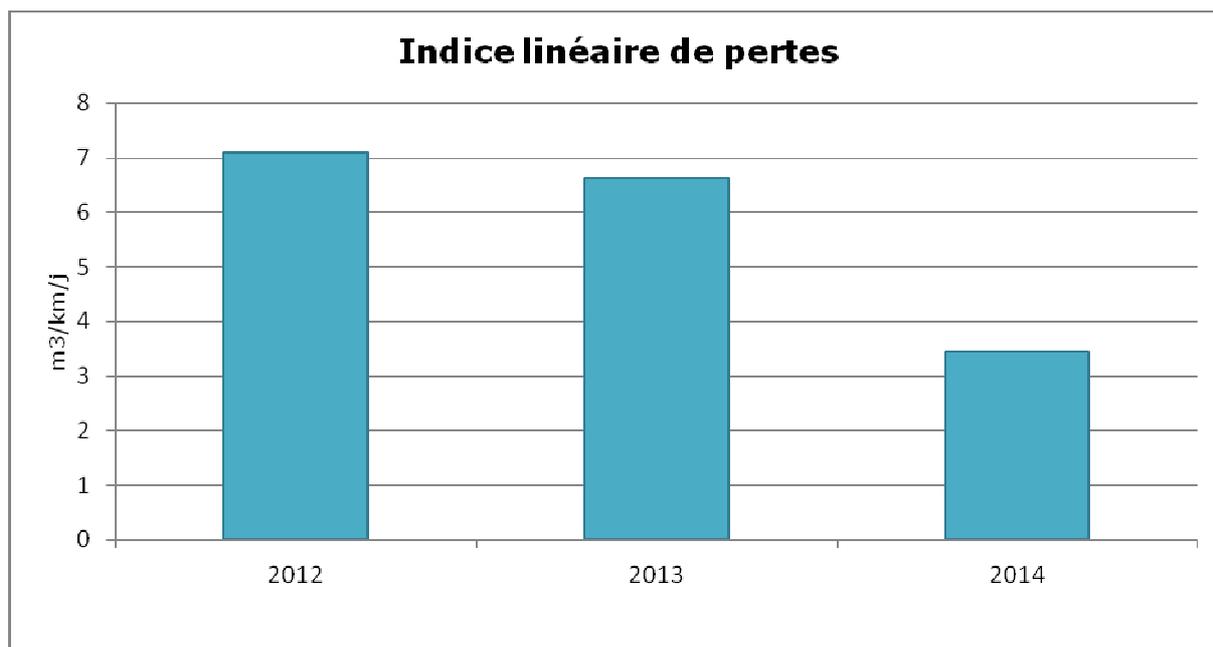


L'INDICE LINEAIRE DE PERTES ANNEE CIVILE

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

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

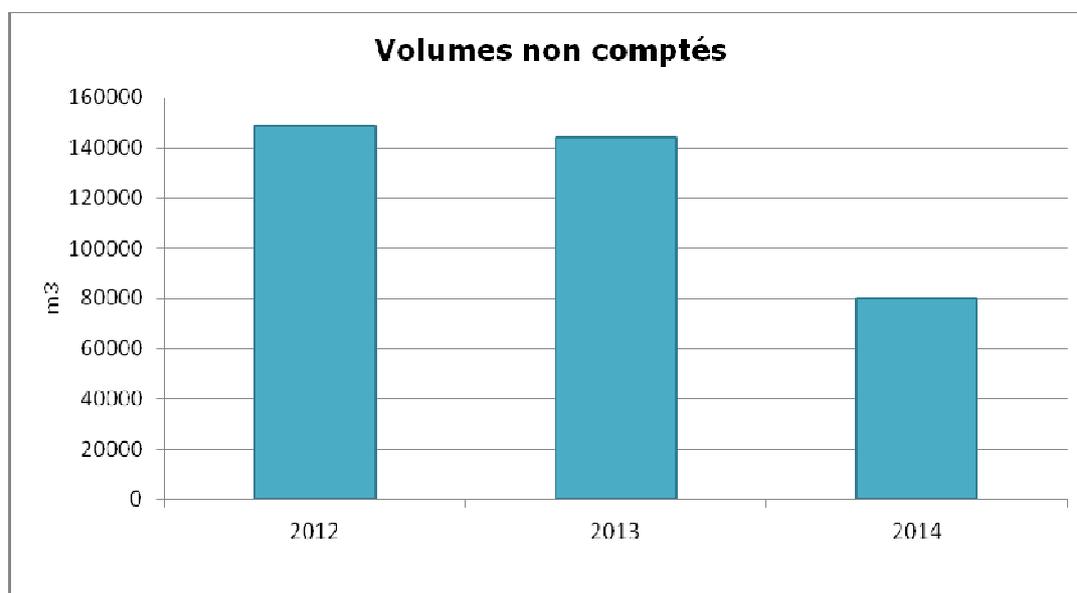
| Indice linéaire de pertes (m3/km/j) | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Pertes en réseau (J) | 137 874 | 130 062 | 67 438 | - 48,1% |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L) | 53,3 | 53,8 | 53,8 | 0,0% |
| Indice linéaire de pertes (J)/(365xL) | 7,08 | 6,63 | 3,44 | - 48,1% |



LES VOLUMES NON COMPTES ANNEE CIVILE

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

| Volumes non comptés (m3) | | | | |
|---|---------|---------|---------|-----------|
| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Volumes mis en distribution (D) | 454 174 | 474 132 | 418 322 | - 11,8% |
| Volumes comptabilisés (E) | 305 574 | 329 846 | 338 345 | 2,6% |
| Total des volumes non comptés (D-E) = (K) | 148 600 | 144 286 | 79 977 | - 44,6% |

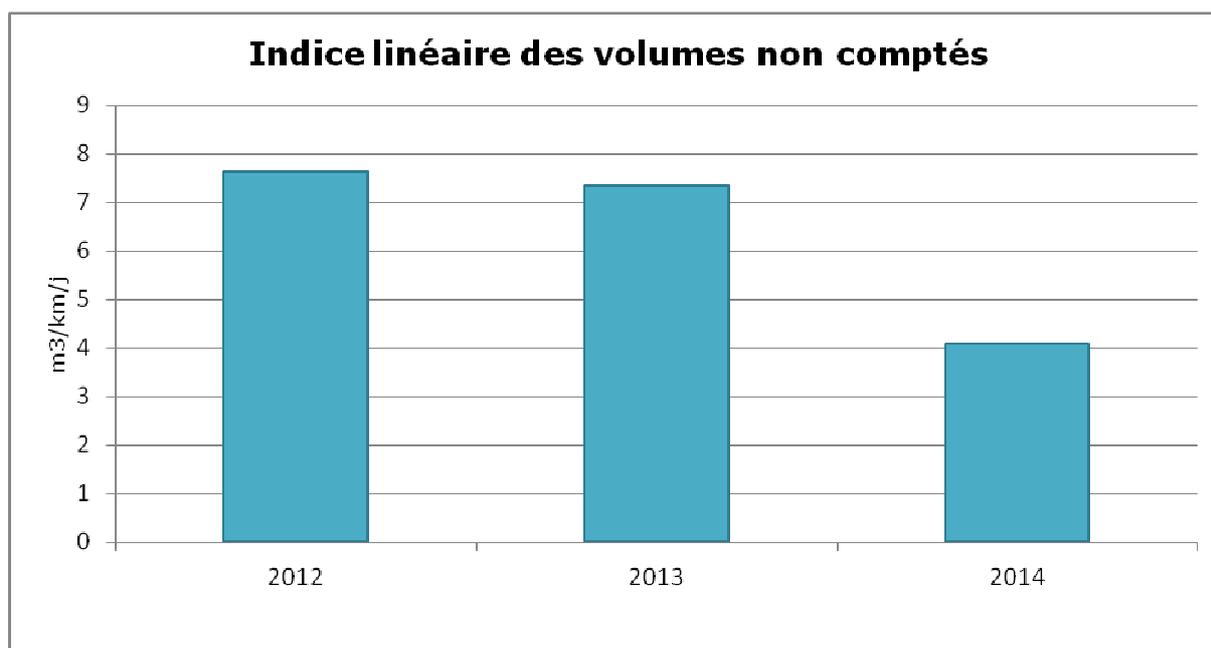


L'INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES ANNEE CIVILE

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

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

| Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Volumes non comptés (K) | 148 600 | 144 286 | 79 977 | - 44,6% |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L) | 53,3 | 53,8 | 53,8 | 0,0% |
| Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL) | 7,63 | 7,35 | 4,07 | - 44,6% |



LE RENDEMENT DU RESEAU ANNEE CIVILE

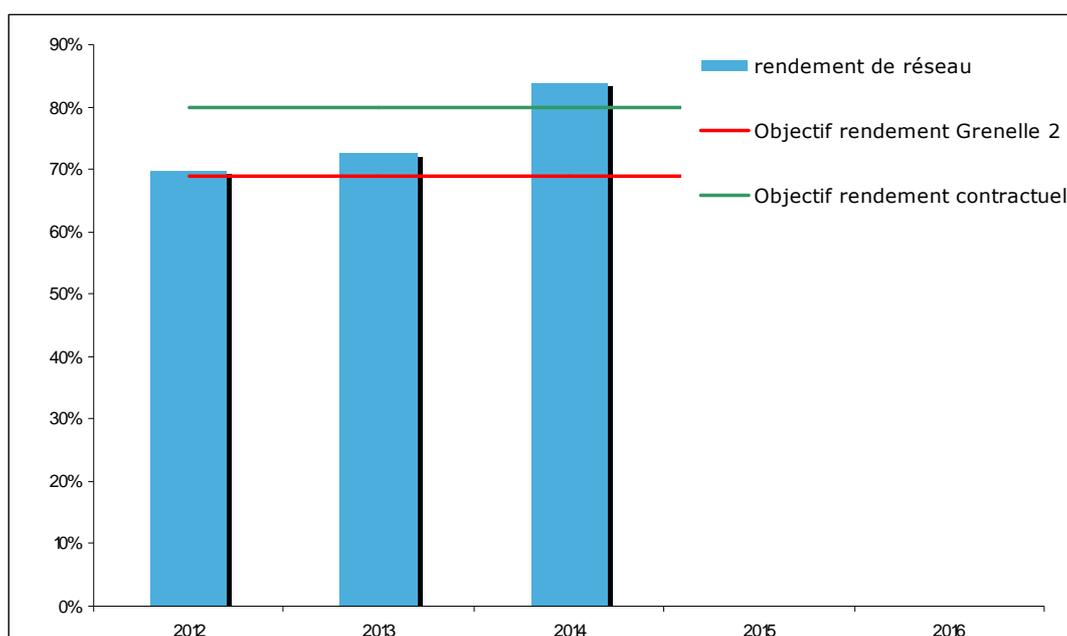
Il s'agit du ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes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

Il est ici calculé sur l'année civile.

| Rendement de réseau (%) | | | | |
|--|---------|---------|---------|-----------|
| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Volumes consommés autorisés (H) | 316 300 | 344 070 | 350 884 | 2,0% |
| Volumes eau potable exportés (C) | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'') | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| dont volumes eau brute prélevés (A') | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| dont volumes de service production (A'') | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Volumes eau potable importés (B) | 454 174 | 474 132 | 418 322 | - 11,8% |
| Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B) | 70 | 73 | 84 | 15,6% |

PERFORMANCE RENDEMENT DE RESEAU (GRENELLE 2)

| Performance rendement de réseau | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| Volumes consommés autorisés (H) | 316 300 | 344 070 | 350 894 | | |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L) | 53,3 | 53,8 | 53,8 | | |
| Indice Linéaire de Consommation (H)/(365xL) | 16,2 | 17,5 | 17,9 | | |
| Objectif contractuel rendement de réseau | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = 65 + 0,2 ILC | 69% | 69% | 69% | 69% | 69% |
| Rendement de réseau (%) | 70% | 73% | 84% | | |



LA QUALITE DE L'EAU

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

LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

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

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

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

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

- Le contrôle sanitaire officiel et légal exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Au titre du contrôle officiel des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en divers points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier la qualité physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la qualité sanitaire des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau distribuée. Il est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence des analyses du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par le Code de Santé Publique, reprenant le décret n°2001-1220 en date du 20 décembre 2001.
- La surveillance d'exploitation : Pour s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité, nous surveillons en permanence la qualité de l'eau qu'elle produit et distribue en vérifiant sa conformité. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

LE PLAN VIGIPIRATE

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

- un dispositif de sur-chloration pouvant être activé en moins de 3 jours et garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des sites industriels,

- la sensibilisation du personnel à la Vigilance

LA DISTRIBUTION

Contrôle Sanitaire - Surveillance de l'exploitant : Statistiques sur la conformité

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

| Statistiques sur la conformité en distribution | | | | | | | |
|--|------------------|----------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|
| Contrôle | Analyse | Bulletin | | | Paramètre | | |
| | | Global | Non conforme | % Conformité | Global | Non conforme | % Conformité |
| Contrôle sanitaire | Microbiologique | 11 | 0 | 100,00% | 66 | 0 | 100,00% |
| Contrôle sanitaire | Physico-chimique | 15 | 0 | 100,00% | 101 | 0 | 100,00% |
| Surveillance | Microbiologique | 5 | 0 | 100,00% | 15 | 0 | 100,00% |
| Surveillance | Physico-chimique | 5 | 0 | 100,00% | 15 | 0 | 100,00% |

Contrôle Sanitaire - Surveillance de l'exploitant : Statistiques sur les références de qualité

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

| Statistiques sur les références de qualité en distribution | | | | | | | |
|--|------------------|----------|----------------|-------------|-----------|----------------|-------------|
| Contrôle | Analyse | Bulletin | | | Paramètre | | |
| | | Global | Hors référence | % Référence | Global | Hors référence | % Référence |
| Contrôle sanitaire | Microbiologique | 11 | 0 | 100,00% | 66 | 0 | 100,00% |
| Contrôle sanitaire | Physico-chimique | 15 | 0 | 100,00% | 101 | 0 | 100,00% |
| Surveillance | Microbiologique | 5 | 0 | 100,00% | 15 | 0 | 100,00% |
| Surveillance | Physico-chimique | 5 | 0 | 100,00% | 15 | 0 | 100,00% |

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

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

| Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007 | | | |
|--|---|---|--------------|
| | Bulletin | | |
| | Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | % Conformité |
| Microbiologique | 11 | 0 | 100,00% |
| Physico-chimique | 5 | 0 | 100,00% |

LE BILAN CLIENTELE

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

LE NOMBRE D'ABONNEMENTS

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

| Nombre d'abonnements | | | | |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-----------|
| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Abonnés domestiques et assimilés | 2 582 | 2 597 | 2 648 | 2,0% |
| Autres abonnements | 82 | 85 | 86 | 1,2% |
| Total | 2 664 | 2 682 | 2 734 | 1,9% |

LES VOLUMES VENDUS

Ces volumes sont les volumes bruts facturés sur la période entre les relèves des compteurs ; ils ne sont pas ramenés à 365 jours.

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

| Volumes vendus (m3) | | | | |
|----------------------------------|---------|---------|---------|-----------|
| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Abonnés domestiques et assimilés | 262 178 | 256 976 | 277 828 | 8,1% |
| Autres abonnés | 39 478 | 51 984 | 48 669 | - 6,4% |
| Total | 301 656 | 308 960 | 326 497 | 5,7% |

LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

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

| Typologie des contacts | | |
|------------------------|--------------------|-------------------|
| Désignation | Nombre de contacts | dont réclamations |
| Téléphone | 1 217 | 123 |
| Courrier | 402 | 39 |
| Internet | 73 | 12 |
| Fax | 2 | 0 |
| Visite en agence | 679 | 71 |
| Total | 2 373 | 245 |

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE DOSSIERS CLIENTS

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

| Principaux motifs de contact | | |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Désignation | Nombre de contacts | dont réclamations |
| Abonnement | 498 | 0 |
| Nombre de relevés de compteurs | 5 | 0 |
| Facturation | 123 | 80 |
| Encaissement | 699 | 40 |
| Qualité | 0 | 0 |
| Distribution | 0 | 0 |
| Assainissement | 0 | 0 |
| Chantier | 0 | 0 |
| Demandes d'information | 822 | 90 |
| Autres | 226 | 35 |
| Total | 2 373 | 245 |

L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent pour faciliter aux clients l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique...

Ces moyens permettent à nos clients de gérer confortablement leur budget « eau ». L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, ou via notre site internet

98 % des clients estiment satisfaisant le choix des moyens de paiement

| Activité de gestion | |
|--------------------------------|--------|
| Désignation | Nombre |
| Nombre de relevés de compteurs | 5 502 |
| Nombres de factures | 4 391 |
| Nombre d'abonnés mensualisés | 1 111 |
| Nombre d'abonnés prélevés | 1 504 |
| Nombre d'échéanciers | 98 |

LA RELATION CLIENTS

| La relation clients | | | |
|---|-------|--------|-----------|
| Désignation des indicateurs spécifiques à Salernes | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%) | 78 | 92 | 17,9% |
| Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés) | 20,51 | 18,654 | - 9,0% |
| Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues | Oui | Oui | |

| Désignation des indicateurs nationaux | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
|--|------|------|-----------|
| Taux de prise d'appel au CRC | 90,5 | 89,5 | - 1,1% |
| Satisfaction post contact (note sur 10) | 7,5 | 7,7 | 2,7% |
| Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale | 9,5 | 9,1 | - 4,2% |
| Pourcentage de clients satisfaits | 85 | 77 | - 9,4% |

L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

| L'encaissement et le recouvrement | | | |
|--|-----------|----------|-----------|
| Désignation | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Créances irrécouvrables (€) | 3 322,11 | 3 430,74 | 3,3% |
| Délai Paiement client (j) | - 9,83 | 1,86 | - 118,9% |
| Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC) | 19 264,34 | 33 154,7 | 72,1% |

| L'encaissement et le recouvrement | | | |
|--|-------------|-------------|------------------|
| Désignation | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Taux de créances irrécouvrables (%) | 0,34 | 0,29 | - 14,7% |
| Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%) | 1 | 0,39 | - 61,0% |

LES DEGREVEMENTS

| Les dégrèvements | | | |
|---|-------------|-------------|------------------|
| Désignation | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Nombre de demandes acceptées | 8 | 19 | 137,5% |
| Nombres de demandes de dégrèvement | 8 | 19 | 137,5% |
| Nombres de demandes non couvertes contractuellement | 0 | 0 | 0,0% |
| Volumes dégrévés (m3) | 26 700 | 5 464 | - 79,5% |

LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

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

Les résultats de ces études permettent à Lyonnaise des Eaux :

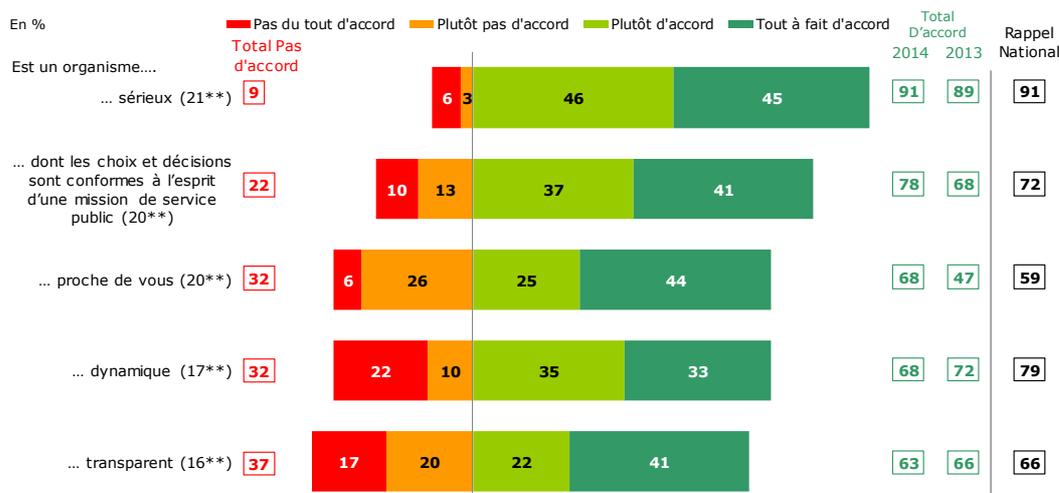
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

La méthodologie

En 2014, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de décembre 2014 en collaboration avec l'Institut TNS Sofres auprès de 2800 clients interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par Lyonnaise des Eaux.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

Image du distributeur d'eau Lyonnaise des Eaux



Le total des pourcentages peut ne pas faire 100% du fait des arrondis.

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

(**) Bases très faibles



TNS Sofres
Baromètre National Lyonnaise des Eaux

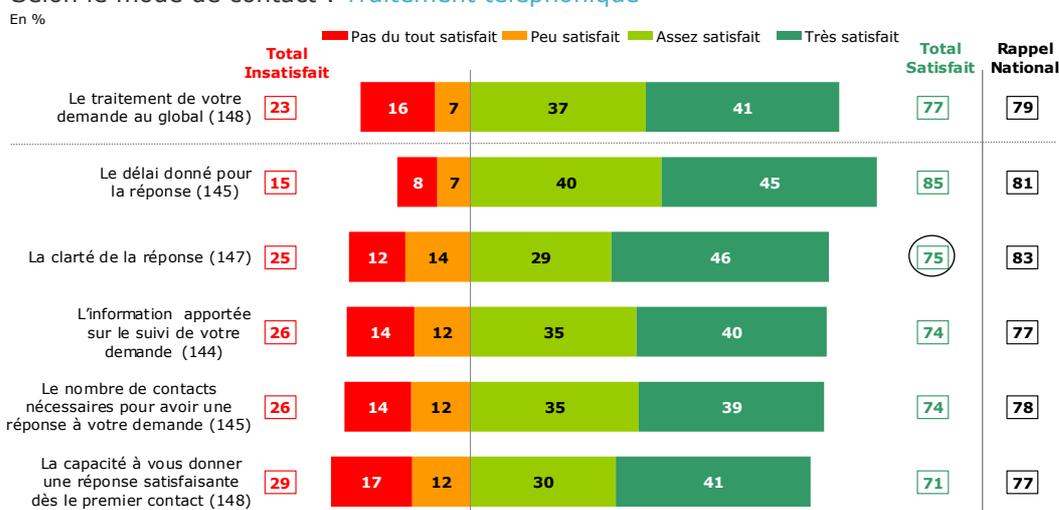
Rapport ER Eaux de Provence

39um20



9

Satisfaction vis-à-vis du traitement de la demande Selon le mode de contact : **Traitement téléphonique**



Le total des pourcentages peut ne pas faire 100% du fait des arrondis.

Base : Ont eu des contacts avec le Service Clients par téléphone K3. Toujours par rapport à ce contact par téléphone, par rapport au traitement de la demande, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait... ?



TNS Sofres
Baromètre National Lyonnaise des Eaux

Rapport ER Eaux de Provence

39um20



51

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

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Le tarif

| Le tarif | |
|---|--------|
| Détail prix eau | 2014 |
| Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné) | 59,8 |
| Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m3) | 1,3984 |
| Taux de la partie fixe du service (%) | 26,27% |
| Prix TTC au m3 pour 120 m3 | 2,3492 |
| Prix HT au m3 pour 120 m3 | 2,2267 |

L'évolution du tarif de l'eau

| Evolution des révisions de la tarification | | | |
|--|--------|--------|-----------|
| Désignation | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Coefficient d'indexation K eau potable | 1,0279 | 1,0391 | 1,1% |

La facture type 120 m3

| | |
|---|--|
|   | <p>SEERC 8.1 Chemin de Capeau ZAC de Trigance 13800 ISTRES</p> |
|---|--|

FACTURE TYPE 120 M3

Commune de SALERNES

| Detail de votre facture | | | |
|--------------------------------|----------|-----------------------|-----------------|
| Service de l'Eau | | | |
| Désignation | Quantité | Prix Unitaire € ht | Montant ht € |
| Part du Déléataire | | | |
| Abonnement | 2 | 24,94 | 49,88 |
| Consommation | 120 m3 | 0,8897 | 106,76 |
| | | | 156,64 |
| Part de la Collectivité | | | |
| Abonnement | 2 | 4,96 | 9,92 |
| Consommation T1 | 100 m3 | 0,4953 | 49,53 |
| Consommation T2 | 20 m3 | 0,5753 | 11,51 |
| | | | 70,96 |
| Organismes Publics | | | |
| Agence de l'Eau - Prélèvement | 120 m3 | 0,0400 | 4,80 |
| Agence de l'Eau - Pollution | 120 m3 | 0,2900 | 34,80 |
| | | | 39,60 |
| Total H.T. Eau | | | 267,20 |
| T.V.A. 5,5 % | | | 14,70 |
| Total TTC Eau | | | 281,90 € |
| Net à payer | | | |

LE BILAN D'EXPLOITATION

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

LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

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

| La consommation d'énergie électrique (kWh) | | | | |
|--|------|------|------|-----------|
| Site | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Réservoir la Roque | 215 | 222 | 217 | -2,25% |

LE NETTOYAGE DES RESERVOIRS

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

| Nettoyage des réservoirs | |
|--|--|
| Site | Date intervention |
| Réservoir la Roque | 21/10/2014 (bassin n°1) 22/10/2014 (bassin n°2) |
| Réservoir de l'Etang (Propriété SIHV) | 07/11/2014 |

LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

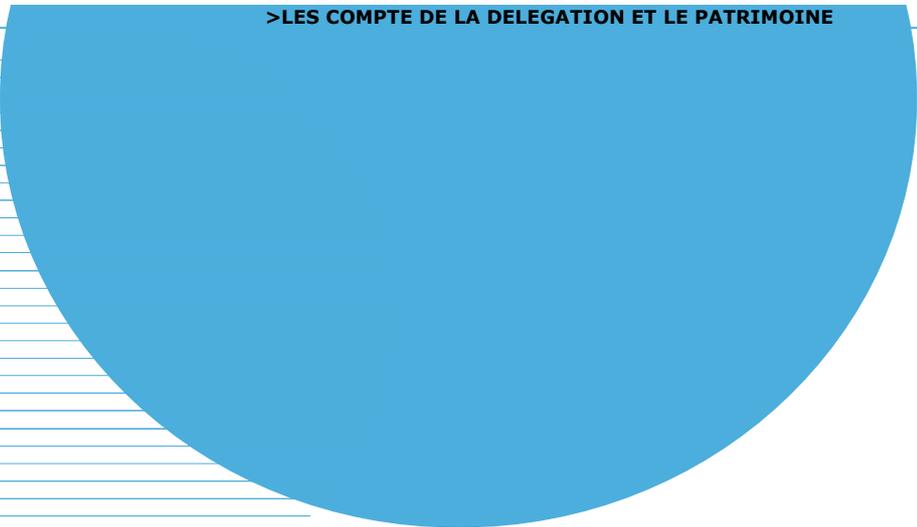
Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

| Les interventions sur le réseau de distribution | | | | |
|---|------------------------------|------|------|-----------|
| Indicateur | Type d'intervention | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Accessoires | créés | 1 | 1 | 0,0% |
| Accessoires | renouvelés | 3 | 1 | -66,7% |
| Accessoires | réparés | 1 | 1 | 0,0% |
| Actes | total réalisés sur le réseau | 1360 | 1507 | 10,8% |
| Appareils de fontainerie | créés | 1 | 1 | 0,0% |
| Appareils de fontainerie | renouvelés | 3 | | -100,0% |
| Appareils de fontainerie | réparés | 1 | | -100,0% |
| Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable | dans le cadre du service | 16 | 16 | 0,0% |
| Branchements | créés | 13 | 10 | -23,1% |
| Branchements | modifiés | 17 | 12 | -29,4% |
| Branchements | renouvelés | 4 | 4 | 0,0% |
| Compteurs | déposés | 3 | 3 | 0,0% |
| Compteurs | posés | 133 | 65 | -51,1% |
| Devis métrés | réalisés | 37 | 41 | 10,8% |
| Éléments de réseau | mis à niveau | 1 | 10 | 900,0% |
| Enquêtes | Clientèle | 382 | 476 | 24,6% |
| Fermetures d'eau | à la demande du client | 23 | 17 | -26,1% |
| Fermetures d'eau | autres | 20 | 36 | 80,0% |
| Remise en eau | sur le réseau | 58 | 65 | 12,1% |

LA RECHERCHE DES FUITES

Le tableau ci-après détaille le nombre de fuites réparées sur le réseau et sur les branchements au cours de l'exercice suite aux campagnes de recherche de fuites réalisées :

| La recherche de fuites | | | |
|---|------|------|------|
| Désignation | 2012 | 2013 | 2014 |
| Nombres de fuites sur branchements séparées | 22 | 25 | 17 |
| Nombres de fuites sur réseaux réparés | 17 | 11 | 9 |



LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE



LE CARE

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

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

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

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

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : «Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure. »

LE CARE

Salernes Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2014

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

| en milliers d'€uros | 2013 | 2014 | Ecart en % |
|--|----------------|---------------|--------------|
| PRODUITS | 742,81 | 765,21 | 3,0% |
| Exploitation du service | 406,53 | 424,08 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 288,71 | 297,04 | |
| Travaux attribués à titre exclusif | 28,45 | 23,65 | |
| Produits accessoires | 19,12 | 20,44 | |
| CHARGES | 861,49 | 852,24 | -1,1% |
| Personnel | 100,06 | 111,00 | |
| Energie électrique | -0,01 | 0,08 | |
| Achats d'eau | 320,75 | 273,95 | |
| Produits de traitement | 0,17 | 0,00 | |
| Analyses | 2,32 | 3,65 | |
| Sous-traitance, matières et fournitures | 71,35 | 79,34 | |
| Impôts locaux et taxes | 5,09 | 5,53 | |
| Autres dépenses d'exploitation, dont : | 32,17 | 32,16 | |
| • télécommunication, postes et télégestion | 3,75 | 4,31 | |
| • engins et véhicules | 9,99 | 10,28 | |
| • informatique | 12,92 | 11,83 | |
| • assurance | 0,44 | 0,52 | |
| • locaux | 4,03 | 3,67 | |
| Frais de contrôle | 0,00 | 0,00 | |
| Ristournes et redevances contractuelles | 0,00 | 0,00 | |
| Contribution des services centraux et recherche | 13,94 | 15,38 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 288,71 | 297,04 | |
| Charges relatives aux renouvellements | | | |
| • fonds contractuel | 9,93 | 10,13 | |
| Charges relatives aux investissements | | | |
| • programme contractuel | 1,10 | 8,84 | |
| Charges relatives aux compteurs du domaine privé | 14,83 | 10,53 | |
| Charges relatives aux investissements du domaine privé | 1,20 | 1,44 | |
| Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement | -0,11 | 3,17 | |
| Résultat avant impôt | -118,68 | -87,03 | 26,7% |
| RESULTAT | -118,68 | -87,03 | 26,7% |

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Suite à une sous-évaluation des provisions les achats d'eau ne reflètent pas la réalité économique des dépenses associées.

LE DETAIL DES PRODUITS

Salernes Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2014

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

Détail des produits

| en milliers d'euros | 2013 | 2014 | Ecart en % |
|---|---------------|---------------|-------------|
| TOTAL | 742,81 | 765,21 | 3,0% |
| Exploitation du service | 406,53 | 424,08 | 4,3% |
| • Partie fixe | 120,26 | 122,08 | |
| • Partie proportionnelle | 286,27 | 302,00 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 288,71 | 297,04 | 2,9% |
| • Part Collectivité | 190,17 | 200,30 | |
| • Redevance prélèvement | 21,30 | 14,79 | |
| • Redevance pour pollution d'origine domestique | 77,24 | 81,95 | |
| Travaux attribués à titre exclusif | 28,45 | 23,65 | -16,9% |
| • Branchements | 28,45 | 23,65 | |
| Produits accessoires | 19,12 | 20,44 | 6,9% |
| • Facturation et recouvrement autres comptes de tiers | 0,58 | 1,52 | |
| • Autres produits accessoires | 18,54 | 18,92 | |

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LA PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION

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

ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France en 2014 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

L'ENTREPRISE REGIONALE EST L'UNITE DE BASE DE L'ORGANISATION DE LA SOCIETE

- 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.

L'ENTREPRISE REGIONALE DISPOSE DE SA PROPRE COMPTABILITE D'ETABLISSEMENT

- 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.

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.

ELEMENTS DIRECTEMENT IMPUTES 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.
 - l'ensemble des sommes facturées pour le compte des collectivités.
- 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.

ELEMENTS AFFECTES 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.

CHARGES INDIRECTES

LES FRAIS GENERAUX 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 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).

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

LA CONTRIBUTION DES SERVICES CENTRAUX ET RECHERCHE

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

LA PARTICIPATION, L'INTERESSEMENT ET LA PROVISION POUR INDEMNITE DE DEPART A LA RETRAITE DES SALARIES

La participation des salariés 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.

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.

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.

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):

La **traduction économique** de la garantie pour continuité de service 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 de référence.

- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.
- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.
- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :
Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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** du programme contractuel 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.

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera **révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels**. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au même taux de progressivité, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

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

CHARGES RELATIVES AUX INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

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

- a. programme contractuel,
- 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.

CHARGES DOMAINE PRIVE

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.

1. Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels :

- soit 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 10 ans+ 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.

- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

2. 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.

Dorénavant l'ensemble des charges informatiques se retrouve sur la ligne Informatique dans les Autres dépenses d'exploitation.

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 3,67%.

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

REMUNERATION 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 0,1% (0.6% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

IMPÔT SUR LES SOCIETES

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 4,67 % de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux.

Le taux applicable est de 33,33%.

ANNEXES

Les annexes A6 et A9 incluses sont désormais détaillées dans le chapitre « les reversements ».

Salernes Eau

Année 2014

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

| Produits et Charges d'exploitation | Clé | Valeur clé |
|---|---|------------|
| Autres produits affermage eau | Clients affermage eau potable | 2 734,00 |
| Charges branchements eau | Nombre de branchements eau | 2 734,00 |
| Charges distribution | Longueur réseau de distribution (km) | 53,78 |
| Charges et produits branchements facturés eau | Nombre branchements neufs isolés eau | 10,00 |
| Charges facturation encaissement | nombre de factures émises | 3 860,00 |
| Charges production eau potable | Total volumes eau potable (milliers m3) | 409 176,00 |
| Charges relève compteurs | Nombre de relevés | 5 561,00 |
| Charges structures clientèle | Clients eau- asst- PS | 2 734,00 |
| Charges télérelève contrats eau et assainissement | Clients télérelevés | 2 547,00 |
| Produits prestations annexes facturables | Clients affermage eau potable | 2 734,00 |

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

| Produits et Charges d'exploitation | Clé | Valeur clé |
|---|-------------------------------|------------|
| Charges de structure travaux facturables | Produits travaux facturables | 23 649,38 |
| ligne contribution des services centraux et recherche | CA total | 468 169,75 |
| Stocks pour BFR | Produits hors compte de tiers | 468 169,75 |

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 0,68% 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 0,53% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 6,24 %

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 : 3,67 %

LA SITUATION DES BIENS ET DES IMMOBILISATIONS

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre « L'inventaire du patrimoine ». Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Déléataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

SITUATION SUR LES INSTALLATIONS

Les travaux de renouvellement effectués par le Déléataire

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

Renouvellement sur les installations

Opération

Sectorisation Route de Draguignan = électronique débitmètre

Réservoir la Roque- renouvellement tampon DN 800 sur comptage sectorisation

SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

Les travaux de renouvellement effectués par le Délégué

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

| Renouvellement accessoires réseau et branchements | |
|---|---|
| Désignation | Opération |
| Accessoires de réseau | Installation de 1 vanne dn125 de réseau : Rue Pierre Gaudin |
| Branchements | Renouvellement de 4 branchements d'eau : 780 Route de Verdon (Molsretter) 13 Bd de la Libération (Brevart) Lot la Manserve (Poliakoff) Chemin Basse Mude (Centrale béton Lafarge) |

SITUATION SUR LES COMPTEURS

Les compteurs remplacés et renouvelés

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

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

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

| Plan de remplacement et de renouvellement sur les compteurs (nombre) | | | |
|--|-------------------------|----------------------|-----------------------|
| Diamètre | Remplacés et renouvelés | Nombre Total du parc | Compteur remplacé (%) |
| 12 à 15 mm | 60 | 2510 | 2.40% |
| 20 à 40 mm | 2 | 28 | 7.10% |
| >40 mm | 3 | 13 | 23.10% |
| Total | 65 | 2551 | 2.50% |

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

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

- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué,
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

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

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

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),
- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de Lyonnaise des Eaux France, tel que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc ...
-

LE RENOUVELLEMENT

Les opérations réalisées

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

| Renouvellement de l'année | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| Opération | Dépenses réalisées |
| Installations | 2 opérations |
| Réseaux - Branchements | 1 vannes réseau et 4 branchements |
| Compteurs | 65 compteurs |



ANNEXES



ANNEXE 1 : SYNTHÈSE REGLEMENTAIRE

SOMMAIRE

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE
PUBLIC
MARCHES PUBLICS
DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT
ENVIRONNEMENT

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

INTERETS MORATOIRES AU TAUX BCE+8 (8,25 % AU 1^{ER} JANVIER 2014) ET INDEMNITE FORFAITAIRE EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT DANS LES CONTRATS PUBLICS

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

> Décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique

Cette loi et son décret d'application transposent en droit français les dispositions de la directive du 16 février 2011. Elle impose un régime unique pour les retards de paiements dans les contrats de la commande publique (marchés publics, délégations de service public, contrats de partenariat, concessions de travaux...). Elle prévoit, en sus des intérêts moratoires au taux BCE+8 (soit 8.25% au 1^{er} janvier 2014) qui sont appliqués de plein droit dès le jour suivant l'expiration du délai de paiement ou à l'échéance prévue au contrat, une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros pour frais de recouvrement.

Ce nouveau dispositif s'applique aux contrats publics conclus à compter du 16 mars 2013

Nota : concernant les marchés privés (de professionnels à professionnels), la directive avait déjà été transposée par la loi Warsmann du 22 mars 2012. Le taux des intérêts moratoires fixé à BCE+12 (soit 12,25 % au 1^{er} janvier 2014) et le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement a été fixé à 40 euros par un décret du 2 octobre 2012. Cette indemnité doit être mentionnée au contrat ou dans le règlement de service en application de l'art L441-6 du code de commerce.

MARCHES PUBLICS

NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE

> Décret n° 2013-1259 du 27 décembre 2013 modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique

A compter du 1er janvier 2014, conformément au règlement de la Commission en cours d'adoption, les seuils de procédure formalisée des marchés publics seront relevés à :

- 134 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État ;
- 207 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
- 414 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 186 000 € HT pour les marchés de travaux.

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

DEFINITION DES BIENS DE RETOUR ET INDEMNISATION EN CAS DE RUPTURE ANTICIPEE DU CONTRAT DE CONCESSION

> Conseil d'Etat, 21 décembre 2012, ERDF, req. n° 342788

A l'occasion d'un litige entre la commune de Douai et ERDF, le Conseil d'Etat a entendu actualiser sa jurisprudence sur le statut des biens de retour dans les concessions ainsi que sur les modalités d'indemnisation des biens en cas de fin anticipée du contrat.

- Le Conseil d'Etat précise que les biens de retour établis sur la propriété d'une personne publique relèvent de la domanialité publique dès l'origine et sont obligatoirement la propriété du concédant dès leur réalisation.
En revanche, si le bien concédé est construit sur un terrain appartenant au concessionnaire, le contrat peut lui en attribuer la propriété pendant la durée du contrat sous réserve d'en garantir le retour à la collectivité en fin de contrat.
- Le Conseil d'Etat indique que l'indemnité au titre de la valeur non amortie d'un bien ne saurait être supérieure à la VNC comptable telle qu'elle figure au bilan de l'entreprise.

RENOUVELLEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB A LA CHARGE DU DELEGATAIRE

> CAA Paris, 18 octobre 2013, Société des Eaux de Melun, req. n°11PA02965

En l'absence d'une obligation contractuelle de renouvellement des branchements en plomb, le délégataire n'a pas la charge financière du renouvellement de ces branchements, mais doit procéder aux travaux, compte tenu de l'urgence (fin 2013), et se faire indemniser ensuite par la collectivité.

TRANSFERT DES DROITS A DEDUCTION DE LA TVA : BERCY MODIFIE SA DOCTRINE

> BOI-TVA-DED-40-30, 1^{er} aout 2013

Par une instruction en date du 1^{er} aout 2013, l'administration fiscale a modifié sa doctrine en matière d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et, en conséquence, en matière de transfert du droit à déduction via les attestations de TVA.

A compter du 1^{er} janvier 2014, la procédure de transfert du droit à déduction sera limitée aux hypothèses dans lesquelles le contrat ne prévoit pas le versement par le délégataire d'une surtaxe (= part collectivité du prix du service), ou alors seulement une surtaxe symbolique. Dans les autres cas, cette mise à disposition est considérée par l'administration fiscale comme une activité économique assujettie à la TVA. La collectivité devra donc collecter auprès du délégataire une TVA assise sur la surtaxe, avant de reverser la TVA ainsi collectée au Trésor. En contrepartie, elle exerce elle-même son droit à déduction de TVA ayant grevé les dépenses relatives aux investissements engagés dans le cadre du service public.

TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT

TARIFICATION SOCIALE DE L'EAU ET COUPURES D'EAU

> Loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi "Brottes")

La loi "Brottes" du 15 avril 2013 comporte deux dispositifs majeurs :

- le premier dispositif permet aux collectivités qui le souhaitent, à titre d'expérimentation d'une durée de 5 ans, de prévoir une facturation progressive de l'eau potable, avec possibilité d'instaurer une première tranche de consommation gratuite pour les abonnés en situation de précarité.
- La définition des tarifs peut être modulée en fonction du nombre de personnes ou des revenus du foyer, de l'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau ou d'une aide octroyée pour l'accès à l'eau.
- Le deuxième dispositif consiste en une modification de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. D'après cette modification, les coupures d'eau pourraient être interdites toute l'année pour toutes les résidences principales. Mais, la même loi admet la suspension ou la résiliation des contrats d'abonnement pour impayés. En raison des contradictions du texte, une nouvelle loi est nécessaire. Dans l'attente, le dispositif antérieur, qui interdit les coupures d'eau à l'égard des seuls bénéficiaires du FSL, reste en vigueur.

ENVIRONNEMENT

CREATION D'UN DROIT D'ALERTE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT ET DE SANTE PUBLIQUE

> Loi du 16 avril 2013 n°2013-316 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte (JORF n°0090 du 17 avril 2013 page 6465)

Tout salarié d'une entreprise ou d'une régie, ainsi que le CHSCT peuvent émettre une alerte lorsqu'ils considèrent que les produits ou procédés de fabrication utilisés par l'entreprise font peser un risque grave pour la santé publique ou l'environnement. Une commission de la déontologie et des alertes en matière de santé publique et d'environnement est parallèlement créée avec, entre autres missions, celle de la gestion de ces alertes.

Cette commission nationale peut également être saisie, notamment, par les associations de protection de l'environnement agréées en application des dispositions de l'article L.141-1 du code de l'environnement.

En outre, l'employeur doit organiser une information de ses salariés sur les risques que peuvent faire peser sur la santé publique ou l'environnement les produits ou procédés de fabrication utilisés dans l'entreprise et les mesures mises en œuvre pour y remédier (article L.4141-1 du code du travail).

L'employeur doit réunir le CHSCT en cas d'événement grave lié à l'activité de l'établissement ayant porté atteinte ou ayant pu porter atteinte à la santé publique ou à l'environnement (Article L.4614-10 du code du travail).

Enfin, la loi nouvelle sanctionne civilement l'employeur qui ne traite pas les alertes, que celles-ci lui soient soumises directement par un salarié ou par le CHSCT, puisque le défaut de se conformer aux procédures applicables lui fait perdre le bénéfice de la cause d'exonération de responsabilité pour produit défectueux prévue au 4° de l'article 1386-11 du code civil.

TRANSPOSITION DE DIRECTIVES EUROPEENNES DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

> Loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine du développement durable (JORF n°0164 du 17 juillet 2013 page 11890)

La loi du 16 juillet 2013 procède à la transposition de six directives (dont les directives "Seveso III" et la directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique), adapte le droit existant aux dispositions de divers règlements, améliore la mise en œuvre des dispositions d'autres directives déjà transposées et procède enfin à la ratification de 12 ordonnances. Il en résulte un texte complexe et technique intéressant notamment les ICPE, les déchets et la performance énergétique.

A compter du 1^{er} juin 2015, plusieurs modifications du code de l'environnement en matière d'ICPE devront s'appliquer :

- La loi ajoute à la liste des constructions et activités devant être éloignées de l'ICPE soumise à autorisation les "*zones fréquentées par le public, zones de loisir, zones présentant un intérêt naturel particulier ou ayant un caractère particulièrement sensible*" (art. L.512-1)
- Le bénéfice d'antériorité est étendu au changement de classification de dangerosité d'une substance, d'un mélange ou d'un produit utilisés ou stockés dans l'installation (art. L.513-1). Ce principe permet aux installations de continuer à fonctionner selon les règles de l'ancien régime.
- De nouvelles obligations sont créées à l'égard des ICPE susceptibles de créer des accidents majeurs impliquant des substances dangereuses. Les exploitants de ces installations devront procéder au recensement régulier des substances, préparations ou mélanges dangereux susceptibles d'être présents, et tenir à jour ce recensement et élaborer un document écrit définissant leur politique de prévention des accidents majeurs (art. L515-32 à L515-42). Ces informations sont accessibles auprès des services préfectoraux.

La loi instaure un **audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises**. Cet audit doit être réalisé par des personnes qualifiées ou agréées avant le 5 décembre 2015 (art. L.233-1 et s. du code de l'énergie). Le décret d'application de ce texte n'ayant pas encore été édicté, cette disposition légale n'est pas encore applicable.

Par ailleurs, la loi habilite les agents de l'Office National des Forêts à rechercher et constater les infractions en matière de déchets (art. L.541-44 à -48 du code de l'environnement).

ANNEXE 2: VOTRE DELEGATAIRE

LYONNAISE DES EAUX PROVENCE



EDITO

Les enjeux de l'eau changent, l'eau facile est devenue fragile. Au terme de deux ans de concertation et de dialogue pour réinventer le modèle de l'eau avec l'ensemble de ses parties prenantes, Lyonnaise des Eaux a lancé le Contrat pour la Santé de l'Eau. Celui-ci propose un partenariat modernisé avec les collectivités locales, aussi bien en matière de gouvernance pour leur permettre d'exercer pleinement leur contrôle sur l'entreprise qu'elles mandatent, qu'au niveau opérationnel avec des solutions nouvelles tout au long du grand cycle de l'eau.

Alors que les défis écologiques ne cessent de gagner en importance, nos métiers apportent des technologies innovantes à l'ensemble des acteurs de l'eau, collectivités locales, consommateurs, industriels, agriculteurs...

C'est ce que nous nous efforçons de mettre en œuvre au quotidien chez Lyonnaise des Eaux Provence par l'intermédiaire de chacune de nos marques locales et de nos **1100 collaborateurs** répartis sur **7 départements** (Alpes-de-Haute-Provence, Hautes-Alpes, Ardèche, Bouches-du-Rhône, Drôme, Var, Vaucluse).

Répondre aux spécificités locales, agir au cœur des territoires dans une grande proximité avec nos clients et l'ensemble de la société civile, réagir rapidement et efficacement... telle est notre ambition.

Par son fort ancrage territorial et sa volonté d'agir en partenaire des acteurs du grand cycle de l'eau, Lyonnaise des Eaux Provence tient son rôle d'entreprise citoyenne et responsable. En d'autres mots, elle participe activement au développement durable du territoire.

Hervé Madiec,
Directeur Lyonnaise des Eaux Provence

