



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

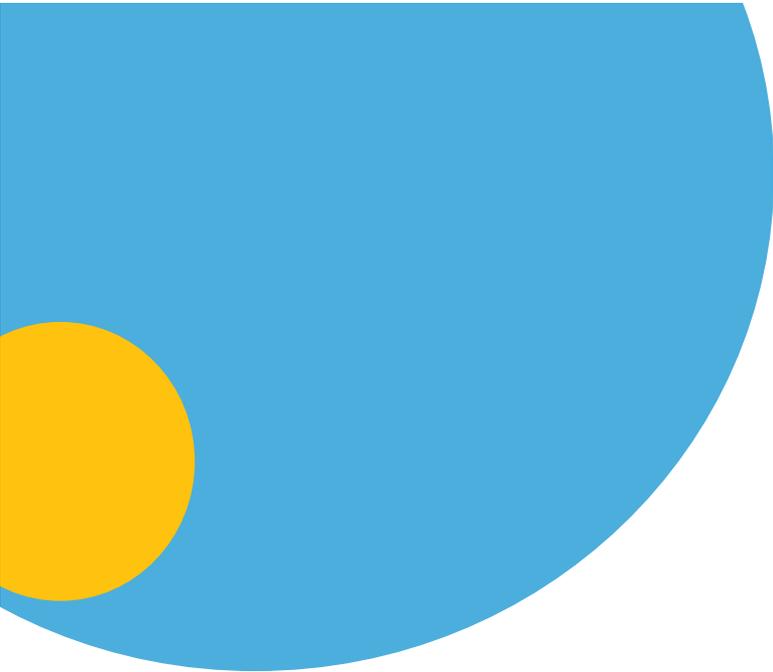
2013

SERVICE DE L'EAU



SALERNES





SOMMAIRE

SYNTHESE DE L'ANNEE 5

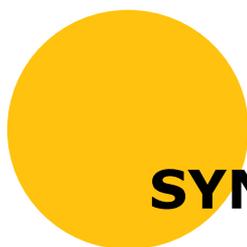
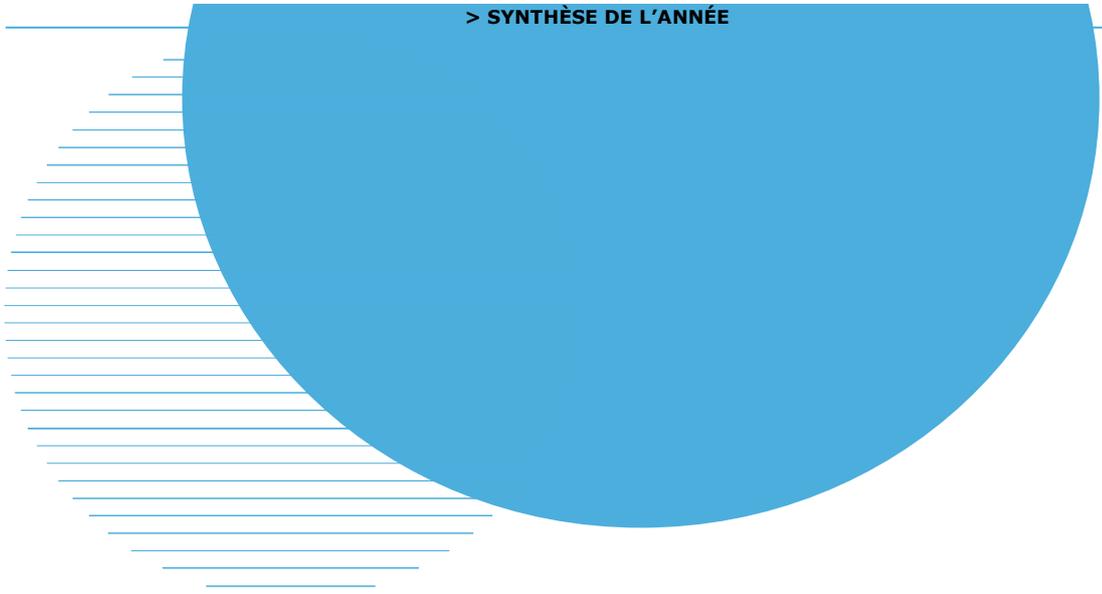
Les indicateurs de performance	7
Indicateurs du décret du 2 mai 2007	7
Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	8
Les évolutions réglementaires	9
Bilan et perspectives	11

LA QUALITE DU SERVICE 13

Le contrat	15
Le bilan hydraulique	17
Le fonctionnement hydraulique	17
Les volumes d'eau potable importés	17
Les volumes mis en distribution année civile.....	17
Les volumes consommés autorisés	18
Les pertes d'eau potable en réseau année civile	18
L'indice linéaire de pertes année civile	19
Les volumes non comptés année civile.....	19
L'indice linéaire des volumes non comptés année civile	19
Le rendement du réseau année civile.....	20
La qualité de l'eau.....	21
Le contrôle de la qualité de l'eau	21
Le plan vigipirate	21
La distribution	22
Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	23
Le bilan clientèle.....	25
Le nombre d'abonnements	25
Les volumes vendus	25
La typologie des contacts clients	26
Les principaux motifs de contact clients	26
L'activité de gestion clients.....	27
La relation clients.....	27
L'encaissement et le recouvrement.....	28
Les dégrèvements pour fuite	28
La mesure de la satisfaction client	28
Le prix du service de l'eau potable	29
Le bilan d'exploitation.....	31
La consommation électrique	31
Le nettoyage des réservoirs.....	31
Les interventions sur le réseau de distribution	32
La recherche des fuites	32

LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE..... 33

Le CARE	35
Le CARE.....	36
Le détail des produits	37
La présentation des méthodes d'élaboration	38
L'inventaire du patrimoine.....	47
Les biens de retour.....	47
Les biens de reprise	50
La situation des biens et des immobilisations.....	53
Situation sur les installations	53
Situation sur les branchements	54
Situation sur les compteurs	54
Les investissements contractuels	55
Le renouvellement.....	55
ANNEXES	57
Annexe 1 : Synthèse réglementaire	59
Annexe 2: Votre délégataire.....	63
Annexe 3 : Fiches annuelles	77
Annexe 4 : Détails des index et des volumes mensuels par point d'importation.....	79
Annexe 5 : Fiche info facture (ARS)	81
Annexe 6 : Liste des 20 principaux consommateurs	82



SYNTHÈSE DE L'ANNÉE



LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

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

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

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

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

INDICATEURS DU DECRET DU 2 MAI 2007

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

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2013	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	53,7828	km	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	72,6	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	10	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	7,35	m3/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	6,63	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	2013	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 DETRUIRE »

Aux vues des dommages déplorés chaque année lors de travaux effectués au voisinage des réseaux aériens ou souterrains implantés en France, et à la faveur de la loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement dite « Grenelle II », l'État a engagé une profonde réforme de la réglementation visant à prévenir les dommages causés aux réseaux lors de travaux. Elle a procédé à la modification du code de l'environnement dans ses articles L. 554-1 à 5 et R. 554-1 et suivants, à la publication de décrets et d'arrêtés d'application, d'un guide technique et de la norme NF S 70-003.

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.

Les nouvelles obligations sont les 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.

Pour les Travaux Urgents y compris en astreinte, les travaux ne peuvent débuter sans retour des exploitants des réseaux « sensibles ». Cette obligation implique, outre des délais administratifs et d'interventions supplémentaires, la nécessité de déployer des outils informatiques nomades (tablettes PC) pour avoir en temps réels les retours d'autorisations ainsi que les plans des concessionnaires.

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).

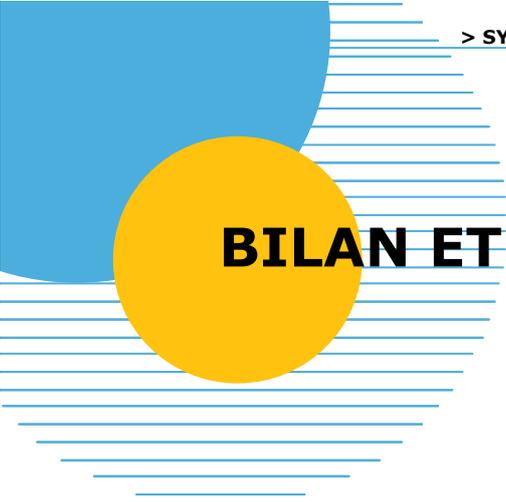
Suite à ces modifications réglementaires, un arrêté est paru le 19 décembre 2013 précisant le nouveau mode de calcul de « l'Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux ».

Afin d'atteindre les premiers points de cet Indice il est impératif de mettre en place les procédures de mise à jour et de report des plans de récolement en classe A des ouvrages neufs ou renouvelés.

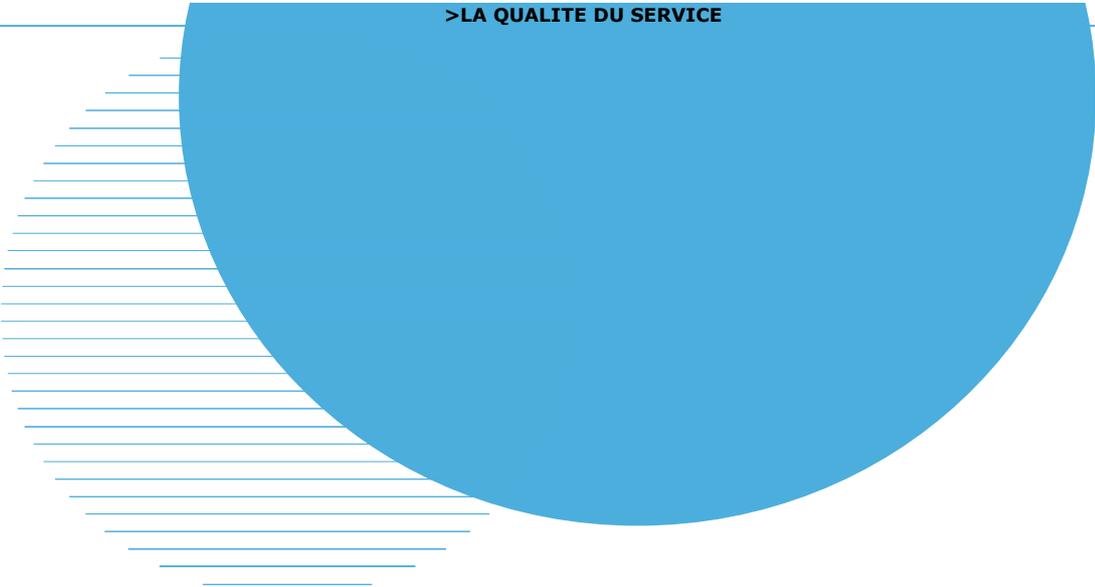
Les points suivants pour atteindre l'objectif défini dans l'arrêté du 19 décembre 2013 sont liés aux pourcentages de renseignement des diamètres, matériaux et âges des réseaux.

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).



BILAN ET PERSPECTIVES



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

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 Fontaine Lévêque située sous 70 mètres d'eau dans le lac de Sainte Croix, et la station de production de Montmeyan Plage qui pompe l'eau dans le Verdon au niveau de la retenue du lac de Quinson.

LES VOLUMES D'EAU POTABLE IMPORTES

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable importés (achetés au Syndicat du Haut Var) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile .

Le détail des index et des volumes mensuels par point d'importation est présenté en annexe 4.

Volumes d'eau potable importés (m3)			
Provenance	2012	2013	N/N-1 (%)
Achat Eau SI Haut Var	454 174	474 132	4,4%
Total des volumes d'eau potable importés	454 174	474 132	4,4%

LES VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ANNEE CIVILE

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

Volumes eau potable mis en distribution (m3)			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
dont volumes de service production (A")	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	454 174	474 132	4,4%
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0,0%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	454 174	474 132	4,4%

LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Volume consommé sans comptage = 2% des volumes produits et importés.

Volume de service du réseau = 1% des volumes produits et importés.

Volumes consommés autorisés (m3)			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	305 574	329 846	7,9%
- dont Volumes facturés (E')	303 504	303 146	- 0,1%
- dont Volume eau potable livré gratuitement avec compteur (E'')	2 070	26 700	1 189,9%
Volumes consommés sans comptage (F)	8 976	9 483	5,6%
Volumes de service du réseau (G)	1 750	4 741	170,9%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	316 300	344 070	8,8%

LES PERTES D'EAU POTABLE EN RESEAU ANNEE CIVILE

Les pertes d'eau potable en réseau année civile

Pertes en réseau (m3)			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	454 174	474 132	4,4%
Volumes consommés autorisés (H)	316 300	344 070	8,8%
Total des pertes en réseau (D-H) = (J)	137 874	130 062	- 5,7%

L'INDICE LINEAIRE DE PERTES ANNEE CIVILE

L'indice linéaire de pertes année civile

Indice linéaire de pertes (m3/km/j)			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Pertes en réseau (J)	137 874	130 062	- 5,7%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	53,34	53,78	0,8%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	7,08	6,63	- 6,4%

LES VOLUMES NON COMPTES ANNEE CIVILE

Les volumes non comptés année civile

Volumes non comptés (m3)			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	454 174	474 132	4,4%
Volumes comptabilisés (E)	305 574	329 846	7,9%
Total des volumes non comptés (D-E) = (K)	148 600	144 286	- 2,9%

L'INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES ANNEE CIVILE

L'indice linéaire des volumes non comptés année civile

Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Volumes non comptés (K)	148 600	144 286	- 2,9%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	53,34	53,78	0,8%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	7,63	7,35	- 3,7%

LE RENDEMENT DU RESEAU ANNEE CIVILE

Le rendement du réseau année civile

Rendement de réseau (%)			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	316 300	344 070	8,8%
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0,0%
Volumes eau potable produits (A)	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	454 174	474 132	4,4%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A-A'+B)$	69,6	72,6	4,2%

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

CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE

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

Statistiques sur la conformité en distribution							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Non conforme	Global	Non conforme	% Non conforme
Contrôle sanitaire	Microbiologique	12	0	0,00%	72	0	0,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	12	0	0,00%	99	0	0,00%
Surveillance	Microbiologique	6	0	0,00%	18	0	0,00%
Surveillance	Physico-chimique	6	0	0,00%	18	0	0,00%

CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LES REFERENCES DE QUALITE

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

Statistiques sur les références de qualité en distribution							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Hors référence	% Hors référence	Global	Hors référence	% Hors référence
Contrôle sanitaire	Microbiologique	12	0	0,00%	72	0	0,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	12	0	0,00%	99	0	0,00%
Surveillance	Microbiologique	6	0	0,00%	18	0	0,00%
Surveillance	Physico-chimique	6	0	0,00%	18	0	0,00%

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	12	0	100,00%
Physico-chimique	1	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	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	2 582	2 597	0,6%
Autres abonnements	82	85	3,7%
Total	2 664	2 682	0,7%

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	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	262 178	256 976	- 2,0%
Autres abonnés	39 478	51 984	31,7%
Total	301 656	308 960	2,4%

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	1 559	208
Courrier	389	42
Internet	82	13
Fax	0	0
Visite en agence	835	129
Total	2 865	392

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACT CLIENTS

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

Principaux motifs de contact		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Abonnement	502	0
Relève	0	0
Facturation	274	158
Encaissement	683	45
Qualité	0	0
Distribution	300	187
Assainissement	0	0
Chantier	0	0
Autres	1 106	2
Total	2 865	392

L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

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

Activité de gestion	
Désignation	Nombre
Relève	5 463
Nombres de factures	4 428
Nombre d'abonnés mensualisés	1 073
Nombre d'abonnés prélevés	1 460
Nombre d'échéanciers	87

LA RELATION CLIENTS

La relation clients	
Désignation	2013
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	78
Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés)	20,51
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	90,5
Satisfaction Post Contact	75
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	9,5
Pourcentage de clients satisfaits	85

L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

L'encaissement et le recouvrement

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2013
Créances irrécouvrables (€)	3 322,11
Délai Paiement client (j)	- 9,83
Montant des créances supérieur à 6 mois (€)	19 264,34
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,34
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	1

LES DEGREVEMENTS POUR FUITE

Les dégrèvements pour fuite	
Désignation	2013
Nombre de demandes acceptées	8
Nombres de demandes de dégrèvement	8
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0
Volumes dégrévés (m3)	26 700

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 :

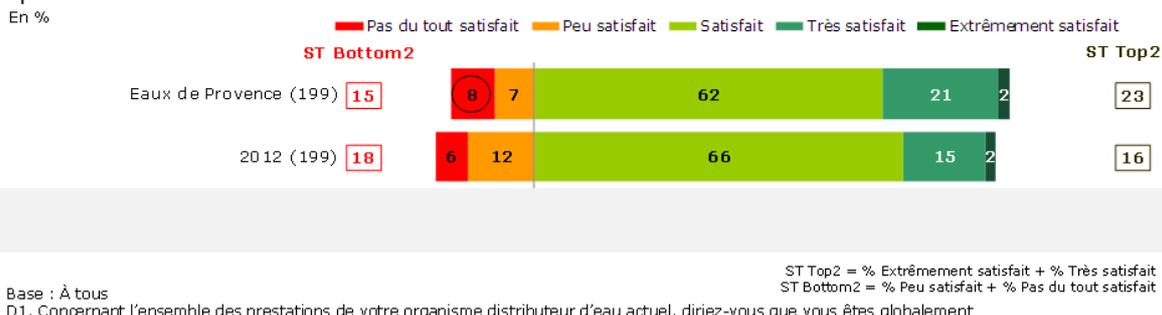
- affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

La méthodologie

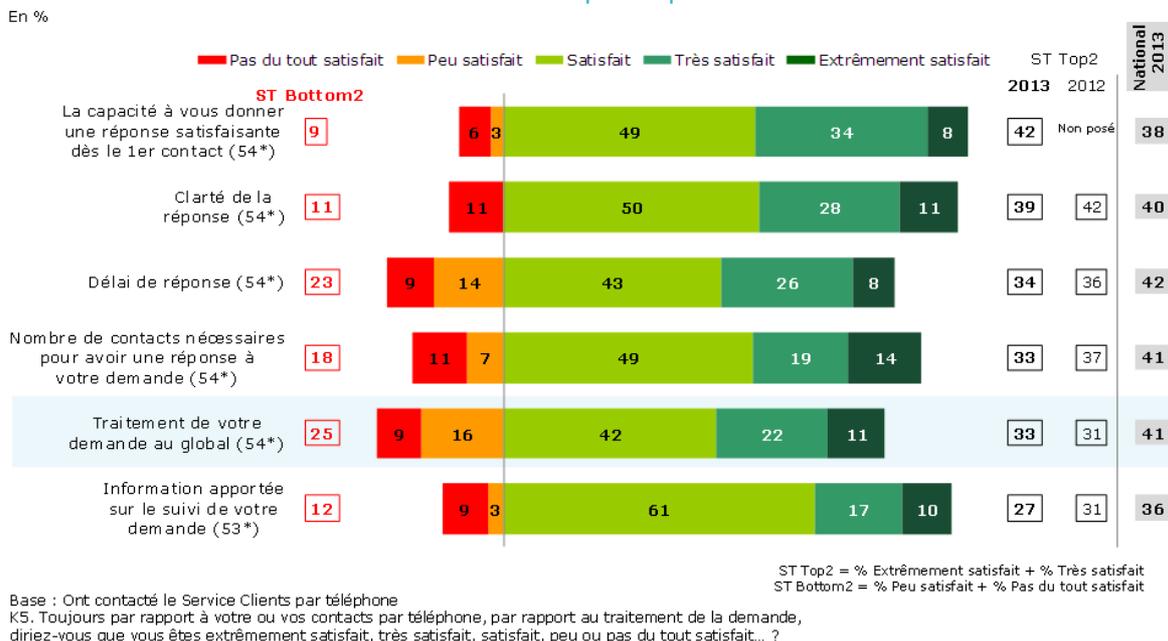
En 2013, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de décembre en collaboration avec l'Institut TNS Sofres auprès de 200 foyers. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par Lyonnaise des Eaux.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

Satisfaction globale vis-à-vis des distributeurs d'eau et évolution de la qualité de service



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



LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

LA FACTURE TYPE 120 M3



Commune de SALERNES
Service de l'Eau

FACTURE TYPE 2013

Consommation de 120 m3

K connu au 01/01/2013 : 1,02792
K connu au 01/01/2014 : 1,02790

Désignation	Prix Unitaire	Montant 2013	Montant 2012	Evolution 2013/2012
Part du Déléataire				
Abonnement semestriel x 2	24,67	49,34	49,34	
Consommation (120 m3)	0,8938	107,26	107,14	
		156,60	156,48	0,1%
Part de la Collectivité				
Abonnement semestriel x 2	4,96	9,92	9,92	
Consommation T1 (100 m3)	0,4953	49,53	49,53	
Consommation T2 (20 m3)	0,5753	11,51	11,51	
		70,96	70,96	0,0%
Organismes Publics				
Agence de l'Eau - Prélèvement	0,0500	6,00	8,40	
Agence de l'Eau - Pollution	0,2800	33,60	33,60	
		39,60	42,00	-5,7%
Total H.T. Eau		267,16	269,44	-0,8%
T.V.A. 5,5 %		14,69	14,82	
Total TTC Eau		281,85	284,26	-0,8%
Sous Total TTC Eau - hors Pollution		246,41	248,81	-1,0%
Soit le m3 TTC - hors abonnement		1,8278	1,8478	-1,1%
Arrêté du 06 août 2007 du MEDAD				
Total des parties Fixes		59,26		
Total des parties Variables		168,30		
Taux de partie fixe du service		26,0%		

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

234,83
516,68

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	N/N-1 (%)
Réservoir la Roque	215	222	0,91%

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	20/05/2013 (bassin n°1) 21/05/2013 (bassin n°2)
Réservoir de l'Etang (Propriété SIHV)	23/05/2013

LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

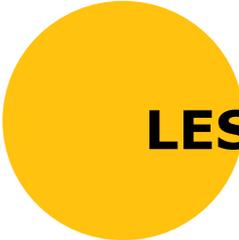
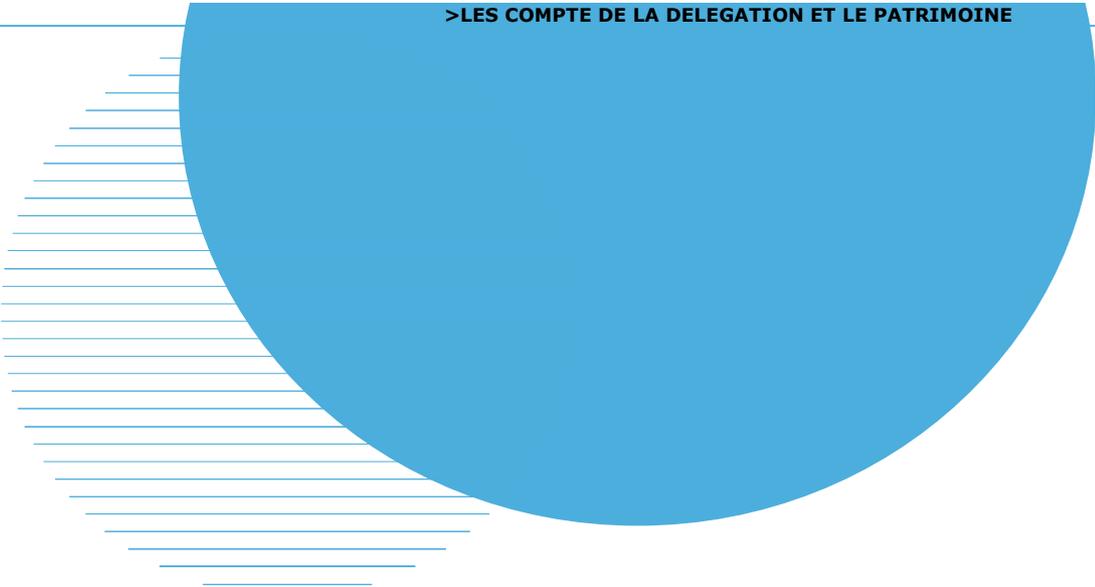
Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2012	2013	N/N-1 (%)
Actes	total réalisés sur le réseau	3972	1360	-65,8%
Accessoires	créés		1	0,0%
Accessoires	renouvelés	2	3	50,0%
Accessoires	réparés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	créés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	2	3	50,0%
Appareils de fontainerie	réparés		1	0,0%
Branchements	créés	22	13	-40,9%
Branchements	renouvelés	3	4	33,3%
Compteurs	posés	82	48	-41,5%
Compteurs	remplacés	1729	133	-92,3%
Devis métrés	réalisés	50	37	-26,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	12	1	-91,7%
Enquêtes	Enquêtes clientèles	287	382	33,1%

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 2013 suite aux campagnes de recherche de fuites réalisées :

La recherche des fuites			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Nombre de fuites sur branchement réparées	22	25	13,6%
Nombre de fuites sur réseau réparées	17	11	- 35,3%



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. »

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

LE CARE

Salernes Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2013

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

en milliers d'€uros	2012	2013	Ecart en %
PRODUITS	592,39	742,81	25,4%
Exploitation du service	314,81	406,53	
Collectivités et autres organismes publics	231,45	288,71	
Travaux attribués à titre exclusif	35,71	28,45	
Produits accessoires	10,43	19,12	
CHARGES	834,04	861,49	3,3%
Personnel	107,56	100,06	
Energie électrique	0,00	-0,01	
Achats d'eau	321,24	320,75	
Produits de traitement	0,19	0,17	
Analyses	3,33	2,32	
Sous-traitance, matières et fournitures	87,32	71,35	
Impôts locaux et taxes	4,56	5,09	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	32,67	32,17	
▪ télécommunication, postes et télégestion	3,15	3,75	
▪ engins et véhicules	11,80	9,99	
▪ informatique	10,13	12,92	
▪ assurance	0,28	0,44	
▪ locaux	3,53	4,03	
Frais de contrôle	0,00	0,00	
Ristournes et redevances contractuelles	0,00	0,00	
Contribution des services centraux et recherche	11,63	13,94	
Collectivités et autres organismes publics	231,45	288,71	
Charges relatives aux renouvellements			
▪ pour garantie de continuité du service	3,97	0,00	
▪ fonds contractuel	9,66	9,93	
Charges relatives aux investissements			
▪ programme contractuel	1,08	1,10	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	16,01	14,83	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0,95	1,20	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	2,44	-0,11	
Résultat avant impôt	-241,65	-118,68	50,9%
RESULTAT	-241,65	-118,68	50,9%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LE DETAIL DES PRODUITS

Salernes Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2013

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

Détail des produits

en milliers d'€uros	2012	2013	Ecart en %
TOTAL	592,39	742,81	25,4%
Exploitation du service	314,81	406,53	29,1%
▪ Partie fixe	114,98	120,26	
▪ Partie proportionnelle	199,83	286,27	
Collectivités et autres organismes publics	231,45	288,71	24,7%
▪ Part Collectivité	158,69	190,17	
▪ Redevance prélèvement	18,88	21,30	
▪ Redevance pour pollution d'origine domestique	53,87	77,24	
Travaux attribués à titre exclusif	35,71	28,45	-20,3%
▪ Branchements	35,71	28,45	
Produits accessoires	10,43	19,12	83,3%
▪ Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	-0,30	0,58	
▪ Autres produits accessoires	10,73	18,54	

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 2013 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

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

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

l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de Lyonnaise des Eaux France.

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

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

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.

Eléments directement imputés par contrats

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

Eléments affectés sur une base technique

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

Charges indirectes

Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de l'entreprise régionale sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage . Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par Lyonnaise des Eaux France.

La contribution des services centraux et recherche

- La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux 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'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés

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

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

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 taux de 2%, 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 privé

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

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 selon la durée de vie des compteurs + spread) défini en annexe A5.

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

- 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 4,20%.

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

Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,09% (0.59% 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

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

Le taux applicable est de 34.43 %

ANNEXES

Année 2013

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	2 682,00
Charges branchements eau	Nombre de branchements eau	2 092,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	53,78
Charges et produits branchements facturés eau	Nombre branchements neufs isolés eau	13,00
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises	3 869,00
Charges production eau potable	Total volumes eau potable (milliers m3)	455 114,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	5 463,00
Charges structures clientèle	Clients eau-ass-t-PS	2 682,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients télérelevés	5 463,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	2 682,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	28 454,44
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	454 098,67
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	454 098,67

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 0,61% 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 0,38% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,25 %

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 : 4,20 %

A6 - Rapprochement surtaxe facturée - Surtaxe reversée

CARE - 2013 - Part collectivité		190 175
Part Collectivité Facturé		190 175
= Surtaxe due au 31/12/2012		23 980
- reversement du	01/02/2013	-11 326
- reversement du	01/05/2013	-69 536
- reversement du	13/08/2013	-37 669
- reversement du	30/11/2013	-80 040
= Surtaxe due au 31/12/2013		15 583

A7 - Rapprochement Redevance Prélèvement facturée - Redevance Prélèvement reversée

DECLARE CARE - 2013 -		21 300
Facturé au 31/12/2013		21 300
= Redevance due	au 31/12/2012	22 722
Règlement du	13/03/2013	-1 969
	01/04/2013	-1 372
	30/04/2013	-1 497
	01/05/2013	-1 742
	01/07/2013	-1 795
	25/07/2013	-2 084
	01/09/2013	-3 713
	01/10/2013	-2 331
	01/11/2013	-1 913
	01/12/2013	-1 694
Solde au 31/12/2013		23 913

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

DECLAREE CARE - 2013		77 237
Facturé au 31/12/2013		77 237
Règlement 4° Acompte 2012 du	01/03/2013	-11 407
Règlement Solde 2012 du	13/08/2013	-4 905
Règlement 1° Acompte 2013 du	11/05/2013	-19 759
Règlement 2° Acompte 2013 du	13/08/2013	-16 102
Règlement 3° Acompte 2013 du	01/11/2013	-19 008

A9 - Reversement TVA Droit à Déduction transféré

Solde au 31/12/2012		0
Attestations transférées en 2013		10 558
Reversements effectués en 2013 :	le 11/09/2013	-10 558
Solde au 31/12/2013		0

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 CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

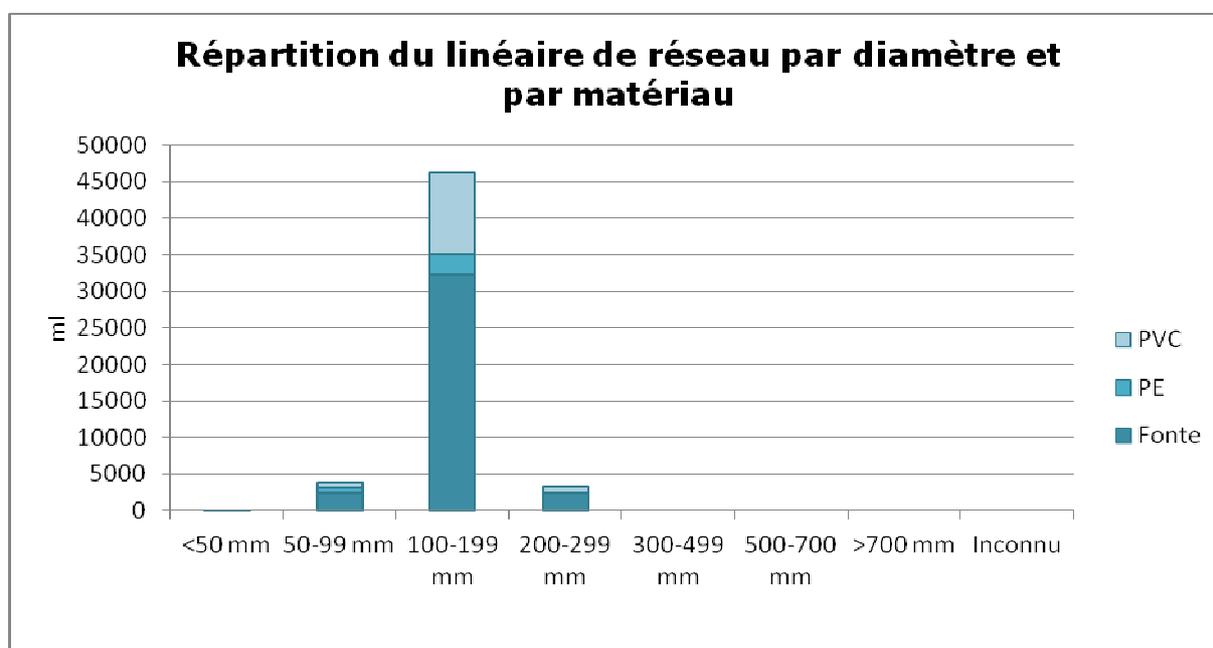
Les châteaux d'eau et réservoir disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

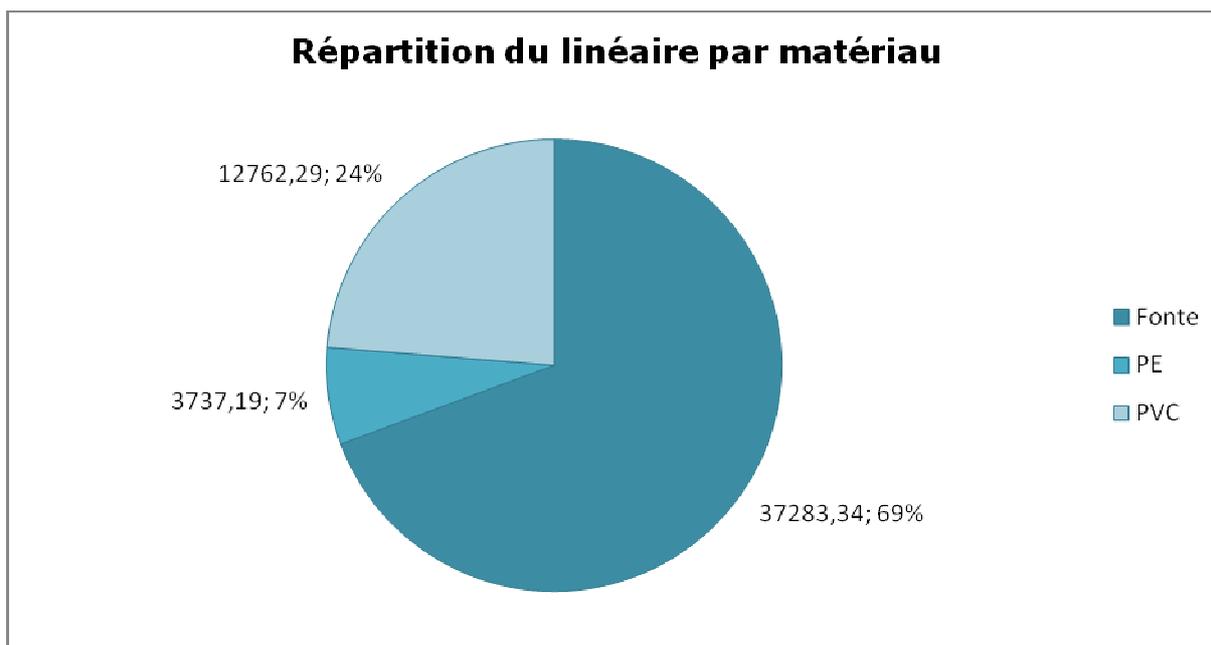
Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
SALERNES	Réservoir la Roque		1000	m3

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. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante - Ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm		235							235
50-99 mm	2 454	693		700					3 848
100-199 mm	32 329	2 809		11 150					46 288
200-299 mm	2 501			912					3 412
Total	37 283	3 737		12 762					53 783





LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune		
Commune	Type d'accessoires	Nombre
SALERNES	Débimètres achat / vente d'eau et sectorisation	9
SALERNES	Détendeurs / Stabilisateurs	6
SALERNES	Equipements de mesure (prélocalisateurs, ...)	1
SALERNES	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	124
SALERNES	Vannes	210
SALERNES	Vidanges, purges, ventouses	12

LES BRANCHEMENTS

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

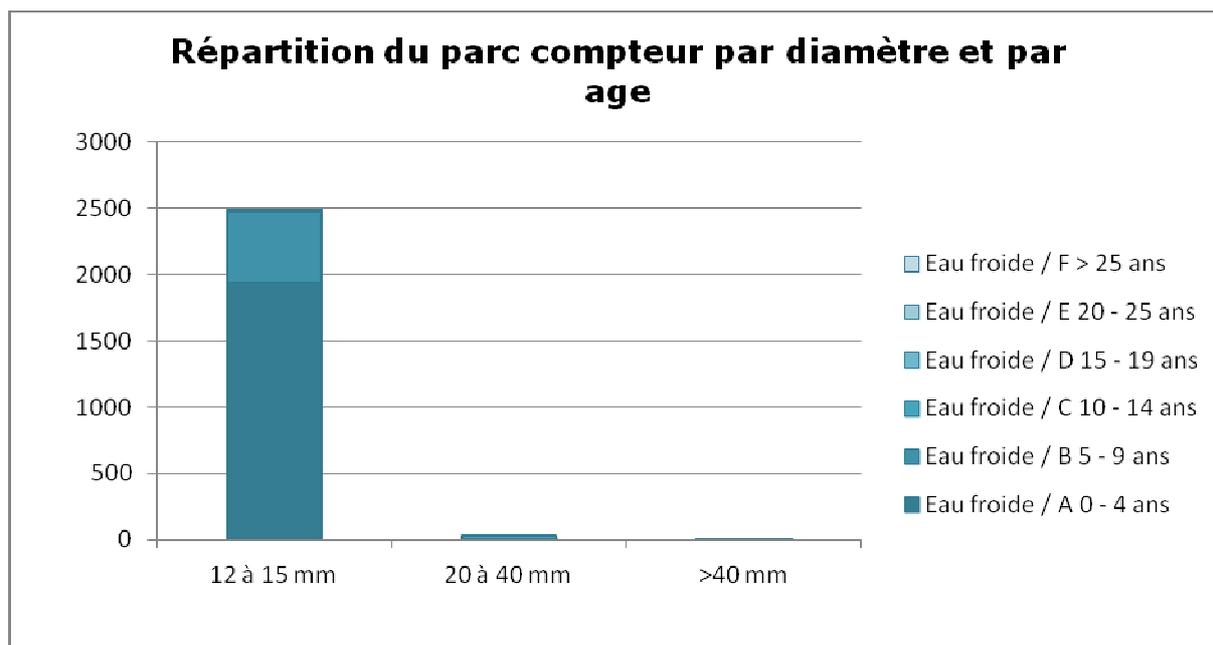
Répartition des branchements par nature				
Commune	Nb branchements en plomb	Nb branchements (hors plomb)	Nombre total de branchements	% de branchements en plomb restant
SALERNES	0	2 092	2 092	0,0%
Total	0	2 092	2 092	0,0%

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

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre					
Usage	Tranche d'âge	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	1 938	20	5	1 963
Eau froide	B 5 - 9 ans	543	4	5	552
Eau froide	C 10 - 14 ans		1	2	3
Eau froide	D 15 - 19 ans	1		1	2
Eau froide	E 20 - 25 ans	2			2
Eau froide	F > 25 ans	1			1
Total		2 485	25	13	2 523



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
2013	33		4	2		1	40
2012	1719	11	2	1			1733
2011	123	1	1			1	126
2010	63	1					64
2009	181		2				183
2008	209		1	1			211
2007	48			3		1	52
2006	96		1				97
2005	9						9
2003			1			1	2
2001				1			1
1999	1				1		2
1992	1						1
1991	1						1
> 25 ans	1						1
Total	2485	13	12	8	1	4	2523

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 EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Réservoir la Roque – renouvellement de 3 échelles avec crinolines	6 624,07
Réservoir la Roque– renouvellement sonde niveau bassin	906,22
Total	7 530,29

LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Les travaux neufs effectués par le Déléataire cette année sont les suivants :

Avenue de La Libération : mise en place d'un réducteur de pression et débitmètre de sectorisation

SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement accessoires réseau et branchements		
Désignation	Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Accessoires de réseau	Renouvellement de 3 vannes de réseau : Rue Gourgaret Avenue Libération Chemin de Bellande	2 250,00
Branchements	Renouvellement de 4 branchements d'eau : Avenue Libération 362 route d'Entrecasteaux 22 Bd Paul Cotte 1338 chemin de la Roque	3 600,00
Total		5 850,00

SITUATION SUR LES COMPTEURS

LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

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	Total	Compteur remplacé (%)
12 à 15 mm	114	2 485	4,6%
20 à 40 mm	10	25	40,0%
>40 mm	9	13	69,2%
Total	133	2 523	5,3%

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

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

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

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

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

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

LE RENOUVELLEMENT

LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	7 530,29
Réseaux - Branchements	5 850,00
Compteurs	8 778,00
Total	22 158,29

LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE

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

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	0
Programme contractuel de renouvellement	0
Fonds contractuel de renouvellement	19 404,41
Total	19 404,41

LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Les dépenses constatées de renouvellement depuis le démarrage du contrat sont les suivantes :

Suivi du fonds de renouvellement		
	2012	2013
Dotation initiale	20 000	20 000
dont équipements électromécaniques	5 000	5 000
dont réseau, branchement	5 000	5 000
dont compteurs	10 000	10 000
Dépenses comptabilisées	112 722	22 158
dont équipements électromécaniques	0	7 530
dont réseau, branchement	2 700	5 850
dont compteurs	110 022	8 778
Solde annuel	92 722	2 158
Solde total cumulé	92 722	94 880



ANNEXES



ANNEXE 1 : SYNTHÈSE RÈGLEMENTAIRE

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

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

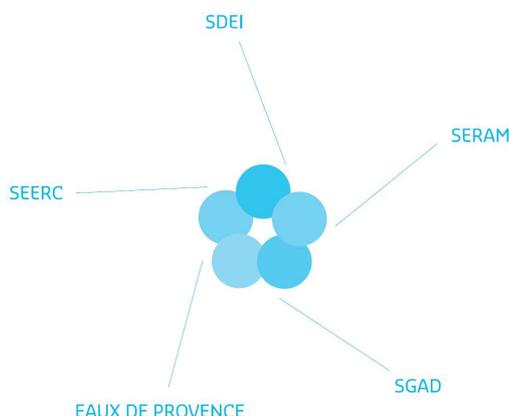
Lyonnaise des Eaux Provence regroupe toutes les activités de Lyonnaise des Eaux sur 7 départements (Alpes-de-Haute-Provence, Hautes-Alpes, Ardèche, Bouches-du-Rhône, Drôme, Var, Vaucluse).

Entreprise de proximité incarnée par ses 5 marques locales (SDEI / SEERC / EAUX DE PROVENCE / SERAM / SGAD) et ses 1 100 collaborateurs, Lyonnaise des Eaux Provence propose à **240 collectivités** locales partenaires des solutions adaptées à leurs attentes techniques et économiques. Elle les accompagne au-delà des délégations de service public, par des prestations de service sur-mesure sur l'ensemble du grand cycle de l'eau

Au-delà de la maîtrise technique du service de l'eau et de l'assainissement, Lyonnaise des Eaux Provence gère la relation avec les usagers grâce à l'expertise de son agence Clientèle. Celle-ci assure le relevé des 270 000 compteurs et la facturation qui en découle. La satisfaction des usagers est au cœur des préoccupations de Lyonnaise des Eaux Provence. Pour répondre aux attentes des usagers, 19 accueils clientèle sont à leur disposition. Le Centre de Relations Clientèle basé au Pontet dans le Vaucluse maintient le dialogue à travers 312 810 contacts par an traités par 49 conseillers Relation Clientèle.

**Hervé Madiec,
Directeur Lyonnaise des Eaux
Provence**

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



LYONNAISE DES EAUX PROVENCE



LES CHIFFRES CLÉS

1 100 COLLABORATEURS

240 COLLECTIVITÉS PARTENAIRES

65 INDUSTRIELS PARTENAIRES

304 000 ABONNÉS DESSERVIS EN EAU POTABLE

106 USINES DE PRODUCTION D'EAU POTABLE

6 900 KM DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

**4 665 ANALYSES D'EAU POTABLE PAR AN ET 300 000
PARAMÈTRES MESURÉS**

270 000 COMPTEURS DONT 48 000 ÉQUIPÉS EN TÉLÉ-RELÈVE

**400 000 ABONNÉS BÉNÉFICIAINT DU RÉSEAU
D'ASSAINISSEMENT DES EAUX USÉES**

223 STATIONS D'ÉPURATION EN EXPLOITATION

5 400 KM DE RÉSEAU DE COLLECTE D'EAUX USÉES

**80 000 TONNES DE BOUES D'ÉPURATION VALORISÉES CHAQUE
ANNÉE**

19 ACCUEILS CLIENTÈLE

**312 810 CONTACTS PAR AN TRAITÉS PAR 49 CONSEILLERS
RELATION CLIENTÈLE**



NOVATRICE PAR CONVICTION, PERFORMANTE PAR ACTION

FOURNIR UNE EAU DE QUALITE IRREPROCHABLE 24H/24

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

💧 Eau potable à tous les niveaux

Chaque jour, 304 000 abonnés du Sud-Est bénéficient d'une eau potable produite et distribuée par Lyonnaise des Eaux Provence. Cette eau est puisée dans les ressources naturelles, traitée par l'une des 106 usines de production et stockée, sous un contrôle permanent. Le voyage de l'eau dans les 6 700 km de réseau est également sous surveillance. Lyonnaise des Eaux Provence garantit ainsi la qualité de l'eau depuis la source jusqu'aux robinets des consommateurs avec 4 665 analyses par an et 300 000 paramètres mesurés.

💧 De l'eau, pas plus qu'il ne faut !

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



A fin 2013, Lyonnaise des Eaux Provence a déployé le dispositif sur près de 48 000 des 270 000 compteurs installés sur son territoire.

💧 Remède anti-crise

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



NOVATRICE PAR CONVICTION, PERFORMANTE PAR ACTION

GERER DURABLEMENT LA RESSOURCE

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

💧 Connaître l'état des nappes

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

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

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

💧 Veiller à la santé des infrastructures

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

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

technologies pour la prévention et la maintenance de ses réseaux de distribution de l'eau :

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



NOVATRICE PAR CONVICTION, PERFORMANTE PAR ACTION

OPTIMISER L'ASSAINISSEMENT POUR AMELIORER LA QUALITE DES MILIEUX AQUATIQUES

L'expertise de Lyonnaise des Eaux Provence couvre l'intégralité de la chaîne de dépollution et garantit le rejet d'une eau propre à la nature, sans impact sur les milieux naturels et les écosystèmes. Cela implique la surveillance et l'entretien des 5 400 km de réseau de collecte des eaux usées, l'exploitation de 223 stations d'épuration ainsi que le traitement et la valorisation en compost de 80 000 tonnes de boues d'épuration produites par an.

💧 Des technologies au top pour l'épuration

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

💧 Des stations mises au vert

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

💧 Compost à volonté !

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



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

💧 Episodes pluvieux : maîtriser l'exceptionnel

Des événements tragiques nous le rappellent souvent dans le Sud-Est (Var, Gard, Pays d'Arles...) : en cas d'orage ou d'averses torrentielles, l'eau emporte tout sur son passage et

noie provisoirement des quartiers entiers, des habitations, des zones d'entreprises, laissant des milliers d'êtres humains dans la détresse. Lyonnaise des Eaux Provence a développé toute une série de dispositifs permettant d'anticiper les risques d'inondation et, le cas échéant, de prendre les initiatives facilitant leur maîtrise et réduisant leurs conséquences, lorsqu'ils surviennent. Ce savoir-faire recouvre même les domaines les plus inattendus comme la mesure de l'activité électrique des nuages ! Un plan d'action opérationnel peut être déclenché une heure avant l'arrivée de la pluie. Dans ces épisodes exceptionnels, l'entreprise mobilise toutes ses équipes sur le terrain aux côtés des collectivités et des services de secours.



NOVATRICE PAR CONVICTION, PERFORMANTE PAR ACTION

ETRE UN ACTEUR LOCAL CITOYEN ET RESPONSABLE

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

💧 Réactive à l'écoute des usagers

Prétendre assurer le "service" de l'eau, c'est s'imposer une exigence qui donne au mot tout son sens : garantir une présence, une réponse, une efficacité, à tout moment, auprès de tous ceux qui en bénéficient. Lyonnaise des Eaux Provence s'est donc dotée d'une capacité de réaction adaptée à toutes les éventualités, même les pires. Elle se concrétise d'abord par son réseau d'agences et secteurs techniques, répartis sur le territoire au plus près de ses usagers. Il leur appartient de les recevoir, traiter leurs demandes, procéder à la relève des compteurs...

💧 Dialoguer avec tous les acteurs du territoire

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

💧 Sensibiliser au présent et au futur

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

💧 Contribuer à la vitalité du territoire

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



NOVATRICE PAR CONVICTION, PERFORMANTE PAR ACTION

💧 S'engager pour l'intégration des travailleurs handicapés

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

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

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

💧 S'engager contre l'exclusion

Lyonnaise des Eaux Provence est membre de **FACE, Fondation Agir Contre l'Exclusion**, réseau de Clubs d'Entreprises créé en partenariat avec les collectivités participant au développement économique et social des territoires. Cette Fondation a pour vocation d'initier avec ses différents partenaires des actions concrètes de prévention et de lutte contre les exclusions.

💧 Imaginer ensemble le futur de l'eau

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

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

- > **Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger**
- > **Innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité**

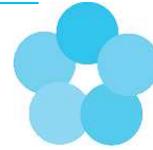


> **Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau**

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

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

SEERC - Eaux de Provence



EDITO

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

Comme vous l’avez compris, nous considérons notre mission au-delà de celle d’un bon exploitant même si cela reste notre cœur de métier. Mais SEERC – Eaux de Provence doit aussi et surtout continuer à tenir son rôle d’entreprise citoyenne et responsable.

En d’autres mots, il s’agit de contribuer au développement de la Cité et de participer activement au développement durable du territoire.

**Rodolphe Lelièvre,
Directeur des Opérations Lyonnaise des Eaux Provence**

SEERC - Eaux de Provence



L'AGENCE DURANCE VERDON



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

Olivier Fabre, Chef d'agence Durance Verdon

Notre organisation

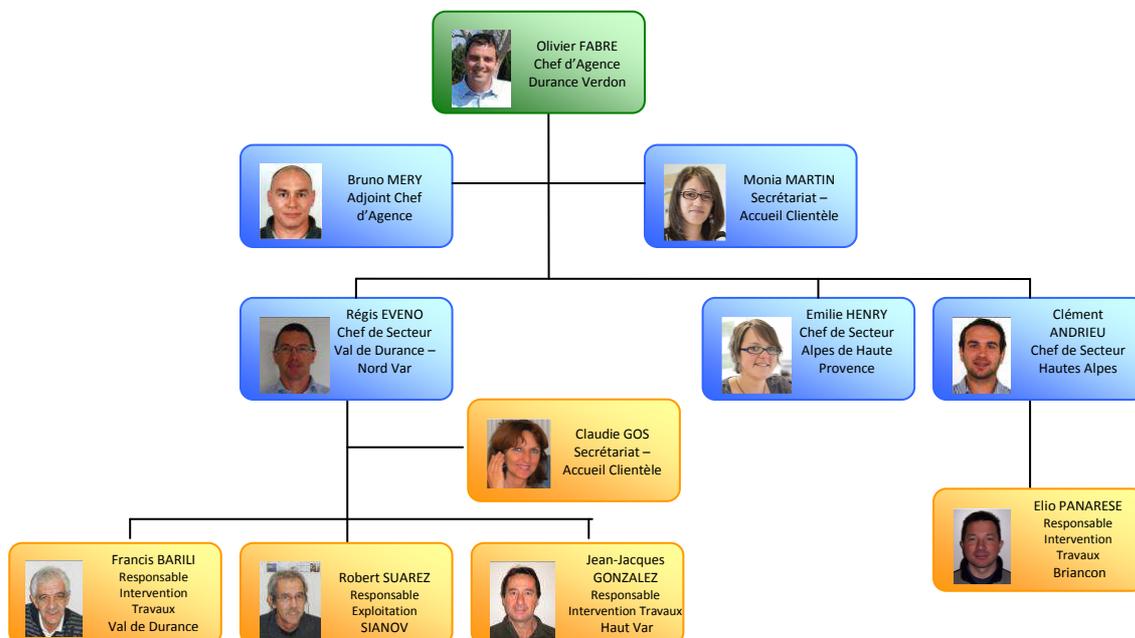
Basée à Gréoux les Bains, l'Agence Durance Verdon gère l'ensemble des activités de SEERC - Eaux de Provence sur les départements des Alpes de Haute Provence, des Hautes Alpes et du Nord Varois.

L'Agence Durance Verdon dispose de moyens humains et matériels propres (parc outillages, matériels et équipements destinés à la conduite des opérations classiques d'entretiens et de travaux sur les ouvrages et réseaux). Ces moyens sont mobilisables également en cas de déclenchement d'interventions complexes d'astreinte et de gestion de crise.



L'Agence s'appuie et bénéficie, le cas échéant, des moyens de l'ensemble de l'Entreprise Régionale Lyonnaise des Eaux Provence, basée à Aix en Provence (direction technique, communication, clientèle, patrimoine, achats, ...).

Une équipe à votre service



Les coordonnées de vos interlocuteurs

Nom et Fonction	Téléphone	Fax	e-mail
Olivier FABRE Chef d'Agence	04 92 77 91 61	04 92 77 91 91	olivier.fabre@lyonnaise-des-eaux.fr
Bruno MERY Adjoint Chef d'Agence	04 92 77 91 63	04 92 77 91 91	bruno.mery@lyonnaise-des-eaux.fr
Monia MARTIN Secrétariat – Accueil Client	04 92 77 91 53	04 92 77 91 91	monia.martin@lyonnaise-des-eaux.fr
Régis EVENO Chef de secteur	04 92 77 91 66	04 92 77 91 91	regis.eveno@lyonnaise-des-eaux.fr
Claudie GOS Secrétariat – Accueil Client	04.92.60.42.53	04.94.70.77.74	Claudie.gos@lyonnaise-des-eaux.fr
Emilie HENRY Chef de secteur	04 92 77 91 55	04 92 77 91 91	emilie.henry@lyonnaise-des-eaux.fr
Clément ANDRIEU Chef de secteur	04 92 20 65 60	04 92 51 32 37	clement.andrieu@lyonnaise-des-eaux.fr



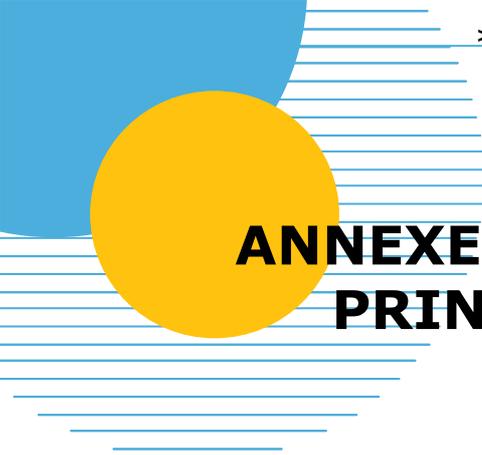
ANNEXE 3 : FICHES ANNUELLES



ANNEXE 4 : DETAILS DES INDEX ET DES VOLUMES MENSUELS PAR POINT D'IMPORTATION



ANNEXE 5 : FICHE INFO FACTURE (ARS)



ANNEXE 6 : LISTE DES 20 PRINCIPAUX CONSOMMATEURS