

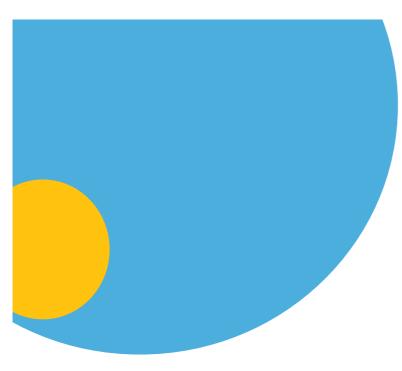
RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

2014

SERVICE DE L'EAU

JARDIN

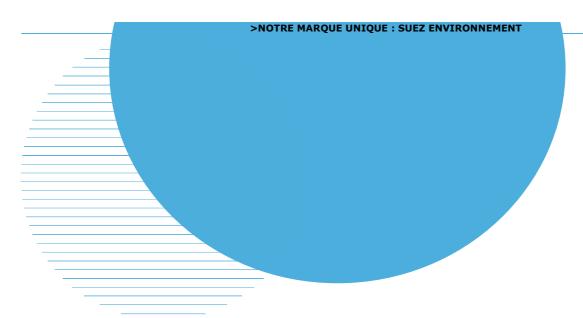


SOMMAIRE

NOTRE MARQUE UNIQUE: SUEZ ENVIRONNEMENT5
SYNTHESE DE L'ANNEE
L'essentiel de l'année
Les indicateurs de performance
Indicateurs du décret du 2 mai 2007
Indicateurs du décret du 2 mai 2007
Les évolutions réglementaires
Bilan et perspectives
bilan et perspectives19
LA QUALITE DU SERVICE21
Le contrat
Votre délégataire25
Notre organisation
La relation clientèle
Notre démarche environnementale
UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE 35
Notre démarche développement durable
Notre démarche développement durable
LE SERVICE DEDIE AUX D.I.C.T
L'inventaire du patrimoine39
Les biens de retour
INDICE DE CONNAISSANCE PATRIMONIALE40
Le bilan hydraulique47
Le fonctionnement hydraulique
Les volumes mis en distribution année civile48
Les volumes consommés autorisés année civile
L'indice linéaire de pertes année civile
L'indice linéaire des volumes non comptés année civile
La qualité de l'eau
Le controle de la qualité de l'éau
Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 200755
Le bilan clientèle
Le nombre d'abonnements
Les volumes vendus
La typologie des contacts clients
Les principaux motifs de DOSSIERS clients
L'activité de gestion clients60
La relation clients61

> SOMMAIRE

La mesure de la satisfaction client	
Le prix du service de l'eau potable	
Le bilan d'exploitation	67
La consommation électrique	67
Le nettoyage des réservoirs	
Les contrôles réglementaires	67
Les autres interventions sur les installations	68
Les interventions sur le réseau de distribution	
La recherche des fuites	
Les interventions en astreinte	69
LES ACTIONS COMMUNICATION POUR VOTRE CONTRAT	/0
LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE	73
I CARE	7-
Le CARE	
Le CARE	
Le détail des produits	//
La présentation des méthodes d'élaboration	
Les reversements	
Les reversements de T.V.A.	
Les variations du patrimoine	
Les variations sur les biens de retour	
Les investissements contractuels	_
Le renouvellement	91
ANNEXES	0.3
ANNEXES	93
Annexe 1 : Synthèse réglementaire	05
Annexe 2 : L'Entreprise Régionale Rhône-Alpes-Auvergne	
Annexe 3: VISIO, le centre de pilotage 360° du service de l'eau	
ANNEXE 4: DETAIL INTERVENTION RESEAU	117
ANNEXE 5: DETAIL DES INTERVENTIONS SUR LES BRANCHEMENT	ΓS 119
ANNEXE 6 : DETAIL DES INTERVENTIONS SUR LES COMPTEURS	_
ANNEXE 7: DETAIL DES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU	
Annexe 8 : Attestations d'assurance	
Annexe 9 : Attestation des Commissaires aux Comptes	135





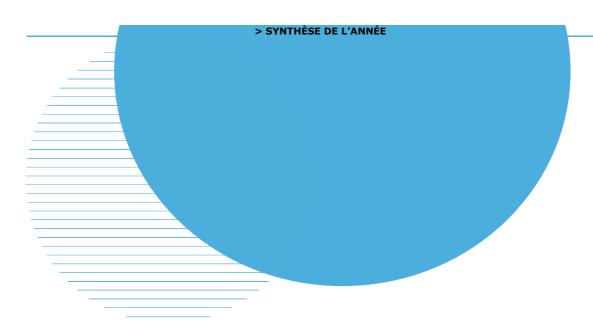
Depuis le 12 mars 2015, Lyonnaise des Eaux et toutes les entreprises qui composent le groupe n'en font plus qu'une : SUEZ environnement.

Nous accélérons la transformation de nos métiers et de notre organisation en fédérant l'ensemble de nos activités en France et à l'international sous une seule et même marque.

Cette marque unique, fruit d'une histoire commune de plus de 150 ans, exprime notre ambition et démontre notre engagement au service des ressources.

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







L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

Rendement de réseau

La recherche de fuite sur le réseau a été intensifiée pour améliorer le rendement de réseau. 2 fuites réseau significatives ont ainsi pu être réparées. Le résultat des efforts sur réalisé sur 2014 sera pleinement visible en 2015, une fuite importante ayant été réparée en novembre 2014.

CERTIFICATION ISO 14001

En 2014, l'Entreprise Régionale Rhône-Alpes-Auvergne a développé un système de management environnemental ISO 14001 pour l'intégralité de son périmètre. De ce fait, votre contrat est certifié ISO 14001 sur l'ensemble de ses activités.

LES CHIFFRES CLES

782 clients Eau en 2014

3,51 m³/km/jour Indice linéaire de pertes en réseau

309 interventions
Production et
Distribution
dont 3 en astreinte

130 504 m³ d'eau produits en 2014

96 571 m³ d'eau comptabilisés en 2014

0,63 €/jour/famille Prix de l'Eau pour le servicede l'Eau

525 contacts avec les clients (téléphone, courrier, guichet, courriel)

31 kilomètres de réseau en 2014

70
rendement de réseau en 2014

100 % conformité bactériologique sur la production et la distribution

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service qui sont présentés cidessous 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 repérables par un pin's de ce type

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

INDICATEURS DU DECRET DU 2 MAI 2007

Thème 1/2	Indicateur 1/2	2014	Unité
Caractéristiques techniques du	Estimation du nombre d'habitants desservis	2 331	
service	Nombre d'abonnements	782	
	Volumes vendus aux abonnés	92 907	
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)	31	km
Tarification de l'eau	Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	1,92	€ TTC/m³
Indicateurs de performance	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne :		
	• la microbiologie	100%	%
	• les paramètres physico-chimiques	100%	%
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable selon décret 2012-97	83	note sur 120
	Rendement du réseau de distribution	70%	%
	Indice linéaire des volumes non comptés	3,63	m³/km/j
	Indice linéaire de pertes en réseau	3,51	m³/km/j
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	×	%
	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Sans objet	%
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés au 31/12/2014	0	
	Nombre de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 01/01/2014	0	
Actions de solidarité et de	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	1	
coopération	Montant des abandons de créances à caractère social dans le cadre du FSL départemental	0,0013	€/m³

Pour l'indicateur 2/2, Lyonnaise des eaux a décidé de les publier même si, vous n'êtes pas soumis à la CCSPL.

Thème 2/2	Indicateur 2/2	2014	2013
Indicateurs complémentaires	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	2,56/1000	7,75/1000
requis pour les collectivités	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	24 heures	24 heures
disposant d'une CCSPL	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100
	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,94	0,02
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui
	Taux de réclamations écrites reçues	12,79/1000	18,09/1000

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).

Lyonnaise des eaux a décidé de les publier même si, vous n'êtes pas soumis à la CCSPL.

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

LES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

ACTUALITE MARQUANTE

Droit européen:

 Adoption des directives européennes « Marchés publics » et « Concessions » : Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et Directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession

Droit national:

- Gestion des services publics de l'eau au regard de leurs relations avec les usagers : loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (« loi Hamon »)
- Modification des conditions de recevabilité des candidatures : loi du n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et décret n°2014-1097 du 26 septembre 2014
- Introduction des actions de groupe : loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (« loi Hamon ») et décret n°2014-1481 relatif à l'action de groupe en matière de consommation
- Ouverture du recours en contestation de la validité d'un contrat à l'ensemble des tiers : CE, 4 avril 2014, *Département Tarn et Garonne*, n°358994
- Adaptation de la réforme « construire sans détruire » : décret n°2014-627 du 17 juin 2014 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution

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.



BILAN ET PERSPECTIVES

→ Impact de la réforme anti-endommagement des réseaux

Cette réforme, entrée en vigueur au 1er Juillet 2012 avec l'instauration du guichet unique, impacte substantiellement les obligations réciproques des exploitants de réseaux, des collectivités responsables de la police et la sécurité sur leur territoire.

La collectivité a l'obligation en tant qu'instance organisatrice du service public de l'eau potable, d'engager les modifications nécessaires pour répondre aux obligations prévues par le décret n° 2012-97.

Un avenant, ainsi qu'un complément du bordereau des prix des travaux associés à la délégation de service vous sera transmis prochainement.

→ Sécuriser les sites

Les demandes de la préfecture, datant de plusieurs années, concernent les mesures Vigipirate et imposent la mise en place de dispositifs de surveillance dans votre surpresseur.

Fermeture des sites et des ouvrages par clef Denys à poursuivre,

Installation d'un système de surveillance dans chaque ouvrage avec :

Détecteur volumétrique ;

Contacts de porte ;

Sirène électromagnétique ;

Commande temporisée pour l'intervention des agents d'exploitation ;

Ces équipements permettront d'activer la télésurveillance et nous prévenir 24h/24, d'une intrusion dans un local.

Un équipement de télésurveillance, devra être pourvu.

Pour poursuivre la sécurisation des ouvrages (surpresseur du Brut) nous vous recommandons :

Le renforcement des clôtures pour une meilleure protection des zones de captage et des stations.

Les clôtures pourront être de type en panneau NYLOFOR de 3 m en fil de 5 mm avec sur la partie supérieure un retour incliné sur l'extérieur type 'bavolet' avec trois rangs de fils barbelés. Cette nouvelle clôture sera installée coté intérieur des zones en laissant les clôtures existantes.



→ Garantir la qualité de l'eau

Pour assurer une continuité du traitement et donc la qualité de l'eau achetée et distribuée, il serait nécessaire de surveiller le taux de chlore en permanence par la mise en place d'un analyseur de chlore avec retransmission du défaut par télésurveillance.

→ Améliorer l'indice linéaire de perte

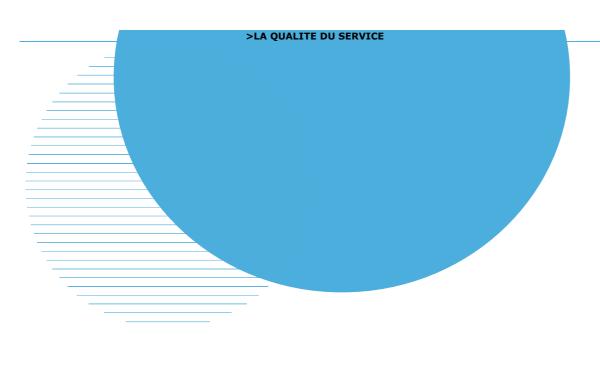
Compte tenu de l'âge du réseau, il devient nécessaire d'engager des études de renouvellement de canalisations anciennes et des tronçons à risque, pour assurer la pérennité du réseau.

→ Schéma directeur

Etablissement d'un dossier type ''schéma directeur", pour les extensions et maillages nécessaire à la remise à niveau du réseau suite à la modification du POS ou du ''PLU".

Une étude précise devrait être envisagée pour sécuriser l'alimentation de votre réseau par celui de la Ville de Vienne et l'antenne St Benoit .Cette liaison peut présenter des insuffisances suite à l'urbanisation, côté ville de Vienne, du quartier Collonge.

Plusieurs réunions ont déjà été réalisées avec les services de la ville de Vienne, sans aboutir.







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	01/07/2009	30/06/2018	Affermage				
Avenant n°01	14/05/2012	30/06/2018	Mise en place de la télérelève, modification de la rémunération du fermier.				

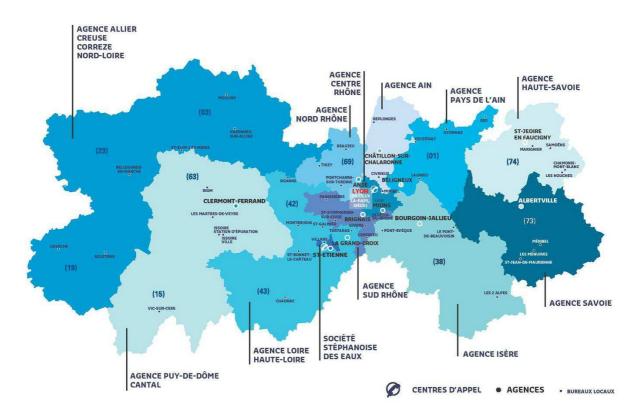
VOTRE DELEGATAIRE

Cette partie décrit notre organisation ainsi que les moyens humains et matériels qui sont mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

NOTRE ORGANISATION

L'ENTREPRISE REGIONALE

L'Entreprise Régionale Rhône-Alpes-Auvergne couvre 12 départements. Elle est organisée autour de 11 agences territoriales et 1 société, la Stéphanoise des Eaux. Plus de 50 implantations de proximité permettent de développer un ancrage territorial fort et de répondre aux attentes de nos clients collectivités.



- 1 099 collaborateurs,
- 12 départements,
- 50 points d'embauches,
- 285 contrats en DSP et 478 PS,
- 209 stations d'épuration et 313 unités de production d'eau potable,
- 18 163 kms de réseau eau (distance Lyon-Nouvelle Zélande),
- 6 210 kms de réseau assainissement,
- 1,2 million de clients en eau et 0,8 million de clients en assainissement.
- > NOTA > pour plus d'informations, se reporter à l'Annexe 2 du RAD

EN 2014, L'ENTREPRISE REGIONALEINAUGURE VISIO,LE PREMIER CENTRE DE PILOTAGE 360° DU SERVICE DE L'EAU



Lyonnaise des Eaux a inauguré le 9 septembre 2014 à Rillieux-la-Pape, dans le Rhône, VISIO, son premier centre pilotage 360° du service de l'eau.

VISIO regroupe l'ensemble des équipes, outils, et technologies permettant de piloter en temps réel les services de l'eau et de l'assainissement de les 12 départements desservis par l'entreprise régionale Lyonnaise des Eaux Rhône-Alpes Auvergne, soit 763 collectivités parmi lesquelles Saint-Etienne.

Attachée à la proximité avec ses clients et à son fort ancrage local, Lyonnaise des Eaux a fait le choix d'apporter ses technologies Smart au cœur de son territoire.

UN CENTRE DE PILOTAGE 360° POUR UNE VISION GLOBALE DE L'EAU DANS LA VILLE

Face aux enjeux liés à l'urbanisation croissante, la raréfaction de la ressource en eau et l'évolution de la réglementation, les collectivités sont de plus en plus nombreuses à s'engager dans une politique de gestion durable de l'eau. Avec le lancement des centres VISIO, Lyonnaise des Eaux les accompagne dans cette démarche.

Véritables concentrés de technologies, les centres VISIO regroupent l'ensemble des équipes, savoir-faire et technologies permettant de suivre en temps réel le service de l'eau et ainsi de garantir une réactivité accrue dans la planification des interventions sur le terrain, une meilleure performance, y compris énergétique, des installations et des réseaux, une meilleure connaissance et maîtrise de la ressource et un plus grand partage de l'information et des données avec les parties prenantes.



DES TECHNOLOGIES SMART POUR RENFORCER LA PERFORMANCE DU SERVICE ET GARANTIR LA PRESERVATION DES RESSOURCES

Avec ses technologies « SMART », le Centre VISIO permet de collecter l'ensemble des données du service de l'eau en temps réel, puis de les analyser pour piloter le service, d'optimiser sa performance et d'anticiper l'évolution de ses conditions d'exploitation.

Le centre VISIO intègre l'innovation AQUADVANCED® lancée par SUEZ ENVIRONNEMENT en juin 2014 permettant d'optimiser la performance des réseaux d'eau potable par le suivi de mesures en temps réel du débit, de la pression et de la qualité de l'eau.

Les réseaux d'assainissement font également l'objet d'une gestion intelligente grâce à la technologie INFLUX®. Outil d'anticipation et de gestion des eaux pluviales alimenté par des données météorologiques et des mesures de débits en temps réel, INFLUX permet d'anticiper et de traiter les épisodes pluvieux sévères en prévenant la saturation des réseaux et ouvrages, et ainsi de maîtriser les débordements dans les milieux naturels et les inondations.



L'ensemble des données collectées par ces différentes technologies sont restituées en temps réel aux équipes du centre VISIO, qui peuvent ainsi surveiller l'exploitation minute par minute, anticiper l'impact des évènements externes (épisodes orageux, pollutions, etc.) sur celle-ci, gérer et analyser les alarmes techniques et assurer le lien avec les interventions planifiées.

PLUS DE PARTAGE ET DE CONTROLE POUR LES COLLECTIVITES

Le centre VISIO s'inscrit dans la continuité de la démarche d'ouverture initiée en 2010 par Lyonnaise des Eaux avec Idées Neuves sur l'Eau et le Contrat pour la Santé de l'Eau en 2011. VISIO constitue en effet une nouvelle réponse apportée aux attentes des collectivités en matière de gestion de l'eau et de gouvernance.



Les données du service de l'eau collectées par les centres VISIO sont accessibles aux collectivités par le biais d'extranets dédiés, mais aussi directement par l'ouverture des centres aux élus et à leurs services techniques.

Ce partage des données permet aux collectivités d'exercer pleinement leur rôle d'autorité organisatrice. Elles sont ainsi informées en temps réel des interventions en cours ou programmées et des données relatives au fonctionnement des installations sur leurs territoires. Elles peuvent, grâce à ces données, fournir une information fluide à leurs habitants, mais également disposer de tous les éléments nécessaires pour décider en connaissance de cause des investissements à réaliser sur leur patrimoine.

>NOTA> pour plus d'informations, se reporter à l'Annexe 3 du RAD

NOS MOYENS HUMAINS





• Yves BAILLY
Chef d'Agence
Tél. 04 74 28 60 68 Port. 06 89 95 06 64
Fax. 04 74 43 88 78
yves.bailly@lyonnaise-des-eaux.fr



• Pascal PILLEZ
Chef de Secteur
Tél. 04 74 16 17 67 Port. 06 89 95 06 65
Fax. 04 74 16 05 16
pascal.pillez@lyonnaise-des-eaux.fr



• Régis SAUGEY
Adjoint au Chef d'Agence
Tél. 04 74 28 73 40 Port. 06 31 58 97 35
Fax. 04 74 43 88 78
regis.saugey@lyonnaise-des-eaux.fr

« L'agence territoriale, 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'assainissement.»



Les chiffres clés de l'agence Isère En eau potable : 67 communes 56 670 habitants desservis 1 542 kilomètres de réseau 53 stations de production 108 réservoirs d'eau potable

En assainissement : 103 communes 1194 kilomètres de réseau 30 stations d'épuration 155 postes de relèvement.

NOS MOYENS LOGISTIQUES

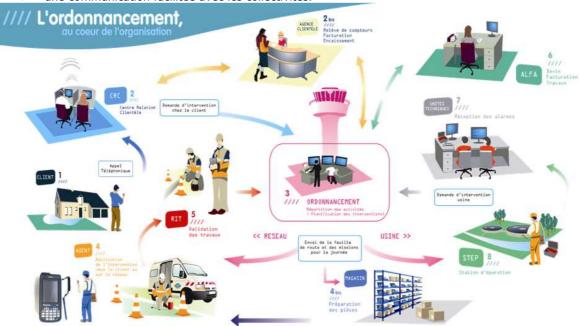
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générées par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu l'évolution des situations,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients.

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI) des agents par téléphonie mobile, etc... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

- une optimisation des moyens disponibles,
- une bonne coordination entre les différents services ou entités concernées (équipes d'intervention, sous-traitants, etc...),
- une communication facilitée avec les collectivités.



L'ordonnancement travaille en phase avec un magasinier principal qui gère le stock centralisé de pièces afin d'approvisionner les magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation.

LA GESTION DE CRISE

Afin de limiter les conséquences d'évènements significatifs (tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, ...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, et pour revenir le plus rapidement possible à la normale, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- Unités mobiles de traitement,
- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- > Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Une organisation préétablie du management de la crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- Une détection et une alerte rapides.

En outre, l'ensemble du personnel d'astreinte et d'intervention fait l'objet de formations ou de mises à niveau régulières afin de maîtriser aussi rapidement que possible les situations d'urgence, ne relevant pas nécessairement de la crise majeure, qui peuvent se présenter. Enfin, les incidents ou accidents réels sont exploités en termes de retour d'expérience et de validation des consignes mises en place dans ce cas.

L'APPARTENANCE A UN GROUPE D'ENVERGURE MONDIALE

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de Lyonnaise des Eaux et plus largement du Groupe Suez Environnement pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles nous pouvons citer :

- Missions d'expertise sur des problèmes ponctuels
- Accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers
- Accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- Protection et gestion durable de la ressource en eau,
- Recherche de nouvelles ressources
- Amélioration des performances des réseaux
- Maîtrise de la qualité de l'eau distribuée
- Prévention des risques environnementaux
- Gestion performante de la relation clientèle

LA RELATION CLIENTELE

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

74% des contacts se font par téléphone. En 2014, les Centre de Relation Clientèle basés à Rillieux-la-Pape (69) et à Saint-Etienne (42) ont ainsi traité près de 390 600 contacts et ont permis aux clients d'obtenir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.



Pour toute demande ou réclamation : N° Cristal 0977 409 443 (appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques : N° Cristal 0977 401 130 (appel non surtaxé)

L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS





Le Bureau de PONT EVEQUE Rue Laverlochère 38780 PONT EVEQUE

Horaires: Le lundi : 13h30 à 17h00

Le mardi : 8h30 à 12h00 - 13h30 à 17h00 Le jeudi : 8h00 à 12h00 - 13h30 à 17h00

Le vendredi : 8h30 à 12h00

Clientèle N° Tel: n° CRISTAL: 0977 409 443

(nº non-surtaxé)

Urgences No Tel: no CRISTAL: 0977 401 133

(nº non-surtaxé)

LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil physique des clients ou des plages ouvrées de l'accueil téléphonique ci-dessus, notre service d'urgence assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes telles que :

- Réparations de casses de canalisations.
- Dépannages d'installations.
- Débouchage de branchements d'assainissement.

Pour cela, un effectif composé d'agents et d'encadrants sont mobilisables quotidiennement en dehors des heures ouvrées. Leurs compétences sont diversifiées et ils disposent de matériels, d'équipements, de véhicules et de moyens de communication adaptés à la gestion des astreintes.

LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT

Pour répondre à la demande croissante des Français d'accéder facilement aux informations sur l'eau, Lyonnaise des Eaux a lancé en 2013 un nouveau site internet www.lyonnaise-des-eaux.fr pour « Tout Savoir Sur Mon Eau ».

Ce site a reçu en octobre 2014 la Palme « Initiative et Territoires » de l'Agence de la Relation client.



Tout Savoir sur Mon Eau un nouveau site internet dédié à l'eau pour les consommateurs.

Il offre à l'usager un accès facile :

- aux données relatives à l'eau dans sa commune : qualité, travaux, prix et parcours de l'eau.
- à des conseils pour faciliter ses démarches, mieux gérer sa consommation ou encore comprendre sa facture.







L'Agence en ligne permet à chaque client d'obtenir des informations et d'effectuer différents types opérations :

• Gestion autonome du contrat

- Accès aux données personnelles (nom du contrat / téléphone fixe et mobile / adresse de facturation).
- Visualisation des factures et possibilité de téléchargement.
- Visualisation historique des paiements.
- o Suivi des consommations (consommations facturées/télérelevés).

Transactions / souscriptions

- o Paiement Carte Bancaire sécurisé.
- o Relevé de compteur.
- Souscription au prélèvement automatique / mensuel.
- o Souscription e-facture.

Demandes / Contacts

- o Abonnement (emménagement) / résiliation (déménagement).
- o Demande de devis (travaux).
- o Demande d'information / réclamation.
- o Avatar (conseiller virtuel).

NOTRE DEMARCHE QUALITE

NOTRE VISION EST RESOLUMENT ORIENTEE VERS NOS CLIENTS, COLLECTIVITES, PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS, INDUSTRIELS ET AGRICULTEURS, ...

NOUS DEVONS SANS CESSE IMAGINER DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES SOLUTIONS POUR REPONDRE A LEURS ATTENTES, NOTAMMENT DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE. NOTRE POLITIQUE QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER AVEC LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE.

Lyonnaise Des Eaux a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos **performances économiques** et gagner en **efficacité**.

Trois grands piliers de cette démarche sont :

- la **responsabilité de la direction** qui définit la politique de l'entreprise
- l'identification et la gestion des **processus** qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées
- **l'amélioration continue** qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- · travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- étalonnage et contrôle des compteurs d'eau
- conception, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.

NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision de sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
 - o Identifier les risques et les besoins (ressources)
 - o Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
 - o Gérer la documentation
 - Définir les règles de réalisation de l'activité
 - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
 - o Former (acquisition des compétences nécessaires)
 - o Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
 - o Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
 - o Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
 - o Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel
- respecter la réglementation en viqueur, nos engagements contractuels et internes
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes

POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de l'énergie (ISO 50001), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE), en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

NOTRE DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

NOTRE OBJECTIF

Lyonnaise des Eaux a développé un système de management de l'environnement certifié, selon la norme ISO 14001, au niveau des Entreprises Régionales pour chacun de nos contrats. Notre objectif est de faire de la production d'eau potable et de l'assainissement un facteur de développement durable des territoires en mettant en œuvre une démarche de gestion préventive du risque environnemental.

UNE DEMARCHE PARTENARIALE

La mise en œuvre d'un système de management de l'environnement, selon la norme ISO 14001, permet à la collectivité et à Lyonnaise des Eaux :

- d'assurer :
 - o une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et risques
 - o une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur
 - o une amélioration progressive et en continu de ses installations
- de développer un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement...
 - o un outil de maîtrise des coûts
 - o un outil de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun
 - o un outil d'anticipation du volet environnemental du développement durable
 - o un signe fort de l'implication de la collectivité dans la protection de l'environnement et donc un vecteur d'image important démontrant son engagement citoyen

LES GRANDES PHASES DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT

La mise en place d'un Système de Management Environnemental, s'appuyant sur le principe de l'amélioration continue, est une démarche comportant 3 grandes phases :

- la réalisation de l'analyse environnementale contenant la hiérarchisation des aspects et impacts environnementaux et le plan de management environnemental associé
- la définition des éléments constituant le Système de Management Environnemental à partir de cette analyse
- la mise en œuvre et le suivi du Système de Management Environnemental

L'EXPERIENCE DE LYONNAISE DES EAUX

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

NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

UNE DEMARCHE PLEINEMENT INTEGREE A LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Dès 2006, Lyonnaise des Eaux structurait sa politique de développement durable autour de 3 enjeux : préserver la ressource en eau et respecter l'environnement ; être un partenaire local du développement des territoires ; dialoguer et agir avec tous les publics de l'entreprise.



En septembre 2014, Lyonnaise des Eaux a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet www.lyonnaise-des-eaux.fr notamment.

et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets

Le Programme Agir pour la Ressource en eau couvre 5 thématiques :

- réduire l'impact de l'activité humaine sur la ressource en eau
- favoriser le bon état écologique des masses d'eau pour mieux préserver l'environnement et la biodiversité
- partager les données sur l'eau pour rendre accessibles à tous, les informations sur la ressource
- anticiper les conséquences du changement climatique sur la ressource en eau
- mieux intégrer les enjeux liés à l'eau dans les aménagements urbains

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Philippe Maillard et Serge Lepeltier, Ministre de l'Ecologie et du Développement durable (2004-2005), actuellement Président de l'Académie de l'Eau.

La première édition de l'appel à projets a été lancée le 29 septembre 2014. Près de 70 porteurs de projets se sont mobilisés pour y répondre : associations, PME, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises.

Par ailleurs, depuis 2006, Lyonnaise des Eaux fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a porté sur l'année 2013. 2014 a été l'occasion de faire évoluer les engagements pour y intégrer de nouveaux aspects de la politique Développement durable de Lyonnaise des Eaux, et faire ressortir davantage certains éléments-clés de cette approche, en particulier, les démarches Employeur responsable et Achats responsables. Une prochaine évaluation a lieu début 2015.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

La santé et la sécurité des salariés ne peuvent être dissociées du fonctionnement de l'entreprise : organisation du travail, choix techniques, formations, réglementations...

C'est pourquoi, nous nous appuyons sur une démarche qui met la prévention et l'analyse des risques au cœur de l'Entreprise.

Portée par le management à tous les niveaux, la démarche de prévention est animée par le service Prévention Sécurité de la Direction de la Performance et de l'Innovation (DPI) pour l'ensemble de l'Entreprise Régionale Rhône Alpes Auvergne.

Le management évalue les risques au quotidien et réalise régulièrement avec ses équipes des Visites Santé Sécurité, des Quarts d'Heure Sécurité et des Remontées de situations dangereuses.

Notre système de management à fait l'objet de certifications :

- o La Stéphanoise des Eaux a obtenu sa certification OHSAS 18001,
- o La DPI a renouvelé avec succès, sa certification MASE (Manuel d'Amélioration de la Sécurité des Entreprises), référentiel de terrain, pour 3 ans, jusqu'en mai 2015.

Ces démarches nous permettent d'évoluer vers une meilleure maîtrise de la santé et de la sécurité au travail.

Nombre d'accidents	Avec arrêt de travail	Sans arrêt de travail
du travail		
Agence Territoriale	1	3
Entreprise Régionale	8	35
Taux de fréquence de l'Entreprise Régionale	4,	68

LE SERVICE DEDIE AUX D.I.C.T.

LES RÉPONSES AUX DECLARATIONS DE PROJET DE TRAVAUX (DT) ET DECLARATIONS D'INTENTION DE COMMENCEMENT DE TRAVAUX (DICT)

CONSTRUIRE SANS DETRUIRE

Au vu des dommages déplorés chaque année, et à la faveur du Grenelle II, l'Etat a engagé une réforme de la prévention des dommages aux réseaux lors de travaux.

Cette réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle concerne Lyonnaise des Eaux en tant que maître d'ouvrage, exploitant, et entreprise de travaux.

Elle s'appuie sur deux piliers.

o Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.

Il s'agit d'une plateforme internet http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune.

Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'Ineris depuis le 1er janvier 2012 : une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux, l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

O Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.

Le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1er juillet 2012, instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travauxdans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.

- Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoires au 1er janvier 2017 et encadre les techniques de travaux,
- Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,
- Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026,
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, et par de nombreux arrêtés d'application.



En amont du traitement des DT/DICT, LYONNAISE DES EAUX s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par le décret Construire Sans Détruire (CSD), afin de recevoir l'exhaustivité des DT/DICT concernées par l'emprise des réseaux. Ces plans de zonage sont réactualisés chaque semaine.

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux DT/DICT. Dès la réception des plans de recollement des nouveaux travaux (précision à 40 cm exigée par le décret CSD), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les modifications du réseau sont directement intégrées dans les plans conformes des récépissés des DT/DICT.

Pour générer des plans conformes à la réglementation CSD, nous utilisons un outil cartographique dédié qui intègre dans les plans les informations exigées par le décret comme la localisation et la nature du réseau, le matériau et le diamètre des canalisations, la classe de précision de chaque ouvrage...

Nous répondons dans les temps réglementaires aux DT/DICT via l'outil PROTYS qui se charge d'envoyer par mail, fax ou courrier, le récépissé et les plans conformes. Chaque envoi est tracé. Les récépissés des DT/DICT sont archivés, consultables et dématérialisés.

Nombre de Réponses au	x RDT et aux	DICT
Type de réponses		Nombre au 31/12/2014
RDT	12	5
RDICT	35	18
RDT-RDICT Conjointe	17	3
Total	64	26

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 Délégataire :

- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service déléqué
- 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.

Ils se caractérisent par le fait qu'is 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.

INDICE DE CONNAISSANCE PATRIMONIALE

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale d	u réseau	d'eau potable
Descriptif	Cotation	Indice patrimonial
Existence d'un plan des réseaux eau potable avec localisation des ouvrages principaux et dispositifs de mesures	0 (non) - 10 (oui)	10
Définition d'une procédure de mise à jour annuelle du plan des réseaux	0 (non) - 5 (oui)	5
Sous-total 1 - Pré-requis 1	15/15	15
Connaissance de 50% du matériau et du diamètre sur le linéaire total des réseaux	0 (non) - 10 (oui)	10
+ 1 point par tranche de 10% (matériau et diamètre renseignés). + 5 points si 95% du réseau renseigné.	+ 1 à + 5	4
Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés	0 (non) - 10 (oui)	10
+ 1 point par tranche de 10% (date ou période de pose renseignée). + 5 points si 95% des réseaux renseignés.	+ 1 à + 5	4
Sous-total 2 - Pré-requis 2*	40/45	43
Sous Total 2 de Indice de gestion patrimoniale des réseaux	40/45	Points complémentaires disponibles
Localisation des ouvrages annexes (vannes, ventouses,) et servitudes	0 (non) - 10 (oui)	0
Mise à jour annuelle de l'inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants	0 (non) - 10 (oui)	10
Localisation des branchements sur le plan des réseaux	0 (non) - 10 (oui)	10
Caractéristiques compteurs d'eau avec carnet métrologique et date de pose renseignées	0 (non) - 10 (oui)	10
Recherches de pertes d'eau avec date et nature des réparations/travaux effectués renseignés	0 (non) - 10 (oui)	10
Localisation des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, etc.)	0 (non) - 10 (oui)	10
Programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (sur 3 ans) mis en œuvre	0 (non) - 10 (oui)	0
M 1/2 2 1 2 / 2 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2	0 (non) - 5 (oui)	0
Modélisation des réseaux portant sur 50% du linéaire de réseaux mise en œuvre	J (oui)	

Sous- total 2 : nombre des points déterminant si le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable, si des sanctions sont applicables, si la collectivité doit dresser un plan d'actions.

Taux de renseignement du linéaire réseau							
Matériau Diamètre Date de pose							
93,75%	96,24%	93,24%					

LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

Les stations de pompage / relevage disponibles au cours de l'année d'exercice pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de pompage - relevage									
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité					
JARDIN	SURPRESSEUR_LE BRUT								

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. Il s'agit donc de l'image du SIG à cette date.

Son évolution est régulière et la mise à jour du SIG se fait au rythme des fournitures des plans de récolement.

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)										
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total	
<50 mm		14		1 755				302	2 071	
50-99 mm	7 175	1 824		4 950				2 373	16 323	
100-199 mm	6 700	516						3 915	11 131	
Inconnu	203							1 143	1 346	
Total	14 078	2 354		6 706				7 734	30 871	

> NOTA > Suite au passage de notre base SIG au Système de Projection National Lambert 93 (RGF93) désormais obligatoire pour les échanges d'informations géographiques (décret n°2006-272), il est à noter que les ouvrages linéaires subissent une altération d'environ -1m / km.

A périmètre égal, les linéaires de réseaux peuvent donc être moins importants que l'année précédente.

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				
Type d'accessoires	Nombre			
Détendeurs / Stabilisateurs	4			
Equipements de mesure (prélocalisateurs,)	6			
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	32			
Vannes	100			
Vidanges, purges, ventouses	51			

LES BRANCHEMENTS

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

Branchements, compteurs - Suivi des évolutions									
Nombre	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	Variation (nbre)	Variation (%)				
Branchements ouverts	764	772	778	6	1%				
Dont branchements plomb en service	0	0	0	0	-				
Compteurs	773	785	787	2	0%				

> NOTA > les branchements non renseignés sont potentiellement des branchements en plomb

Branchements - Répartition par matériau						
Nature	Nombre au 31/12/2014					
Plomb	0					
PVC	387					
Polyéthylène bleu	328					
Acier /Fer	3					
Fonte	1					
Cuivre	7					
Polyéthylène noir	45					
Inconnu	0					
Non renseignés	7					
Nombre total de branchements	778					

LES COMPTEURS

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranches de diamètres et tranches d'âge. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

15	20	25	30	40	50	60	80	100	150	200	250	Tota
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
57	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	58
613	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	61
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1 0 2 1 1 1 0 2 1 1 1 5 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 1 1 1 1 1	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0 0 0 1 0 2 0 1 0 2 0 1 0 2 0 1 0 5 0 3 0 2 0 1 0 2 0 1 0 2 0 1 0 2 0 1 0 5 0 7 0 613 2 19 0 13 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0

AGE MOYEN DU PARC COMPTEURS :	2,84 ans	

EQUIPEMENTS DE TELERELEVE

Parc sur le périmètre de la collectivité à fin Décembre 2014

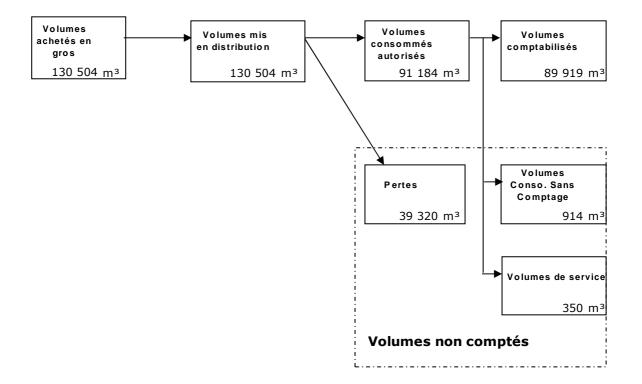
Parc compteur physique (hors divisionnaires)	Total hors divisionnaire	DN 15	DN 20-25	DN 30-32	DN 40	DN >=50	DN Autre
Nombre de compteurs	809	804	2	0	3	0	0
Nombre de compteurs équipés	749	746	2	0	1	0	0
Taux de compteurs équipés	92,58%	92,79%	100,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%

Parc télé-relève fonctionnel (hors divisionnaires)	Total suivi	DN 15	DN 20-25	DN 30-32	DN 40	DN >=50
Nombre de compteurs équipés	749	746	2	0	1	0
Nombre de compteurs reçus	729	726	2	0	1	0
Taux de réception	97,33%	97,32%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%

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



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 mis en distribution (m³)						
	2011	2012	2013	2014	Variation (%)	
CPT_ACHAT BERARDIER	77 454	73 091	75 149	73 503	-2%	
CPT_ACHAT SAINT BENOIT	3 721	4 423	4 798	4 376	-9%	
CPT_ACHAT LES CHÊNES	14 888	13 036	9 901	9 562	-3%	
CPT_ACHAT LE TELEGRAPHE	47 344	49 734	38 220	43 063	13%	
Total volumes achetés en gros (A)	143 407	140 284	128 068	130 504	2%	
Total volumes mis en distribution = (A) = (D)	143 407	140 284	128 068	130 504	2%	

Afin de se conformer à la réglementation les volumes annuels mis en distribution sont ramenés à 365 ou 366 jours

LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES ANNÉE CIVILE

Volumes consommés autorisés (m³)					
	2011	2012	2013	2014	Variation (%)
Volumes comptabilisés	107 381	90 060	93 125	96 571	4%
Date médiane relevé compteurs	14/08/11	06/08/12	15/07/13	11/08/14	-
Jours de consommation	405	358	343	392	-
Equivalent conso 365 ou 366 jours (E)	96 775	92 073	99 098	89 919	-9%
Volumes consommés sans comptage (F)		914	914	914	
Volumes de service du réseau (G)	1 100	1 030	280	350	
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	97 875	94 017	100 292	91 184	-9%

L'INDICE LINEAIRE DE PERTES ANNEE CIVILE

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

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

Pertes en réseau (m³) et Indice linéaire de pertes (m³/km/j)						
	2011	2012	2013	2014		
Volumes mis en distribution (D)	143 407	140 284	128 068	130 504		
Volumes consommés autorisés (H)	97 875	94 017	100 292	91 184		
Total des "Pertes en réseau" (D-H) = (J)	45 532	46 267	27 776	39 320		
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	30	30	30	31		
Indice linéaire de pertes (J)/(365 ou 366xL)	4,10	4,15	2,50	3,51		

Classification FNCCR du réseau en fonction de son ILP				
	2014			
Type de réseau (Rural, Intermédiaire, Urbain)	Rural			
Classification FNCCR (Satisfaisant, assez satisfaisant, médiocre, préoccupant)	Médiocre			

L'indice linéaire de pertes est conforme à l'engagement contractuel de Lyonnaise des Eaux (ILP < 3 m3/j/km)

L'INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES ANNEE CIVILE

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

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

Volumes non comptés (m³) et Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)						
	2011	2012	2013	2014		
Volumes mis en distribution (D)	143 407	140 284	128 068	130 504		
Volumes comptabilisés (E)	96 775	92 073	99 098	89 919		
Total des volumes non comptés (D-E) = (K)	46 632	48 211	28 970	40 585		
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	30	30	30	31		
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365 ou 366xL)	4,20	4,33	2,60	3,63		

LE RENDEMENT DU RESEAU ANNEE CIVILE

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

Il est ici calculé sur l'année civile.

Rendement de réseau (%)						
	2011	2012	2013	2014		
Volumes consommés autorisés (m³) (H)	97 875	94 017	100 292	91 184		
Volumes achetés en gros (m³) (A)	143 407	140 284	128 068	130 504		
Rendement de réseau = (H)/(A)	68,2%	67,0%	78,3%	69,9%		

Indice Linéaire de Consommation et rendeme réglementaire	ent minimum
ILC = (H) / (L) / 365 ou 366 jours $(m^3/km/j)$	8,15
Objectif de rendement selon décret 2012-97 (%) (65 + 0,2*ILC)	66,6%
Rendement conforme à l'obligation réglementaire	Oui

> NOTA > Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution.

A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Pour votre collectivité le rendement à atteindre selon le décret 2012-97 est de 66,6 %

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 physico-chimiques (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

STATISTIQUES ET CONFORMITE DE L'EAU

I – Récapitulatif des résultats d'analyses réalisées au cours de l'année 2014.

Au cours de l'année, l'eau distribuée a respecté les limites et les références de qualité bactériologiques et physico-chimiques.

L'indicateur de performance regroupe l'ensemble des analyses issues du contrôle sanitaire dont au moins un paramètre recherché dispose d'une limite de qualité.

Indicateur de performance - décret n°2007- 675 du 2 mai 2007 CONTRÔLE SANITAIRE, Paramètres avec limites de qualité						
Analyses bactériologiques Analyses physico-chimiques						
Nombre de prélèvements	6	Nombre de prélèvements	2			
Nombre de prélèvements NON-CONFORMES	0	Nombre de prélèvements NON-CONFORMES	0			
% Conformité	100%	% Conformité	100%			

Le nombre d'analyse réalisé en auto-surveillance est récapitulé dans le tableau suivant

ANALYSES	Nbr. Prélèvements	
BACTERIOLOGIQUES (1)	5	(1) PRODUCTION + DISTRIBUTION
PHYSICO CHIMIQUES (2)	0	(2) PRODUCTION + DISTRIBUTION

La commune de Jardin est alimentée par achat d'eau. Le détail des analyses réalisées est présenté dans les tableaux suivants.

Qualité de l'eau - % Conformité eau produite et distribuée Contrôle sanitaire et surveillance de l'exploitant						
LIMITES DE QUALITE						
Analyses bactériologiques Analyses physico-chimiques						
Nombre de prélèvements	11	Nombre de prélèvements	11			
Nombre de prélèvements NON-CONFORMES	0	Nombre de prélèvements NON-CONFORMES	0			
% Conformité	100%	% Conformité	100%			

REFERENCES DE QUALITE								
Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques						
Nombre de prélèvements	11	Nombre de prélèvements	11					
Nombre de prélèvements HORS REFERENCES 0		Nombre de prélèvements HORS REFERENCES	0					
% Conformité	100%	% Conformité	100%					

II – Qualité de l'eau d'un point de vue bactériologique :

L'eau distribuée sur la commune de Jardin a respecté les normes de potabilité bactériologique.

Suivi de la désinfection :

E tableau de suivi du chlore suivant montre que l'ensemble du réseau est correctement désinfecté avec une moyenne de 0,16 mg/l de chlore libre.

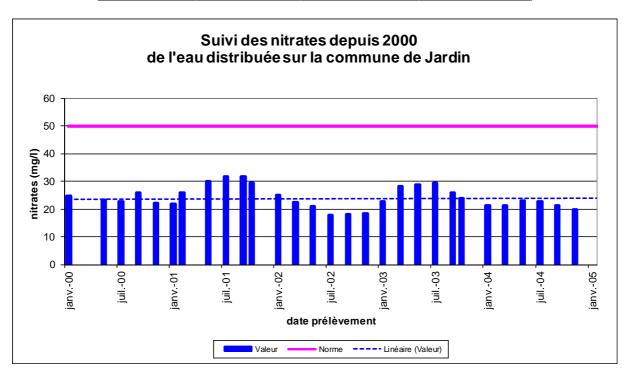
Mesure de chlore - eau distribuée (année 2014)									
	CHLORE LIBRE	CHLORE TOTAL	RECOMMANDATION DISTRIBUTION	UNITE					
MINI	0,06	0,07							
MOYENNE	0,16	0,19	0,1	mg/l					
MAXI	0,33	0,35	0,1	1119/1					
NBRE DE MESURE	11	11							

III- Qualité de l'eau d'un point de vue physico-chimique :

L'eau distribuée sur la commune de Jardin contient des nitrates mais à une teneur moyenne de 25 mg/l très en dessous de la norme.

De plus, la courbe de tendance montre que la teneur en nitrates n'évolue pas.

Analyse des nitrates de l'eau distribuée (période 2008 à 2014)								
	NITRATES	LIMITE DE QUALITE	UNITE					
MINI	20,80							
MOYENNE	24,81	50	mg/l					
MAXI	32,10	30	1119/1					
NBRE DE MESURE	14							



IV-Principales caractéristiques de l'eau distribuée :

	PHYSICO-CHIMIE_VALEURES MOYENNES										
Contrôle Sanitaire & Auto- surveillance Production				Production & Distribution							
Nom Contrat	COMMUNE	ALUMINIUM (mg/l)	FLUOR (µg/l)	SULFATES (mg/l)	ATRAZINE (μg/l)	DESETHYL ATRAZINE (µg/l)	CHLORURES (mg/l)	DURETE TOTALE (°F)	NITRATES (mg/l)	рН	TURBIDITE (NTU)
(Décret 2001-1220 du 20 Décembre 2001)	Limite de Qualité Référence de Qualité	- 0,2	1500 -	- 250	0,1	0,1	- 250	1 1	50 -	- 6,5 <u><</u> Ph <u><</u> 9	2
JARDIN (E)	JA RDIN	-	-	-	-	-	-	1	29,8	7,49	0,31

V – Historique des conformités :

Statistiques basées bulletins DDASS & d'			PRODUCTION & DISTRIBUTION							RE	RESSOURCE								
CONTRAT	ANNEE		ВА	CTERIOLO	GIE			PYSICO-CHIMIE GLOBAL BACTERIO & PHYSICO				Bactériologie	Physico- Chimie	Global Bactério & Physico					
(Conf = conformité / L HR = Hors R		Nb	Nb NC	% Conf	Nb HR	% HR	Nb	Nb NC	% Conf	Nb HR	% HR	Nb	Nb NC	% Conf	Nb HR	% HR	Nb	Nb	Nb
JARDIN (E)	1997	11	0	100,0%		0,0%	7	0	100,0%		0,0%	11	0	100,0%		0,0%	-	-	-
JARDIN (E)	1998	10	0	100,0%		0,0%	8	0	100,0%		0,0%	10	0	100,0%		0,0%	-	-	-
JARDIN (E)	1999	14	1	92,9%		0,0%	15	0	100,0%		0,0%	15	1	93,3%		0,0%	-	-	-
JARDIN {E}	2000	14	1	92,9%		0,0%	9	0	100,0%		0,0%	14	1	92,9%		0,0%	-	-	-
JARDIN (E)	2001	16	1	93,8%		0,0%	16	0	100,0%		0,0%	16	1	93,8%		0,0%	-	-	-
JARDIN (E)	2002	19	0	100,0%		0,0%	19	0	100,0%		0,0%	19	0	100,0%		0,0%	-	-	-
JARDIN {E}	2003	16	1	93,8%		0,0%	21	0	100,0%		0,0%	21	1	95,2%		0,0%	-	-	-
JARDIN (E)	2004	15	0	100,0%	0	0,0%	15	0	100,0%	0	0,0%	15	0	100,0%	0	0,0%	-	-	-
JARDIN {E}	2005	84	0	100,0%	0	0,0%	14	0	100,0%	0	0,0%	14	0	100,0%	0	0,0%	-	-	-
JARDIN (E)	2006	14	0	100,0%	0	0,0%	14	0	100,0%	0	0,0%	14	0	100,0%	0	0,0%	-	-	-
JARDIN {E}	2007	16	0	100,0%	0	0,0%	16	0	100,0%	0	0,0%	16	0	100,0%	0	0,0%	-	-	-
JARDIN (E)	2008	11	0	100,0%	0	0,0%	11	0	100,0%	0	0,0%	11	0	100,0%	0	0,0%	-	-	-
JARDIN (E)	2009	8	0	100,0%	0	0,0%	8	0	100,0%	0	0,0%	8	0	100,0%	0	0,0%	-	-	-
JARDIN (E)	2010	10	0	100,0%	0	0,0%	10	0	100,0%	0	0,0%	10	0	100,0%	0	0,0%	-	-	-
JARDIN {E}	2011	10	0	100,0%	0	0,0%	10	0	100,0%	0	0,0%	10	0	100,0%	0	0,0%	-	-	-
JARDIN {E}	2012	14	0	100,0%	0	0,0%	14	0	100,0%	0	0,0%	14	0	100,0%	0	0,0%	-	-	-
JARDIN (E)	2013	9	0	100,0%	0	0,0%	9	0	100,0%	0	0,0%	9	0	100,0%	0	0,0%	-	-	-
JARDIN (E)	2014	11	0	100,0%	0	0,0%	11	0	100,0%	0	0,0%	11	0	100,0%	0	0,0%	-	-	-

VI – Préconisations :

Afin de fiabiliser la désinfection sur le réseau de la commune il convient d'installer un analyseur de chlore au niveau du surpresseur Le Brut avec rapatriement des données à la télésurveillance.

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	6	0	100,00%				
Physico-chimique	2	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

Nombre d'abonnements								
Désignation	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)			
Abonnés domestiques et assimilés	755	764	774	782	1,0%			
Total	755	764	774	782	1,0%			

> NOTA > Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau domestique en application de l'article L.213-10-3 du code de l'environnement.

LES VOLUMES VENDUS

Volumes vendus (m3)								
Désignation	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)			
Abonnés domestiques et assimilés	107 230	86 802	84 621	92 907	9,8%			
Total	107 230	86 802	84 621	92 907	9,8%			

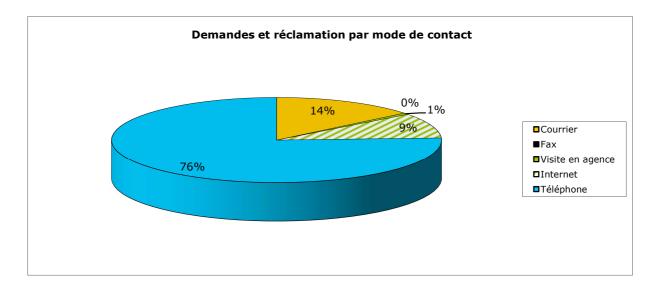
LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation ...

Un service spécifique de traitement de courrier permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts							
	Nombre de contacts	dont réclamations					
Courrier	74	6					
Fax							
Visite en agence	3	2					
Internet	50	4					
Téléphone	398	93					
Total	525	105					

> NOTA > Les réclamations sont celles répondant à la définition du décret du 2 mai 2007.

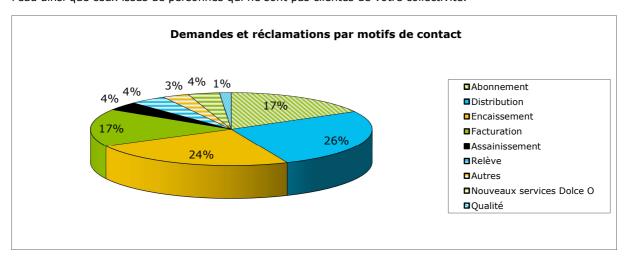


LES PRINCIPAUX MOTIFS DE DOSSIERS CLIENTS

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

Principaux motifs de contact							
	Nombre de contacts	dont réclamations					
Abonnement	89						
Distribution	139	59					
Encaissement	125	9					
Facturation	87	19					
Assainissement	20	18					
Relève	22	0					
Autres	16	0					
Nouveaux services Dolce O	19						
Qualité	7	0					
Total	525	105					

> NOTA > La catégorie « Autres » regroupe les contacts concernant le service rendu, l'image du service de l'eau ainsi que ceux issus de personnes qui ne sont pas clientes de votre collectivité.



L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

Activité de gestion	
Facturation	
Nombre de factures	1 414
Nombre de mutations	80
Nombre d'abonnés mensualisés	345
Nombre d'abonnés prélevés	414
Dégrèvement	
Nombre de demandes acceptées	14
Volumes concernés Eau Collectivité (m³)	3 664
Volumes concernés Eau Délégataire	3 664
Volumes concernés Asst Collectivité	4 793
Volumes concernés Asst Délégataire (m³)	4 793
Montant total dégrévé (€ TTC)	10 213,15 €
Recouvrement	
Nombre de relances simples	193
Nombre de mises en demeure	38
Nombre de derniers avis avant coupure	23
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année N-1 (%)	0,94
Fonds de solidarité	
Nombre de demandes d'abandon de créance reçues	1
Montant des abandons de créances à caractère social dans le cadre du FSL départemental (€/m³)	0,00127

LA RELATION CLIENTS

Notre objectif commun est de garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.

UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

Communication en accueil client et/ou de mairie

Lyonnaise des Eaux a actualiséses outils de communication auprès des clients consommateurs concernant :

- > La maîtrise de leur consommation d'eau avec la campagne sur les éco-gestes en ligne sur www.lyonnaise-des-eaux.fr et disponible sous forme d'affiches pour les accueils clients et de mairie,
- Les gestes écologiques à adopter chez soi pour limiter la pollution de la ressource,
- Les services Mensualisation, E-facture et Acceo,
- Le service Conso direct.













Campagnes d'e-mailing

Des campagnes d'informations par e-mail aux clients consommateurs sont régulièrement réalisées pour promouvoir :

- L'information de proximité disponible dans la rubrique « Eau dans ma commune » du site (qualité de l'eau, travaux...) sur www.lyonnaise-des-eaux.fr, l'utilisation des services disponibles sur le site,
- La création de comptes en ligne et des services disponibles via le compte en ligne,
- Les conseils pour préserver son installation et mieux utiliser l'eau, comme les bons gestes pour protéger son compteur contre le gel.



Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

Lors de son abonnement au service, tout nouveau client reçoit une enveloppe contenant :

- Un courrier d'accueil,
- > Le règlement de service,
- Les réponses aux questions les plus fréquentes sur la qualité de l'eau, le cycle de l'eau, son prix, les différents éléments de la facture d'eau,
- Une information sur les services offerts par Lyonnaise des Eaux (e-facture, mensualisation,...).



Afficadres Véhicules

Une nouvelle campagne de publicité est programmée sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication sera tournée vers les clients consommateurs pour plus d'informations concernant les services et les métiers de Lyonnaise des Eaux.





MAGAZINES EAU SERVICES

Magazine: 3 parutions en 2014

<u>Décembre</u>

Refonte du magazine Eau Service devient Eau Services "Des solutions nouvelles pour tous les acteurs du territoire"

Parution du Eau Services et des Cahiers associés N°01

Sujet principal : la décarbonatation



Juillet

Parution du Eau Service et des Cahiers Techniques N°39 Sujet principal : l'optimisation énergétique





<u>Février</u>

Parution du « Eau Services » et des Cahiers Techniques N°38 Sujet principal : le Smart





LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

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

Les résultats de ces études permettent à Lyonnaise des Eaux :

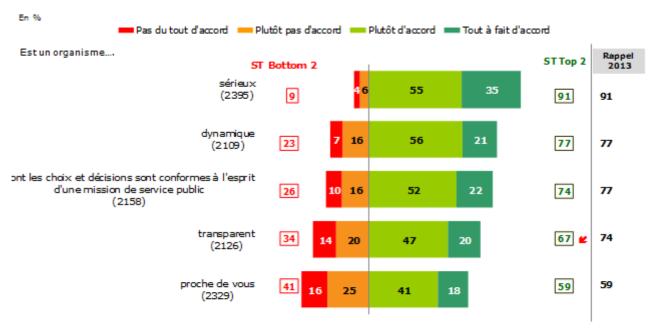
- > d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- > de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

La méthodologie

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

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

Une image solide du distributeur d'eau



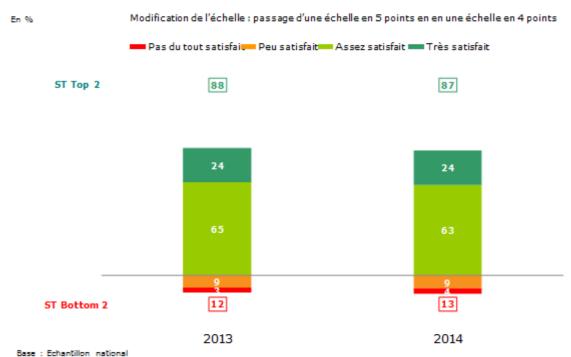
Base : Echantillon national (A Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise comme distributeur d'eau)
B2. Je vais vous citer plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise.
Pour chacune vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

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

A l'avenir, Lyonnaise des Eaux souhaite continuer ses efforts en matière de proximité clients.

Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client de Lyonnaise des Eaux restent très stables par rapport à 2013. 87% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient Lyonnaise des Eaux.

La satisfaction globale par thème - début de questionnaire : un niveau de satisfaction auprès des clients directs modéré et stable entre les deux périodes



Base : Echantillon national
D1. Concernant l'ensemble des prestations de votre organisme distributeur d'eau actuel, diriez-vous que vous êtes globalement ...

Plus de 87% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de Lyonnaise des Eaux. Lyonnaise des Eaux, comme en 2013, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

LE TARIF

Tarifs au 1er janvier 2015				
	Au 1er Janvier 2014	Au 1er Janvier 2015		
Part fixe (€/an/abonné) TTC	55,39	56,53		
Part proportionnelle (€/m³) TTC	164,73	174,23		
Facture d'eau calculée pour une consommation de 120 m³ TTC	220,12	230,75		
Prix moyen TTC du service au m³ pour 120 m³ hors pollution	1,83	1,92		
Coût moyen de l'eau potable TTC (€/jour/famille)	0,60	0,63		

LA FACTURE TYPE 120 M3

Commune: 067 - JARDIN

Facture de 120 m3 établie sur la base des tarifs appliqués au 1er Janvier 2015 Coefficient d'actualisation des prix du délégataire connu au 1er Janvier 2015 =

1,1518778 1,1518778 au 01/12/2014

Evolution 2014 / 2015

(tarifs et montants en euros)

N° BANCO 7824

Les factures adressées aux usagers sont conformes aux dispositions réglementaires en vigueur fixées par l'arrêté du 10 juillet 1996.

DISTRIBUTION DE L'EAU	М3	Prix unitaire 2014	Prix unitaire 2015	Montant 2014	Montant 2015	Evolution N/N-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		36,60 €	37,68 €	36,60 €	37,68 €	2,95%
Consommation	120	0,8512 €	0,8762€	102,14 €	105,14€	2,94%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel		15,90 €	15,90 €	15,90 €	15,90 €	0,00%
Consommation	120	0,0400 €	0,0400 €	4,80 €	4,80 €	0,00%
Sous total "eau" hors TVA en euros				159,44 €	163,52 €	2,56%
ORGANISMES PUBLICS	мз	Prix unitaire 2014	Prix unitaire 2015	Montant 2014	Montant 2015	Evolution N/N-1
Agence de l'Eau						
Préservation des ressources en eau	120	0,1300 €	0,1700€	15,60 €	20,40 €	30,77%
Lutte contre la pollution	120	0,2800 €	0,2900€	33,60 €	34,80 €	3,57%
Sous total "organismes publics" hors TVA e	n euros			49,20€	55,20 €	12,20%
TVA à 5,5 %				11,48 €	12,03 €	-
Total 120m3 TTC en euros				220,12€	230,75 €	4,83%
Soit le m3 TTC en euros (y compris les parts f	fixes)			1,834€	1,923€	4,83%

LE BILAN D'EXPLOITATION

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques, 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 2011 2012 2013 2014 N/N-1 (%)						
SURPRESSEUR_LE BRUT	5 762	1 221	3 945	2 369	-39,95%	
Total	5 762	1 221	3 945	2 369	-39,95%	

> NOTA > Les consommations électriques indiquées ci-dessus correspondent à la consommation globale annuelle de chaque site, reportée d'après les factures du fournisseur d'énergie. Elles peuvent donc parfois (et notamment pour les petites stations) inclure des corrections d'estimations de consommation entre deux relevés. De plus, elles intègrent les consommations annexes, notamment des auxiliaires de commande des pompes, mais aussi d'éclairage et de chauffage par exemple.

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		
SURPRESSEUR_LE BRUT	27/05/2014		

LES CONTROLES REGLEMENTAIRES

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence). La liste des contrôles effectués au cours de l'exercice est :

Néant

LES AUTRES INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS

Mis à part les nettoyages de réservoirs et les contrôles réglementaires qui ont été détaillés ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectuées au cours de l'exercice sur les sites ou installations. La synthèse est la suivante :

Les autres interventions sur les installations					
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total	
SURPRESSEUR_LE BRUT	58	1	1	60	

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	2014		
Accessoires	créés			
Accessoires	réparés			
Appareils de fontainerie	renouvelés			
Branchements	créés	7		
Branchements	modifiés	3		
Devis métrés	réalisés	8		
Eléments de réseau	mis à niveau	2		
Remise en eau	sur le réseau	1		
Réparations	fuite sur branchement	5		
Réparations	fuite sur réseau de distribution	2		

> NOTA >Dans une intervention, peuvent être comptabilisés plusieurs actes

LA RECHERCHE DES FUITES

Recherche de fuites par le service spécialisé				
	2013	2014		
Nombre heures de recherche	4	18,0		
Fuites trouvées	3	3		
Kilomètres de réseaux corrélés	0,00	2,3		
Kilomètres de réseaux suivis avec enregistreurs de bruits	0	0		
Kilomètres prospectés en traditionnel	0,1	6,7		

- 3 fuites localisées
- 1 sur conduite
- 0 sur branchements
- 1 sur accessoires de réseau
- 1 après compteur
- > NOTA > Le linéaire corrélé correspond au kilométrage suivi en corrélation acoustique pour confirmer une fuite invisible, qui ne sort pas ou qui se situe sous l'enrobé.
- > NOTA > Le nombre de fuites détectées correspond aux interventions faites au sens du métier comme rapporté dans notre base de données. Elles correspondent, non seulement aux fuites et casses réparées sur le réseau, mais aussi celles réparées en tabouret et au titre du service en domaine public.

LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte.

Le nombre des interventions réalisées en astreinte n'est pas exhaustif car nos outils ne savent pas faire la distinction des heures lorsqu'une intervention débute en heure ouvrée et se termine en heure non ouvrée (exemple : début intervention à 16h00 - fin d'intervention à 18h00 = comptage en heure ouvrée). Le nombre annoncé ci-dessous est donc sous-estimé de 10% à 15%.

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2014		
Les interventions sur le réseau	2		

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2014		
Astreinte	1		

LES ACTIONS COMMUNICATION POUR VOTRE CONTRAT

À la rencontre des élus au salon des maires de l'Isère

Lyonnaise des Eaux a à cœur d'être un acteur impliqué auprès des parties prenantes du territoire. C'est pourquoi en 2014 nous avons renouvelé notre participation au salon des maires de l'Isère. Ce moment permet d'échanger avec les nombreux élus présents autour d'un moment convivial, pour mieux connaître leurs attentes.



Visite de site ou de construction d'ouvrages avec les élus

Lyonnaise des Eaux a accompagné de nombreux élus (et notamment nouveaux élus) sur les ouvrages des collectivités. Ces visites sont l'occasion pour les élus de mesurer l'importance du patrimoine existant, mais aussi d'aborder les enjeux majeurs à venir.



Sensibiliser les générations au développement durable

Lyonnaise des Eaux s'engage dans le cadre du développement durable à sensibiliser les acteurs et parties prenantes de l'environnement.

Ainsi, au côté des établissements scolaires, des commissions eau et assainissement, des collégiens, etc..., Lyonnaise des Eaux aura accompagné plus de 600 personnes à la visite de station d'épuration en 2014

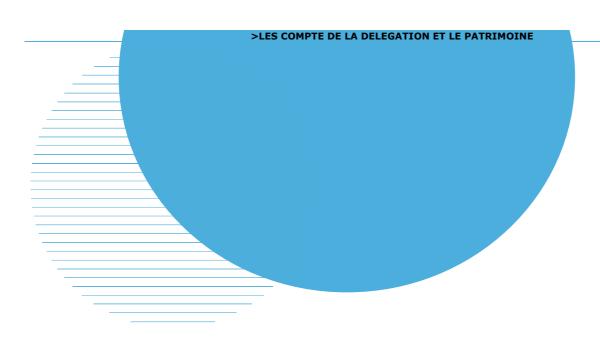




Visite des élus lors d'essais de pompage pour la protection des captages

Lyonnaise des Eaux porte une grande attention à la protection des ressources et accompagne ses clients collectivités dans les démarches de protection des captages. Ainsi, en 2014 nous avons participé activement à la réalisation d'essais de pompage longue durée sur le site du Vernay (CAPI) qui a permis aux élus présents lors de la visite de mesurer les enjeux de la protection des ressources.









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

Jardin - Eau

en milliers d'€uros	2013	2014	Ecart en %
PRODUITS	163,78	168,57	2,9%
Exploitation du service	97,68	107,05	
Collectivités et autres organismes publics	50,45	53,23	
Travaux attribués à titre exclusif	12,95	4,99	
Produits accessoires	2,70	3,30	
CHARGES	178,79	209,92	17,4%
Personnel	37,27	38,90	
Energie électrique	0,45	0,44	
Achats d'eau	46,69	70,37	
Produits de traitement	0,00	0,00	
Analyses	0,61	0,80	
Sous-traitance, matières et fournitures	17,51	19,59	
Impôts locaux et taxes	0,84	0,86	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	11,92	12,22	
télécommunication, postes et télégestion	1,05	1,31	
engins et véhicules	3,24	2,96	
informatique	4,39	5,00	
assurance	0,38	0,30	
• locaux	1,22	1,23	
Frais de contrôle	0,00	0,00	
Ristournes et redevances contractuelles	0,00	0,00	
Contribution des services centraux et recherche	3,73	3,93	
Collectivités et autres organismes publics	50,45	53,23	
Charges relatives aux renouvellements			
pour garantie de continuité du service	4,04	4,05	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	4,54	4,06	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0,55	0,59	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	0,18	0,85	
Résultat avant impôt	-15,01	-41,34	-175,4%
RESULTAT	-15.01	-41,34	-175,4%

LE DETAIL DES PRODUITS

Jardin - Eau

Détail des produits en milliers d'€uros	2013	2014	Ecart en %
TOTAL	163,78	168,57	2,9%
Exploitation du service	97,68	107,05	9,6%
Partie fixe	27,82	28,77	
Partie proportionnelle	69,86	78,27	
Collectivités et autres organismes publics	50,45	53,23	5,5%
Part Collectivité	15,60	15,97	
Redevance prélèvement	11,18	11,30	
Redevance pour pollution d'origine domestique	23,67	25,96	
Travaux attribués à titre exclusif	12,95	4,99	-61,5%
Branchements	12,95	4,99	
Produits accessoires	2,70	3,30	22,3%
Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	0,33	0,33	
Autres produits accessoires	2,37	2,97	

LA PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION



ENTREPRISE REGIONALE RHÔNE-ALPES-AUVERGNE

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2014

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



Sommaire

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

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

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

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

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

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

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



2/8

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1. 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.

2. 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.



3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

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

b. La contribution des services centraux et recherche

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

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

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

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



III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

- a. garantie pour continuité du service,
- b. programme contractuel,
- c. fonds contractuel,
- a. « Garantie pour continuité du service » : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

 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) :



5/8

Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

b. « Programme contractuel de renouvellement » : cette rubrique correspond au programme prédéterminé de travaux de renouvellements que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement (renouvellement dit « patrimonial »).

La traduction économique du programme contractuel de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

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

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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



6/8

- 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 $\Delta 4$

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

3. Charges domaine privé

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

- 1. Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels :
 - soit on constate une <u>charge calculée en fonction d'un barème interne</u> établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.
 - La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5. La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.
 - soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatilibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat).



Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 3,67%.

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,1% (0,6% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

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

Le taux applicable est de 33,33%.

VI. ANNEXES



8/8

Jardin - Eau

Année 2014

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Autres produits affermages eau	Clients affermage eau potable	782,00
Charges branchements eau	Nombre de branchements eau	782,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	30,67
Charges et produits branchements facturés eau	Nombre branchements neufs isolés eau	7,00
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises	1 414,00
Charges marketing	Client équivalent	782,00
Charges production eau potable	m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3)	130 504,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	119,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Client équivalent radiorelevé ou télérelevé	756,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	782,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	4 988,53
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	115 338,15
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	115 338,15

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 0,08% 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 réprésentent 0,06% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,59 %

A5 - Compteurs du Domaine Privé

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

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

LES REVERSEMENTS

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité et des administrations, y compris ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

LES REVERSEMENTS DE T.V.A.

Les reversements de T.V.A. intervenus au cours de l'année d'exercice sont :

Reversement de T.V.A.							
Numéro Date réception Montant TVA rembours. Reste à payé à la paiement Trésor payer collectivité réelle							
1/2013	05/12/2013	17/12/2013	15 698,96	29/01/2014	0,00	15 698,96	28/04/2014

LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

Cette partie présente les variations sur le patrimoine au cours de l'année tout en distinguant les variations sur les biens de retour et de reprise.

Les opérations concernant le renouvellement ne figurent pas dans cette partie mais dans celle intitulée "Situation des biens et des immobilisations".

LES VARIATIONS SUR LES BIENS DE RETOUR

LES VARIATIONS SUR LES INSTALLATIONS

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

Néant

LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

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

- 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 :

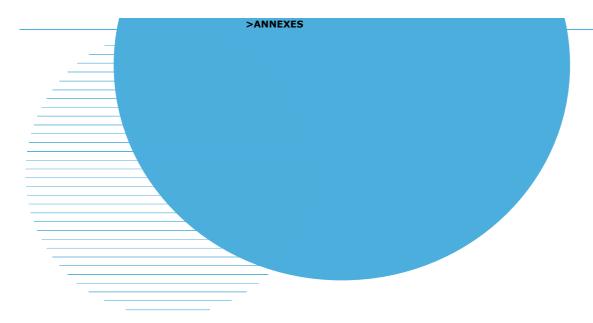
- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations 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, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc., ...

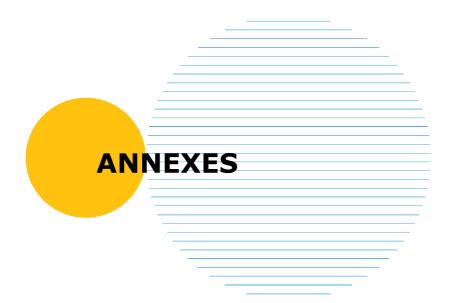
LE RENOUVELLEMENT

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.

Il n'y a pas eu d'opération de renouvellement en 2014.





ANNEXE 1 : SYNTHESE REGLEMENTAIRE

SOMMAIRE

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC MARCHES PUBLICS DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC GESTION DES SERVICES D'EAU ASSAINISSEMENT ENVIRONNEMENT DROIT DE LA CONSOMMATION

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

ADOPTION DES DIRECTIVES EUROPEENNES « MARCHES PUBLICS » ET « CONCESSIONS »

- > Directive 2014/23/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession
- > Directive 2014/24/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et abrogeant la directive 2004/18/CE

Les directives relatives à la passation des marchés publics (secteurs classiques et spéciaux) et à l'attribution des contrats de concession ont été adoptées le 26 février 2014. Les Etats membres ont deux ans pour les transposer, soit jusqu'en avril 2016. Un projet d'ordonnance relative à la transposition des directives marchés a été publié.

S'agissant des marchés publics, les directives constituent une simplification et un assouplissement du régime procédural établi par les règles en vigueur depuis 2004. Le recours à la négociation est favorisé par une nouvelle « procédure concurrentielle avec négociation ». Une telle procédure pourra notamment être mise en œuvre lorsque « les besoins du pouvoir adjudicateur ne peuvent être satisfaits sans adapter des solutions immédiatement disponibles. »

S'agissant des concessions, l'innovation majeure de cette nouvelle directive tient à l'encadrement des concessions de services, qui recouvrent les délégations de service public françaises. La définition de la délégation de service public, ses règles de passation et d'exécution vont donc devoir être adaptées en tenant compte des nouvelles règles en la matière. Néanmoins, il ne s'agit pas d'un bouleversement des règles internes. Le secteur de l'eau a été exclu du champ d'application de la directive.

ADOPTION DE LA LOI RELATIVE A LA SEMOP

> Loi n°2014-744 du 1^{er} juillet 2014 permettant la création de sociétés d'économie mixte à opération unique

Une collectivité territoriale ou un groupement de collectivités territoriales peuvent désormais créer une société d'économie mixte à opération unique (SEMOP), revêtant la forme d'une SA, avec au moins un actionnaire opérateur économique sélectionné après une mise en concurrence en vue de la conclusion et de l'exécution d'un contrat.

L'objet unique de ce contrat, qui ne peut être modifié durant toute la durée du contrat, peut concerner, notamment, la gestion d'un service public pouvant inclure la construction des ouvrages ou l'acquisition des biens nécessaires au service.

La sélection des candidats et l'attribution du contrat sont effectuées via un unique appel public à la concurrence qui devra respecter les règles applicables au type de contrat destiné à être conclu (délégation de service public, concession de travaux, concession d'aménagement ou marché public).

La SEMOP est dissoute de plein droit au terme du contrat avec la collectivité ou dès que l'objet du contrat est réalisé.

OUVERTURE DU RECOURS EN CONTESTATION DE LA VALIDITE DU CONTRAT A L'ENSEMBLE DES TIERS

> Conseil d'Etat, 4 avril 2014, Département Tarn et Garonne, n°358994

Dans cette décision le Conseil d'Etat a étendu à l'ensemble des tiers le recours en contestation de la validité d'un contrat administratif, autrefois réservé aux seuls concurrents évincés (CE, 16 juillet 2007, Sté Tropic Travaux Signalisation, n°291545).

Ce recours de pleine juridiction, éventuellement assorti de demandes indemnitaires, doit être exercé dans un délai de deux mois à compter de la publication d'un avis mentionnant la conclusion du contrat et ses modalités de consultation.

Deux conditions encadrent ce recours :

- les intérêts du requérant devront avoir été lésés de façon suffisamment directe et certaine par la passation du contrat ou par ses clauses;
- le requérant ne pourra se plaindre que des vices du contrat en rapport direct avec l'intérêt lésé dont il se prévaut ou de ceux d'une gravité telle que le juge devrait les relever d'office.

Ces conditions ne sont toutefois pas applicables au Préfet ni aux membres des organes délibérants des collectivités qui peuvent invoquer tout moyen à l'appui de leur recours compte tenu des intérêts dont ils ont la charge.

RECEVABILITE DES CANDIDATURES ET PARITE HOMME-FEMME

> Loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes

Les interdictions de soumissionner aux marchés publics et aux délégations de service public sont étendues aux personnes qui, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, n'ont pas mis en œuvre l'obligation de négociation sur les objectifs d'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes dans l'entreprise, ainsi que sur les mesures permettant de les atteindre et qui, à la date à laquelle elles soumissionnent, n'ont pas réalisé ou engagé la régularisation de leur situation.

Cette obligation de négociation s'applique uniquement dans les entreprises où sont constituées une ou plusieurs sections syndicales d'organisations représentatives. (articles L. 2242-1 et L. 2242-5 du code du travail)

MARCHES PUBLICS

RECEVABILITE DES CANDIDATURES

> Décret n°2014-1097 du 26 septembre 2014 portant mesures de simplification applicables aux marchés publics

Plafonnement du chiffre d'affaires :

Ce décret contraint les acheteurs publics à plafonner leurs exigences en matière de capacités financières des candidats. Lorsqu'ils exigent, dans les documents de la consultation, un chiffre d'affaires annuel minimal pour la réalisation des prestations, le montant qu'ils fixent ne peut être supérieur à deux fois le montant estimé du marché ou du lot concerné, « sauf justifications liées à l'objet du marché ou à ses conditions d'exécution ».

Cette mesure s'applique à toutes les consultations lancées à partir du 1er octobre 2014.

Consécration du principe « Dites-le nous une fois » :

Les pouvoirs adjudicateurs sont désormais dispensés de demander des documents qu'ils auraient déjà obtenus dans le cadre d'une précédente consultation, à condition qu'ils soient toujours valables.

Ils ne peuvent plus non plus exiger des candidats la production de documents qui seraient accessibles gratuitement en ligne. Sont concernés les documents qui sont mis à disposition par un organisme officiel mais également ceux qui sont rendus accessibles au pouvoir adjudicateur, par le candidat, via un espace de stockage numérique.

PAIEMENT DIRECT DES SOUS-TRAITANTS HORS TVA POUR LES TRAVAUX IMMOBILIERS

- > Loi nº 2013-1278 du 29 décembre 2013 de finances pour 2014
- > BOI-TVA-DECLA-10-10-20-20140124 « TVA Régimes d'imposition et obligations déclaratives et comptables Redevable de la taxe Livraisons de biens et prestations de services Détermination du redevable »

L'article 283 du code général des impôts a été complété par la loi de finances pour 2014. Un dispositif d'autoliquidation de TVA a été mis en place pour les travaux de construction, y compris ceux de réparation, de nettoyage ou d'entretien, de transformation et de démolition effectués en relation avec un bien immobilier par une entreprise sous-traitante pour le compte d'un preneur assujetti.

Les collectivités territoriales doivent désormais effectuer les paiements directs des sous-traitants agréés hors TVA. La TVA correspondante est auto-liquidée par le titulaire du marché, qui facture à la collectivité la TVA sur l'ensemble du montant de l'opération (part de la sous-traitance comprise).

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

MODIFICATION DES MODALITES DE MISES EN ŒUVRE DES CRITERES DE SELECTION DES OFFRES

> Conseil d'Etat, 30 juillet 2014, Sté Lyonnaise des eaux, n°369044

Le Conseil d'Etat a précisé les conditions dans lesquelles une personne publique peut modifier les modalités de mise en œuvre des critères de sélection des offres dans le cadre d'une procédure d'attribution d'une délégation de service public.

La personne n'est pas tenue d'informer les candidats des modalités de mise en œuvre des critères de sélection (CE, 23 décembre 2009, Etablissement public du musée et du domaine national de Versailles, n° 328827). Néanmoins, lorsqu'elle décide de rendre publiques ces informations, elle ne peut ensuite les modifier qu'en informant les candidats en temps utiles.

Ainsi si l'information initiale sur les modalités de mise en œuvre des critères a été donnée avant le dépôt des candidatures, la modification devra être portée à la connaissance des candidats en temps utile avant le dépôt des candidatures.

Pour le cas où l'information a été donnée après le dépôt des candidatures, la modification des modalités de mise en œuvre des critères devra intervenir en temps utiles avant le dépôt des offres.

GESTION DES SERVICES D'EAU

RELATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AVEC LES USAGERS

> Loi nº2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

La « loi Hamon » s'applique aux seuls contrats portant sur la fourniture d'eau, à l'exclusion du service assainissement.

Cette loi impacte la gestion des relations entre les fournisseurs d'eau et leurs usagers de plusieurs façons :

- Les fournisseurs d'eau (publics ou privés) sont désormais soumis à l'obligation d'information précontractuelle. En conséquence, avant la conclusion d'un contrat d'abonnement, le fournisseur d'eau doit communiquer au consommateur de manière lisible et compréhensible certaines informations au nombre desquelles figure le prix de l'eau.
- Un délai de rétractation de 14 jours est accordé au consommateur après la souscription à distance d'un contrat d'abonnement ou d'un marché de travaux en vue notamment de la réalisation d'un branchement neuf. Pour les contrats conclus par voie électronique, avant qu'il ne passe sa commande, il devra être rappelé au consommateur les informations relatives aux caractéristiques essentielles des services commandés, à leur prix et à la durée du contrat. Enfin, le consommateur doit reconnaître explicitement son obligation de paiement (à peine de nullité de la commande).
- Interdiction de facturer aux usagers des frais supplémentaires venant s'ajouter au prix de l'objet principal d'un contrat et le coût de prestations non expressément commandées.
- Règlementation du démarchage téléphonique : interdiction pour le fournisseur d'eau de démarcher par téléphone un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, sauf en cas de relations contractuelles prééxistantes.
- Interdiction de facturer des frais liés au rejet de paiement à des consommateurs en situation de précarité.
- Pénalisation de la facturation des frais de recouvrement amiable aux consommateurs.
- Possibilité d'infliger une amende administrative d'un montant maximal de 15 000 euros à une personne morale lorsqu'un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur contient une ou plusieurs clauses abusives.
- Factures entre professionnels : renforcement des sanctions encourues en cas de paiement tardif.
- Protection du nom des collectivités territoriales : dans des conditions qui seront fixées par décret, toute collectivité territoriale ou tout établissement public de coopération intercommunale peut demander à l'Institut national de la propriété industrielle d'être alerté en cas de dépôt d'une demande d'enregistrement d'une marque contenant sa dénomination, pour, le cas échéant, former une opposition à la demande d'enregistrement.

FACTURES D'EAU IMPAYEES ET PROCEDURE A SUIVRE

> Décret n°2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n°2008-780 du 13 aout 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau

Ce décret modifie celui du 13 aout 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau, pour tenir compte de la « loi Brottes » (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).

Désormais lorsqu'un consommateur n'aura pas acquitté sa facture d'eau à la date limite, son fournisseur l'informera par un 1er courrier qu'à défaut de règlement dans un délai de 15 jours, sa fourniture d'eau pourra être interrompue. Si pendant ce délai aucun accord n'est trouvé, le fournisseur pourra interrompre la fourniture d'eau, après avoir adressé un second courrier au consommateur lui laissant 20 jours pour saisir les services sociaux (s'il s'agit d'un cas social déjà connu, le délai est porté à 30 jours et le fournisseur doit proposer de transmettre lui-même le dossier aux services sociaux).

Nota : Ce décret confirme la possibilité de couper l'eau (hors situations de précarité qui doivent donner lieu à des aides sociales)

ASSAINISSEMENT

REUTILISATION DES EAUX USEES EPUREES

> Arrêté du 25 juin 2014 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts

L'arrêté du 25 juin 2014 assouplit les conditions d'utilisation des eaux usées traitées en supprimant le dossier de demande d'expérimentation pour l'irrigation par aspersion antérieurement fixées par l'arrêté du 2 août 2010. En revanche, les contraintes de mise en œuvre restent toujours très contraignantes, notamment pour l'irrigation d'espaces verts et pour l'irrigation par aspersion.

Les conditions d'utilisation détaillées dans l'arrêté portent sur la qualité et le programme de surveillance de l'eau traitée, les prescriptions techniques des systèmes d'irrigation ainsi que sur la mise en œuvre de l'utilisation de cette eau. La réutilisation des eaux usées épurées reste soumise à autorisation du préfet du département (qui peut prévoir des modalités d'irrigation plus strictes que l'arrêté du 25 juin), mais l'avis de l'ANSES n'est plus demandé sur chaque dossier.

ENVIRONNEMENT

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

> Décret n° 2014-45 du 20 janvier 2014 portant adoption des orientations nationales pour la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques

La loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement a prévu l'adoption d'un document-cadre intitulé : « *Orientations nationales pour la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques* ».

Le document-cadre adopté par le présent décret contient deux parties :

— une première partie relative aux choix stratégiques précisant les définitions, les objectifs et les grandes lignes directrices pour la mise en œuvre de la trame verte et bleue ;

— une seconde partie constituant le guide méthodologique précisant les enjeux nationaux et transfrontaliers pour la cohérence écologique de la trame verte et bleue à l'échelle nationale, les éléments méthodologiques propres à assurer la cohérence des schémas régionaux en termes d'objectifs et de contenu, et un volet relatif à l'élaboration des schémas régionaux dans les départements d'outre-mer.

INSTALLATIONS CLASSEES

> Arrêté du 28 avril 2014 relatif à la transmission des données de surveillance des émissions des installations classées pour la protection de l'environnement

A compter du 1er janvier 2015, doivent être transmis par voie électronique sur GIDAF, le site de télédéclaration du ministère en charge des installations classées, les résultats de la surveillance des émissions réalisée conformément aux prescriptions édictées par les arrêtés relatifs aux ICPE (résultats d'auto surveillance et contrôles externes).

MISE EN DECHARGE DES DECHETS INERTES : CAS DES ENROBES AMIANTES

> Arrêté du 12 décembre 2014 relatif aux conditions d'admission des déchets inertes dans les installations relevant des rubriques 2515, 2516, 2517 et dans les installations de stockage de déchets inertes relevant de la rubrique 2760 de la nomenclature des installations classées

Cet arrêté rend notamment impossible l'admission des déchets enrobés amiantés (qui peuvent provenir des travaux de voirie) sur les installations relevant des rubriques 2515, 2516, 2517 et 2760 dès lors qu'ils sont dangereux. Cette dangerosité doit être vérifiée par l'exploitant de l'ICPE, lequel doit mettre en place une procédure d'acceptation préalable et doit réclamer au producteur de déchets un document préalable relatif à l'origine du déchet et sa classification au termet de la nomenclature déchets.

SDAGE

> Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et des programmes de mesures associés, NOR : DEVL1406395J

- > Décret n° 2014-1510 du 15 décembre 2014 portant diverses modifications des procédures d'élaboration des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et d'octroi de l'autorisation prévue par le II de l'article L. 411-3 du code de l'environnement
- > Arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux

Cette instruction précise le cadrage général de la mise à jour des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) et de leurs programmes de mesures. Elle est complétée par des documents spécifiques (instructions, guides, notes), listés en annexe. Les SDAGE et leurs programmes doivent être mis à jour et publiés pour mi-2015. L'instruction fait état du suivi de nouvelles substances donnant lieu à de nouveaux indicateurs à suivre, d'un meilleur degré de connaissances des masses d'eau, d'un niveau d'ambition non atteint au travers des états des lieux réalisés. Il s'agira également d'identifier les masses d'eau qui ne rempliront les objectifs fixés par la directive européenne cadre sur l'eau pour 2015 (bon état ou bon potentiel).

Pour sa part, le décret apporte des adaptations aux procédures d'élaboration des SDAGE. Sont notamment concernées les modalités de consultation du public et des différents organismes concernés. Le décret prévoit également la publication sur un site internet du SDAGE.

En ce qui concerne le contenu du SDAGE, il est précisé que les dérogations aux objectifs de qualité et de quantité que fixent les SDAGE ne peuvent être accordées pour un projet entraînant des modifications dans les caractéristiques physiques des eaux ou l'exercice de nouvelles activités humaines que lorsque certaines conditions sont remplies. Il appartient au préfet coordonnateur de bassin de fixer la liste des dérogations.

L'arrêté du 18 décembre 2014 procède à la mise à jour du contenu des SDAGE (substances prioritaires, démarche d'adaptation au changement climatique, résumé des progrès accomplis dans l'atteinte des objectifs environnementaux, etc...). Les SDAGE doivent donc être plus complets dans la précision des objectifs pour la gestion des ressources en eau et dans la présentation synthétique relative à la gestion des eaux. Cet arrêté modifie également la liste des documents et données à apporter pour la détermination de ces objectifs et de cette présentation.

REFORME CONSTRUIRE SANS DETRUIRE

- > Décret n°2014-627 du 17 juin 2014 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution
- > Arrêté du 18 juin 2014 modifiant divers arrêtés relatifs à l'exécution de travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution et au téléservice « reseaux-et-canalisations.gouv.fr »
- > Arrêté du 19 juin 2014 pris en application du IV de l'article 3 de l'arrêté du 15 février 2012 modifié relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution

Le décret du 17 juin 2014 simplifie les procédures applicables pour la préparation et l'exécution des travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution. Il entre en vigueur le 1er avril 2015. Plusieurs apports peuvent être relevés :

- le fonctionnement du guichet unique « reseaux-et-canalisations.gouv.fr » a été amélioré, afin d'en augmenter l'efficacité et de promouvoir la dématérialisation des déclarations préalables aux travaux ; dans ce but, le délai de réponse aux DT/DICT reçues sous forme dématérialisée est ramené à 7 jours (contre 9 jours depuis juillet 2012);
- des dispositions importantes relatives aux travaux urgents; en cas d'absence de fourniture par un exploitant (de réseau sensible) des informations utiles dans un délai compatible avec la situation d'urgence, l'ordre d'engagement des travaux mentionne explicitement que le réseau de l'exploitant concerné est considéré comme situé au droit de la zone d'intervention, les travaux d'entretien ordinaire le long des réseaux aériens ou souterrains peuvent être dispensés de déclaration préalable à condition que l'exploitant et le responsable de projet aient signé une convention portant notamment sur la sécurité et que la couverture géographique de cette convention comprenne la zone des travaux;
 pour les travaux de très faible emprise, le marquage ou le piquetage individuel des ouvrages peut être
- pour les travaux de très faible emprise, le marquage ou le piquetage individuel des ouvrages peut être remplacé par un marquage ou piquetage du périmètre de la zone d'intervention et l'utilisation de techniques "douces" appropriées ;
- les investigations complémentaires, opérations à caractère obligatoire menées en amont du chantier et visant à mieux connaître l'emplacement des réseaux sensibles avant d'engager les travaux, sont distinguées des opérations de localisation facultatives, effectuées à l'initiative des responsables de projets;
- l'obligation d'information du maire par les exploitants de réseaux sur les programmes de travaux sur la voirie est étendue aux informations portant sur la réalisation d'investigations complémentaires lorsque celles-ci sont obligatoires, afin que le maire puisse assurer une meilleure coordination de ces opérations entre les maîtres d'ouvrage concernés et encourager leur mutualisation ;

- En cas de reprise d'enrobés sur une fouille ponctuelle, l'envoi d'une nouvelle DICT n'est plus nécessaire, à condition que le maître d'ouvrage des travaux de réfection ait déjà les RDTR, RdICT ainsi qu'un relevé topographique des nouveaux ouvrages posés, ou bien une déclaration par le responsable du projet de la fouille effectuée mentionnant la profondeur minimale des réseaux neufs et existants dans ces tranchées à la date du remblaiement provisoire.

S'agissant des arrêtés, celui du 18 juin 2014 améliore l'encadrement des travaux urgents, limite l'obligation d'investigations complémentaires aux chantiers les plus sensibles, modifie les formulaires CERFA, définit les obligations des prestataires d'aide aux déclarants pour la partie de leur activité relevant du service public et révise les règles de certification des prestataires en localisation de réseau.

L'arrêté du 19 juin 2014 définit les formats des fichiers permettant un envoi dématérialisé des déclarations préalables aux travaux et des avis de travaux urgents, indépendamment du mode de transmission électronique utilisée.

DROIT DE LA CONSOMMATION

ENTREE EN VIGUEUR DE L'ACTION DE GROUPE

- > Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation
- > Décret n°2014-1081 du 24 septembre 2014 relatif à l'action de groupe en matière de consommation
- > Circulaire du 26 septembre 2014 de présentation des dispositions de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation et du décret n° 2014-1081 du 24 septembre 2014 relatif à l'action de groupe en matière de consommation

L'action de groupe est entrée en vigueur en droit français le 1er octobre 2014.

La procédure d'action de groupe a pour objet de permettre la réparation des préjudices matériels subis individuellement par un groupe de consommateurs ayant pour origine commune l'inexécution ou la mauvaise exécution par un professionnel de ses obligations légales ou contractuelles, à l'occasion de la vente de biens ou de la fourniture de services. Elle s'applique également aux préjudices causés par des pratiques anticoncurrentielles.

La circulaire précise que l'action de groupe, telle qu'elle est introduite en droit français dans le domaine de la consommation et de la concurrence peut être définie comme un droit d'agir d'une nature particulière que la loi confie à certaines personnes déterminées qui ont seules qualité à agir sous certaines conditions pour engager la procédure.

La loi n'ouvre la qualité à agir dans l'intérêt des consommateurs, pour la réparation de leur préjudice propre, qu'à quinze associations de défense des consommateurs représentatives au niveau national et agréées. Une fois l'action engagée le juge devra trancher sur la question de la responsabilité du professionnel et de l'indemnisation des consommateurs.

Le jugement statuant sur la responsabilité fixera également la somme que l'entreprise devra verser à chaque consommateur ou au minimum précisera tous les éléments permettant l'évaluation de cette somme.

Le juge est également tenu de préciser dans son jugement les mesures de publicité destinées aux consommateurs potentiellement concernés afin qu'ils se déclarent auprès de l'association pour être indemnisés. Les consommateurs disposent d'un délai fixé par le juge, entre 2 et 6 mois, pour se manifester.

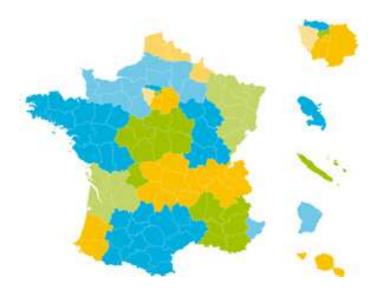
L'association se charge ensuite d'obtenir l'indemnisation des consommateurs concernés.

L'action de groupe ne peut porter que sur la réparation des préjudices patrimoniaux résultant des dommages matériels subis par les consommateurs et ne permet l'indemnisation d'un préjudice moral.

ANNEXE 2 : L'ENTREPRISE REGIONALE RHONE-ALPES-AUVERGNE

LYONNAISE DES EAUX

UNE ORGANISATION DECENTRALISEE, AU PLUS PRES DES TERRITOIRES



Répondre aux spécificités locales, agir au coeur des régions dans une grande proximité avec nos clients et l'ensemble de la société civile. L'ancrage territorial de Lyonnaise des Eaux passe par le respect des engagements techniques mais aussi par une anticipation aux projets du territoire et à la vie économique locale.

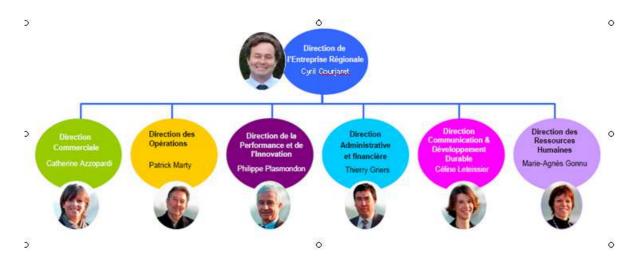
16 entreprises régionales, fédérant plus de 150 agences territoriales, opèrent au plus près des territoires dans une volonté de proximité et de qualité de service. Elles accompagnent les collectivités en leur proposant des solutions sur mesure, en accord avec leur démarche de développement durable, et en privilégiant systématiquement la compréhension des enjeux locaux.

Les entreprises régionales contribuent à l'économie locale par l'emploi (10 700 emplois locaux, 7 agences de relation clientèle situées exclusivement en France) et s'engagent résolument dans la vie locale. Elles investissent chaque année près de 3 millions d'euros dans des partenariats à vocation sociale, sociétale et environnementale, et développent des partenariats de recherche locaux au sein de Pôles de compétitivité et d'universités.

- 11 300 collaborateurs
- **2,3** milliards d'euros de chiffres d'affaires
- N°2 en France des services à l'eau et l'environnement
- 11 millions de personnes desservies en eau potable
- 12 millions de personnes en assainissement
- 16 entreprises régionales de proximité
- 2 430 contrats en DSP
- 2 300 prestations de services

L'ENTREPRISE REGIONALE RHÔNE-ALPES-AUVERGNE

L'ORGANIGRAMME SIMPLIFIE



DES HOMMES QUI DONNENT DU RELIEF A L'EAU DE NOS MONTAGNES

C'est la signature de Lyonnaise des Eaux Rhône-Alpes-Auvergne qui a pour objectif d'illustrer de la valeur ajoutée des hommes et des femmes de l'entreprise autour du service de l'eau.

Cette ressource est essentielle à la vie et aux activités humaines, aux activités agricoles, industrielles et bien sûr domestiques, mais également au bon fonctionnement des écosystèmes.

C'est pourquoi l'entreprise met un point d'honneur à proposer des services dédiés à l'environnement pour délivrer une eau de qualité, en assurer son épuration et améliorer la qualité des eaux de rivière, de lacs et des eaux de baignade en Rhône-Alpes-Auvergne et ainsi préserver les sources régionales qui ont essentiellement pour origine les montagnes d'Auvergne et des Alpes.

UN ACTEUR LOCAL ET RESPONSABLE

En 2012, Lyonnaise des Eaux et la société Stéphanoise des Eaux créént la **fondation Terres d'Initiatives Solidaires** pour s'engager sur des projets en faveur de la santé de l'eau en Rhône-Alpes-Auvergne.

• Chaque année, nous sensibilisons près de 30 000 enfants et adultes à la gestion durable de l'eau à travers des visites de sites et des animations en classes, en partenariat avec différentes associations de protection de l'environnement.

- Afin de promouvoir les avantages économiques et écologiques de l'eau du robinet, nous installons des bars à eau lors de manifestations et journées portes ouvertes.
- Pour favoriser l'embauche au sein du territoire de l'Entreprise Régionale Lyonnaise des Eaux Rhône-Alpes-Auvergne, nous avons mis en place des accords avec des missions locales pour l'emploi, des partenariats et du mécénat de compétence avec les écoles du bassin de vie locale. Par ailleurs, nous avons signé un accord handicap avec les partenaires sociaux.
- Lyonnaise des Eaux a co-signé des conventions « Solidarité Eau » avec des Fonds Solidarité Logement départementaux, visant à trouver des solutions pour aider les foyers en difficulté.

♥ TOUS ACTEURS DE NOTRE FONDATION!

Vous pouvez vous aussi vous engager dans la fondation de l'ER en devenant « marraine » ou ou « parrain » de projets!



Vous souhaitez promouvoir et parler de l'existence de cette fondation ? Vous avez connaissance d'un projet qui pourrait bénéficier d'un soutien de la fondation ? La fondation compte sur vous pour développer de beaux projets.

Alors faites vous connaître auprès de **Catherine Savey**, déléguée générale de la fondation (catherine.savey@lyonnaise-des-eaux.fr), pour l'aider dans l'accompagnement et le suivi des projets en cours ou à venir...

ANNEXE 3 : VISIO, LE CENTRE DE PILOTAGE 360° DU SERVICE DE L'EAU





LYONNAISE DES EAUX

ENGAGÉE POUR UNE NOUVELLE GOUVERNANCE DE L'EAU

Le lancement des centres VISIO s'inscrit dans suivre en temps réel les services de l'eau et de la continuité de la démarche Idées Neuves l'assainissement tout au long du grand cycle sur l'Eau et du Contrat pour la Santé de l'Eau. de l'eau. Initiée en 2010, la démarche participative Idées Neuves sur l'Eau a permis à Lyonnaise des Dotés de dispositifs numériques intelligents et Eaux de mettre en place pendant deux ans un réactifs, ils offrent une approche réinventée dialogue ouvert avec l'ensemble de ses parties des métiers, avec des outils plus innovants prenantes pour préparer l'avenir de l'eau.

en eau, réglementation environnementale de services pour mieux anticiper et optimiser les plus en plus exigeante, nécessité de rénover la conditions d'exploitation. Ils contribuent ainsi à gouvernance de l'eau.... En prenant en compte renforcer leur contrôle. l'ensemble de ces enieux avec ses parties prenantes. Lyonnaise des Faux a pu proposer. au terme de ces deux ans de réflexion et de intelligentes, dites « SMART », les centres VISIO travail, des solutions concrètes en matière garantissent: de gouvernance, d'innovation et de modèle économique visant à répondre aux nouvelles de la ressource ; attentes exprimées, notamment en matière -une réactivité accrue grâce à la planification de protection des ressources en eau. C'est et l'optimisation des interventions des agents l'objet du Contrat pour la Santé de l'Eau lancé sur le terrain ; en novembre 2011. Trois ans après, Lyonnaise des Eaux conforte son engagement, avec le énergétique, des installations et des réseaux ; lancement des centres VISIO, pour continuer à une protection accrue des milieux naturels relever les défis de l'eau aux côtés de ses clients. grâce aux systèmes experts anticipatifs ;

les aléas climatiques, préserver la ressource, information fluide à leurs habitants et encore bénéficier d'informations en temps réel ... les mieux maîtriser la gestion de leur patrimoine. centres VISIO apportent une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. En cours de déploiement sur l'ensemble du territoire national, ces centres névralgiques regroupent l'ensemble plus de performance et plus de partage. des fonctions et innovations permettant de

pour garantir la performance des services. Ils permettent aux collectivités d'accéder à tout Urbanisation croissante, pression sur la ressource moment à l'ensemble des données de leurs

Véritables concentrés de technologies

-un meilleur contrôle et une meilleure maîtrise

-une meilleure performance, v compris

-un partage renforcé des données avec les Accroître la performance du réseau, anticiper collectivités, qui peuvent ainsi fournir une

> En réunissant les technologies et les Hommes, les centres VISIO offrent aux collectivités une vision 360° de l'eau dans leur territoire, pour





UN CENTRE DE PILOTAGE

POUR UNE VISION 360°

DE L'EAU DANS UN TERRITOIRE

Surveiller. réagir, anticiper, optimiser.

de vie et protection de l'environnement. les flux vers les stations d'épuration.

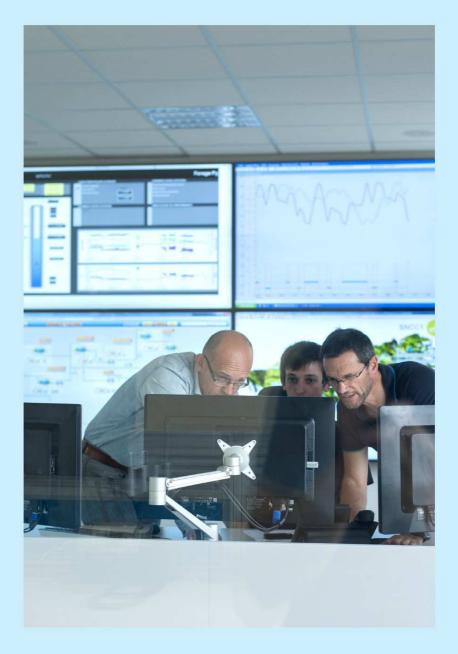
Face à ces enjeux, les collectivités sont de plus en plus nombreuses à s'engager dans Les centres VISIO concentrent toutes ces une politique de gestion durable de l'eau technologies, associées aux outils habituels afin de garantir la préservation de leurs de pilotage du service. Implantés au cœur des ressources et la performance de leur service exploitations, ils ont vocation à: de l'eau. Lyonnaise des Eaux les accompagne dans cette démarche en développant des opérations de terrain réalisées par les agents technologies « SMART » qui annoncent la ville d'exploitation ; durable de demain.

réel de la consommation d'eau, optimisation basées sur des scénarios prédéfinis ; énergétique des usines, anticipation de l'impact - assurer l'accessibilité et le partage des données des évènements climatiques sur le service de du service aux collectivités à tout moment. l'eau, prévisions de consommation d'eau, ...

Changement climatique, imperméabilisation Ces technologies garantissent par ailleurs une des sols, renforcement des impératifs meilleure performance du service, en offrant règlementaires, aspiration des citoyens à une connaissance plus fine et en temps réel du une plus grande implication dans la gestion rendement de réseau, ou encore en optimisant quotidienne des services environnementaux... la gestion des réseaux d'assainissement Les défis à relever sont multiples pour construire utilisés comme lieux de stockage pour des villes durables, conciliant croissance, qualité maîtriser les rejets au milieu naturel et réguler

- qualifier, planifier et superviser l'ensemble des
- superviser et piloter à distance l'ensemble des ouvrages du service, de la ressource à l'usager : La collecte de données s'effectue grâce à des - améliorer la réactivité et la gouvernance du capteurs présents sur les réseaux, les usines et service, grâce à l'anticipation des conditions les compteurs d'eau. L'analyse de ces données d'exploitation, l'optimisation du fonctionnement est ensuite réalisée par des logiciels avancés des ouvrages, l'expertise métier et l'innovation ; qui permettent d'offrir de nouveaux services -renforcer la sécurité du service en cas de crise, aux collectivités et aux usagers : suivi en temps grâce à l'anticipation de stratégies de pilotage





© SUEZ ENVIRONNEMENT / Félix Ledru

Les centres VISIO réunissent Hommes et technologies pour mieux répondre aux attentes des clients.



5



UN REGROUPEMENT DES FONCTIONS CLÉS POUR PLUS DE RÉACTIVITÉ

Le centre de pilotage 360° est constitué de quatre pôles d'activités :

L'ordonnancement réseau et clientèle:

ceurs dédiés aux interventions sur les réseaux nécessaires aux interventions sur les réseaux ainsi qu'aux domiciles des clients. Ce sont eux et installations. Ils garantissent le bon approqui qualifient, planifient et affectent les interven- visionnement du matériel et la sécurisation tions aux équipes en fonction des demandes des interventions par le stockage de pièces des clients et collectivités et des besoins du exceptionnelles. service, en évaluant leur degré d'urgence et les

Le télécontrôle et le pilotage

L'ordonnancement usine :

d'assainissement.

optimiser les temps de trajet grâce à un tionnement du service. mapping, suivre en temps réel les interventions, contrôler leur traçabilité et leur réalisation et partager ces informations avec les collectivités.

La logistique:

Les magasins concentrent et mettent à dis-Ce pôle regroupe l'ensemble des ordonnan- position des agents l'ensemble des pièces

des installations:

Les équipes du télécontrôle garantissent le Les ordonnanceurs dédiés aux usines ont bon fonctionnement des installations en veilpour principales missions l'organisation des lant sur l'ensemble des réseaux et usines. Elles interventions de maintenance préventive gèrent et analysent les alarmes provenant des et curative, et la planification des activités sites, suivent les interventions des agents sur d'exploitation courante des usines d'eau et le terrain en heures non ouvrées (services d'astreinte), et anticipent via des systèmes Regroupées sur une plateforme unique, les intelligents l'impact d'évènements externes équipes d'ordonnancement peuvent ainsi (pollution, épisodes orageux,...) sur le fonc-

Le regroupement de ces quatre pôles d'activité permet d'obtenir une vision complète et en temps réel de l'ensemble du service, d'optimiser les interventions des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.





DES TECHNOLOGIES SMART POUR RENFORCER LA PERFORMANCE DU SERVICE ET LA PRÉSERVATION DES RESSOURCES

AQUADVANCED® INFLUX® INFLUX STORM WATER®

mettent un pilotage en temps réel du service débordements dans les milieux naturels. et notamment:

- -le suivi en temps réel de la qualité, du débit L'ensemble des données collectées par
- consommation:
- des ouvrages.

en temps réel, les solutions Aquadvanced® mais également de contrôler la qualité de l'eau. Elles garantissent une amélioration de la performance du réseau, donc de sa durée de Véritables concentrés d'innovations, les centres vie, et une optimisation des coûts.

Les solutions intelligentes de Lyonnaise des La plate-forme du centre VISIO comprend Eaux, leader européen en la matière grâce à également les technologies de gestion sa filiale Ondeo Systems, sont regroupées au intelligente INFLUX® pour les réseaux sein du centre VISIO sur une plateforme « Smart d'assainissement et des eaux pluviales. INFLUX Water - Smart Energie » dédiée, et associée STORM WATER® est un outil d'anticipation et au télécontrôle et au pilotage classique. Ces de gestion des eaux pluviales alimenté par des dispositifs couvrent tout le grand cycle de l'eau. données météorologiques et des mesures de Ils se composent notamment de l'ensemble au bon endroit et au bon moment, il permet débit. En mobilisant les capacités de stockage des solutions Aquadvanced® d'Ondeo Systems.

de traiter les épisodes pluvieux sévères, Ces solutions modulaires renforcent la perfor-et ainsi d'éviter la saturation des réseaux mance des réseaux d'eau potable. Elles per- d'assainissement, les inondations et les

et de la pression de l'eau grâce à des capteurs ces différentes solutions intelligentes sont placés sur les réseaux; restituées en temps réel aux équipes du -l'anticipation de la disponibilité des télécontrôle: synoptiques de supervision, vues installations grâce au calcul de prévisions de radar météo, vues des alarmes au fil de l'eau sur cartographie, ... Les équipes peuvent ainsi -l'optimisation énergétique du fonctionnement surveiller l'exploitation minute par minute, anticiper l'impact des évènements externes (épisodes orageux, pollutions, etc.) sur celle-En surveillant le comportement du réseau ci, gérer et analyser les alarmes techniques, et assurer le lien avec les interventions planifiées permettent de repérer et d'anticiper les fuites, par les ordonnanceurs situés dans la salle contigüe au télécontrôle.

> VISIO réunissent ainsi Hommes et technologies pour répondre aux attentes des collectivités et leur offrir une vision globale de leur territoire et un pilotage optimisé de leur service de l'eau.



7





- © SUEZ ENVIRONNEMENT / William Daniels
 Les temps de trajet sont optimisés et les interventions suivies en temps réel (traçabilité, contrôle)
- © SUEZ ENVIRONNEMENT / Félix Ledru
 L'ensemble des données collectées par ces différentes solutions intelligentes sont restituées en temps réel sur des écrans sous
 forme de synoptiques, cartographies, etc.



PLUS DE PARTAGE ET PLUS DE CONTROLE

POUR LES COLLECTIVITES



TOUTES LES DONNEES DU SERVICE DE L'EAU REGROUPÉES ET ACCESSIBLES À TOUT MOMENT

sur leur service de l'eau est une attente forte enjeux; constatée à l'occasion de la démarche Idées -partage des données du service au travers de basée sur plus de partage.

illustrations concrètes de cet engagement, en permettant la mise à disposition des données aux collectivités mais aussi aux usagers. Cette mise à disposition se matérialise de différentes

à l'instar des usines de production d'eau prenantes et aux besoins des collectivités potable et de traitement des eaux usées, les de disposer d'une vision globale et fiable de centres VISIO feront l'objet de journées portes l'ensemble du cycle de l'eau sur leur territoire. ouvertes pour permettre de mieux comprendre

Le renforcement du contrôle des collectivités le fonctionnement du service de l'eau et ses

Neuves sur l'Eau. Avec le Contrat pour la Santé la plateforme de gestion clientèle *Tout Sur Mon* de l'Eau, Lyonnaise des Eaux propose à ses Service à destination des collectivités, qui ont clients une nouvelle gouvernance de l'eau. accès aux informations et au suivi en temps réel de toutes les données et actions sur le terrain ; Les centres VISIO constituent l'une des collectées par VISIO aux clients usagers par -mise à disposition d'une partie des données le biais de la plate-forme web Tout Sur Mon Eau, notamment le suivi des consommations en temps réel.

Avec VISIO, Lyonnaise des Eaux apporte une -ouverture des centres VISIO aux visiteurs: nouvelle réponse aux attentes de ses parties

ENVIRONNEMENT/ William Daniels transmises à VISIO par les compteurs d'eau télérelevés permettent de restituer aux usagers le détail de leur consommation d'eau au jour le jour.







RHONE-ALPES AUVERGNE,

PREMIÈRE ÉTAPE DU DÉPLOIEMENT NATIONAL

Lyonnaise des Eaux est organisée Gestion des eaux pluviales de la ville de Sainten France en 15 entreprises régio- Etienne (Loire), suivi en temps réel du rendenales, au plus près des territoires. ment de réseau du Syndicat Intercommunal des Le centre VISIO Rhône-Alpes - Auvergne Eaux de Communay Région (Rhône) ou encore couvre les 12 départements desservis par optimisation énergétique du système de procette entreprise régionale: Ain, Allier, Cantal, duction d'eau du Syndicat des Eaux des Monts Corrèze, Creuse, Haute-Loire, Haute-Savoie, du Lyonnais (Rhône et Loire) sont ainsi assurés Isère, Loire, Puy-de-Dôme, Rhône, Savoie. au quotidien par les équipes du centre VISIO

Il permet de suivre les services d'eau et d'assainissement de 763 collectivités, soit 27 495 km Le déploiement des centres VISIO se poursuivra

Rhône-Alpes Auvergne.

de réseaux et 3308 installations télésurveillées. jusqu'à fin 2015, afin que la totalité du territoire national puisse en bénéficier. Les prochains centres VISIO seront ouverts au cours du dernier trimestre 2014.



CHIFFRES CLÉS DU CENTRE VISIO RHÔNE-ALPES/AUVERGNE

d'habitants bénéficiant permettant d'une gestion une réactivité optimum d'intervi de la ressource accrue

Un centre

24h/24 d'intervention 27495 **85000 1099** km de réseaux et

3308 ouvrages télésurveillés

alarmes d'interventions d'intervent. traitées dont

35 000 en astreinte

collaborateurs VISIO -Lyonnaise des Eaux Rhône-Alpes -Auvergne



ANNEXE 4 : DETAIL INTERVENTION RESEAU

Apports mensuels (m³)									
Mois / Apports	BERARDIER	ST BENOIT	LES CHENES	TELEGRAPHE	Total				
Janvier	6 270	122	688	4 076	11 156				
Février	4 816	466	594	3 070	8 946				
Mars	6 201	558	728	3 845	11 332				
Avril	5 487	435	914	3 452	10 288				
Mai	6 078	556	891	3 511	11 036				
Juin	6 814	163	1 003	4 223	12 203				
Juillet	7 456	399	950	3 563	12 368				
Août	5 645	303	675	2 835	9 458				
Septembre	5 342	304	767	3 095	9 508				
Octobre	5 843	389	758	3 851	10 841				
Novembre	6 788	395	879	3 864	11 926				
Décembre	6 926	352	739	3 680	11 697				
Total (m³)	73 503	4 376	9 562	43 063	130 504				

Les volumes mensuels sont ramenés au nombre de jours du mois considéré et le volume annuel est ramené à 365 ou 366 jours.
Pour une meilleure précision, le volume annuel n'est pas obtenu en sommant les volumes mensuels proratés mais en proratant le volume brut annuel.

ANNEXE 5 : DETAIL DES INTERVENTIONS SUR LES BRANCHEMENTS

Liste des branchements eau créés au cours de l'exercice								
Date	Nom	N°	Rue	Commune	Matériau	Ø	Nombre	
15/01/2014	DREVON	90	ROUTE DE BERARDIER	JARDIN			1	
11/03/2014	M. MISIR	239	MTEE LA VIEILLE EGLISE	JARDIN	Polyéthylèn e H.D.	32	1	
	RIGOLLIER IMMOBILIER	*	RTE DE ST SORLIN DE VIENNE	JARDIN			4	
04/07/2014	M. DALHIEUX	230	RTE DE LA PICONNIERE	JARDIN			1	

Liste des branchements eau réparés au cours de l'exercice								
Date	Nom	N°	Rue	Commune	Nombre	Astr eint e	Cause fuite	Défaillance
□ 20/01/2014	PRULLIERE ERIC SAUNIER LYDIE	303	VOIE DE L EUROPE	JARDIN	1	1		
22/04/2014	MR TRABUC ROGER	11	RUE DES HAUTS DE COLLONGE	JARDIN	1	0		
24/04/2014	MR TRABUC ROGER	11	RUE DES HAUTS DE COLLONGE	JARDIN	1	0	corrosion	
04/07/2014	COMMUNE	*	RUE DES ANCIENS COMBATTANTS	JARDIN	1	0		
22/10/2014	GLANDUT SAS	*		JARDIN	1	0		

ANNEXE 6 : DETAIL DES INTERVENTIONS SUR LES COMPTEURS

Date	Nom	N°	Rue	Commune	Ancien Ø	Nouveau Ø	Intervention	Détail
10/02/2014	MR ARSLAN IBRAHIM	1400	AVENUE JEAN MONNET	JARDIN	15	15	compteur remplacer avec émetteur TéléR.	Diamètre [15-20]
17/02/2014	MLE SABATY SEVERINE	*	LOGT 20 SQUARE DES ORMES	JARDIN	15	15	compteur remplacer avec émetteur TéléR.	Diamètre [15-20]
17/02/2014	MLE LUKAFIK SOPHIE	*	LOT GRAND CHAMP	JARDIN	15	15	compteur remplacer avec émetteur TéléR.	Diamètre [15-20]
21/03/2014	MME LARDERET NICOLE	50	CHEMIN DES ABEILLES	JARDIN	15	15	compteur remplacer avec émetteur TéléR.	Diamètre [15-20]
09/06/2014	M. MISIR	239	MTEE LA VIEILLE EGLISE	JARDIN	0	15	compteur remplacer avec émetteur TéléR.	Diamètre [15-20]
09/06/2014	KANMAZ YASMIN	239	MONTEE LA VIEILLE EGLISE	JARDIN	0	15	compteur remplacer avec émetteur TéléR.	Diamètre [15-20]
19/06/2014	MR BOJ VINCENT	1326	CHEMIN DE LA SUZE	JARDIN	15	15	compteur remplacer avec émetteur TéléR.	Diamètre [15-20]

Liste des c	Liste des compteurs enquêtés au cours de l'exercice									
Date	Nom	N°	Rue	Commune	Intervention	Détail				
07/01/2014	M DUGAS YVES	204	VOIE DE L EUROPE	JARDIN	compteur enquêter client	Enquête simple				
24/01/2014	MME PREVOT MONIQUE	571	ROUTE DE SAINT SORLIN	JARDIN	compteur enquêter anomalie	Enquête simple				
04/02/2014	COUDERT RENE	*	CHEMIN DES CHENES	JARDIN	compteur enquêter anomalie	Enquête simple				
10/02/2014	COIFFAR PATRICIA	*	DOMAINE GRANGE HAUTE	JARDIN	compteur enquêter anomalie	Enquête simple				
25/03/2014	MR LONGERE CHRISTIAN	500	RUE DES ANC. COMBATTAN TS	JARDIN	compteur enquêter anomalie	Enquête simple				
02/06/2014	MR BOJ VINCENT	1326	CHEMIN DE LA SUZE	JARDIN	compteur enquêter équipement	Enquête simple				
30/07/2014	MME EMONARD GHISLAINE	541	ROUTE DE LA REVOLLAT	JARDIN	compteur enquêter anomalie	Enquête simple				
02/08/2014	M BOURDIN	*	MONTEE DES LIESSES	JARDIN	compteur enquêter fuite	Enquête simple				
10/09/2014	CHRISTIAN	3	LE VIEUX CHEMIN	JARDIN	compteur enquêter client	Enquête simple				
10/09/2014	M. PALANDRE JEAN- CLAUDE	523	CHEMIN DE LA RAZE	JARDIN	compteur enquêter client	Enquête simple				
10/09/2014	MME MOTA EMILIE	87	ROUTE DU TONKIN	JARDIN	compteur enquêter client	Enquête simple				
18/09/2014	M. REMILLER JACQUES	134	VOIE DU 8 MAI 1945	JARDIN	compteur enquêter fuite	Enquête simple				

Liste des C	Liste des Compteurs réparés au cours de l'exercice									
Date	Nom	N°	Rue	Commune	Ø					
04/03/2014	PRULLIERE ERIC SAUNIER LYDIE	303	VOIE DE L EUROPE	JARDIN	15					
21/03/2014	MR ADAMO JOSEPH	3	PLACE DES TILLEULS	JARDIN	15					
01/04/2014	MR & MME PARISSEAUX J.MARIE	8	SQUARE DES ORMES	JARDIN	15					
08/04/2014	ENTREPRISE TEIXEIRA	*	LIEU DIT GERBOLLE	JARDIN	15					
15/04/2014	MR MAZON OLIVIER	303	ROUTE DE REVOLLAT	JARDIN	0					
15/04/2014	MR RASACHAK NOMA	360	CHEMIN DE LA RAZE	JARDIN	15					
10/06/2014	MME LABBEY ANNE MARIE	5	PLACE DES TILLEULS	JARDIN	15					
19/06/2014	MR LEBURGUE SERGE	300	CHEMIN DE LA FORET	JARDIN	15					
23/06/2014	MR DUTRIEVOZ GERARD	93	VOIE DES EGLANTINES	JARDIN	15					
01/08/2014	M. ROCHE JEAN- CLAUDE	*	BERARDIER	JARDIN	15					
04/08/2014	M BOURDIN	*	MONTEE DES LIESSES	JARDIN	40					
24/10/2014	COMMUNE	73	MONTEE DE LA VIEILLE EGLI	JARDIN						
03/10/2014	MAIRIE ARROSAGE	*	ROUTE DE BERARDIER	JARDIN						
18/12/2014	M. ARMANET ANDRE	1229	ROUTE DE	JARDIN	15					

ANNEXE 7 : DETAIL DES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU

Liste des canalisations eau réparées au cours de l'exercice								
Date	Nom	N°	Rue	Commune	Astreinte	Cause fuite	Défaillance	
24/01/2014	URGENCES JARDIN	300	ROUTE DE SAINT SORLIN	JARDIN	1 (1)	matériau défectueux		
06/11/2014		*		JARDIN	0	usure	casse franche	

Liste des d	Liste des canalisations eau enquêtées au cours de l'exercice								
Date	Nom	N°	Rue	Commune	Astreinte	Type Intervention	Détail intervention		
24/01/2014	URGENCES JARDIN	300	ROUTE DE SAINT SORLIN	JARDIN	0	réseau eau enquêter fuite	Enquête simple		
11/02/2014	URGENCES JARDIN	*	ROUTE DE SAINT SORLIN	JARDIN	0	réseau eau enquêter fuite	Enquête simple		
17/02/2014	MR EXERTIER G.& MLE MENDOZA	300	ROUTE DE SAINT SORLIN	JARDIN	0	réseau eau enquêter (débit, pression)	Avec utilisation d'appareils de mesure		
12/03/2014	MME POUCHOULIN ANNE LAURE	1103	ROUTE DE SAINT SORLIN	JARDIN	0	réseau eau enquêter (débit, pression)	Avec utilisation d'appareils de mesure		
25/04/2014	MME DREVON SYLVETTE	539	MONTEE LA VIEILLE COTE	JARDIN	0	réseau eau enquêter fuite	Enquête simple		
05/06/2014		1033	CHEMIN DE LA SUZE	JARDIN	0	réseau eau enquêter fuite	Enquête simple		
09/07/2014	MR SAUNIER PIERRE- EMMANUEL	2	LOTISSEMENT LES CERISIERS	JARDIN	0	réseau eau enquêter (débit, pression)	Enquête simple, sans appareil de mesure		
24/07/2014	GIROUD	*		JARDIN	0	réseau eau enquêter (débit, pression)	Enquête simple, sans appareil de mesure		
21/10/2014	GLANDUT SAS	*	RUE DES ANCIENS COMBATTANTS	JARDIN	0	réseau eau enquêter (débit, pression)	Enquête simple, sans appareil de mesure		
07/08/2014		*		JARDIN	0	réseau eau enquêter fuite	Enquête simple		
14/10/2014	MAIRIE	*		JARDIN	0	réseau eau enquêter fuite	Enquête simple		
14/10/2014	MAIRIE	*		JARDIN	0	réseau eau enquêter fuite	Enquête simple		
20/03/2014	TEMMAR NICOLAS	302		JARDIN	0	réseau eau enquêter pour qualité eau	Enquête simple		
17/09/2014	TEMMAR NICOLAS	302		JARDIN	0	réseau eau enquêter pour qualité eau	Enquête simple		

ANNEXE 8 : ATTESTATIONS D'ASSURANCE



ATTESTATION D'ASSURANCE

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.009.000, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefetwre 75425 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 309 227 354, atteste que la Société :

LYONNAISE DES EAUX FRANCE Tour CB21 16 Place de l'Iris 92040 PARIS LA DEFENSE Cedex

agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble de ses établissements en France

a souscrit le contrat Responsabilité Civile n° XFR0050935L1, couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporeis, matériels et immatériels causés aux fiors, du tait de ses activités professionnelles telles qu'tinumérites en pages 3 et 4 de la présente.

Les garanties du contrat di-dessus s'exercent à concumence des montants suivants, et sous réserve des franchises absolues par ainistre suivantes.

Il est précisé que l'engagement de l'Assureur au titre d'un même sinistre ne peut excèder 5.000.000 euros per sinistre, quel que soit le nombre de postes de garante en jeu.

Garanties

Responsabilité Civile Exploitation :	
Tous dommages confondus	0,000 euros par sin'istre
Responsabilité Civille Après Livraison / Travaux / Professionnelle ;	
Tous dommages confondus	0.000 euros par ainistre ar année d'assurance
Responsabilité Environnementale :	
Tous dommages confondus 5.00 (Corporets, matériels et immatériels consécutifs ou non) et p	00.000 euros par sinistre par année d'assurance
dont les sous-limites suivantes (lisie non exhaustive) :	
Responsabilité Civile atteintes à l'environnement et Responsabilité Civile Professionnelle environnementale 6.000.000 euros p et ;	par sinistre par année d'assurance
- Frais d'urgence	sinistre par année d'assurance
Frais de prévention et de réparation des Dommages Environnementaux (Directive Européenne 2004/35/CE)	r aihistre per année d'assurance
- Frais de dépoliution des sols et des eaux engagés par l'Assuré à la suite d'une attente à l'environnement dans le cadre de l'exercice de ses activités assurées sur ses sites d'exploitation	ar sinistre per année d'assurance

Mer, 33/1981 - 09,000



Eranchises:

Responsabilité Civile Exploitation /Après Livraison / Travaux / Professionnelle

15.000 euros par siréstro

(sauf corporal : misnt)

(sauf corporel : néunt)

il est précisé que les montants de garante

- torment la limite des engagements de l'Assureur
 pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait généraleur
 quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficient de la qualité d'Assuré.
- constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

La velidité de la présente attestation qui ne pout engager l'Assureur au-delà des termes et limites du contrat auquel elle se réfère, cesse pour les risques aitués à l'étranger dès lors que l'assurance de ces demiers ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assuraurs agréés dans la nation considérée.

La présente attestation est valable du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014 sous réserve des possibilités de suspension et de résiliation du contrat en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par le contrat.

Fait à Paris, le 26 décembre 2013

AGA CORPOR LEGGE TOTONS ASSURANCE

hot planet in the large will be a color as second and the second a



ACTIVITES ASSUREES

- 1.1. Exploitation de toutes délégations de services publics ou privés et entreprises relatives
 - a) au service d'alimentation en eau (production, slockage, transport et distribution) ;
 - à l'assainissement collectif ou autonome (réseaux, émissaires pour le rejet des effluents en mer, épuration, traitement et élimination ou valorisation ou commercialisation des boues notamment par épandage en agriculture, compostage, incinération et commercialisation de bioproduits, traitement et évacuation des sous-produits);
 - e) + A l'éparation des eaux-vannes et à leur emploi en infigation ;
 - d) mrs cansex de navigation et d'imigation, d'arrosage, de colmatage et de submersion ;
 - e) aux opérations de desséchement et d'assainissement ;
 - n) à l'établissement et à l'entretien des digues, barrages et retenues d'eau et, généralement, de tous travaux de protection, d'endiguement et de bonification (fluviaux et maritimes);
 - g) à la surveillance et à l'entretien de réseaux de distribution de gaz, d'éclairage public, de défense incendie ainsi que la production d'énergie pour compte propre, le surplus étant revendu à EDP;
 - h) au traitement ou à l'incinération d'ordures mérugères ;
 - aux travaux de Génie Civil et de bitiment en domaine public ou privé. Réalisation et construction d'automatismes et d'équipements de traitement des caux, décarbonatation et enterrage (protection des installations);
 - j) Bureau d'études dans les domaines ci-dessus mentionnés ;
 - k) à l'exploitation des services externalisés par les industriels dans le domaine de l'esse, l'assainissement et les déchets en résultant;
 - i) aux prestations de services aux perriculiers et aux collectivités et notamment nettoyage, assainissement, désinfection, dératisation, désinsectivation, déneigement, etc...
 - m) su traitement de données par Informatique appliquée ;
 - n) à la création, l'entretien, la maintenance de percs ludiques et cerères de loisies aquatiques ;
 - au nettoiement des plans d'eau, des plages et des ports, à la collecte des déchets aux plaistracters et sur les plages inaccessibles, au contrôle de la qualité des caux de baignade, à la protection des zones de baignade contre les médases, à la dépollution aux hydrocarbures sur mer, less et rivières et à la latte contre l'érosion des plages, au pitotage de la gestion de la qualité des eaux de baignade, à l'organisation de la surveillance des emplacements aminagés à usage de baignade.
- 1.2. La réalisation de logiciels et de systèmes d'aide à la décision dans le domaine de la gestion des effluents, y compris lorsque ces logiciels et/eu systèmes sont destinés à des tiers, la fourniture, l'installation et la maintenance des matériels y afférant.
- 1.3. L'étude en tant que Bureau d'Études Techniques dans les domnines de la recherche et de l'exploitation des caux souterraines, de la géothermie, des techniques de rabattement de nappes phréatiques et de l'environnement (réalisation d'études d'impact).

ADMISSOR ON THE



redefining / standards

- 1.4. La réalisation de travaux de forages et de puits afin de constituer des ressources en eau, la réalisation de sondages de reconnaissance dans le domaine de l'eau, l'exécution de travaux de pompage également dans le domaine de l'eau.
- 1.5. La fourniture aux gestionnaires d'immeubles de compicurs d'eau et de répartiteurs de chaleur, à leur installation et leur gestion, à la mise en œuvre de campleurs d'énergie thermique, au remplacement de colonnes d'eau dans les immeubles.
- 1.6. L'étude, l'établissement et l'exécution de tous projets et de tous travaux publics ou privés pour le compte de toutes collectivités, industriels et particuliers ; la préparation et la passation de tous traités, contrats et marchés se rapportant à l'exécution de ces projets et de ces travaux.
- 1.7. L'obtention, l'affermage, l'achat, la cession et l'exploitation de tous brevets d'invention, licences de brevets et tous procédés, en rapport avec l'activité.
- 1.8. Commercialisation et installation de systèmes pour l'assaintmement non collectif et pour la récupération d'esu de pluie pour des usages extérieurs et intérieurs – étude de dimensionnement, fourniture de matériel, pese cuve et canalisations.
- 1.5. Canception, réalisation et exploitation d'installations destinées à fournir des calories à des clients publies ou privés, professionnels au particuliers, par des échangeurs de récupération de chaleur à partir des réseaux d'assainissement.

 Distribution, installation, maintenance et service après vente d'installations visant à préchauffer l'enu chaude sanitaire, d'infrastructures de bailleurs privés et publies, par un procédé de récupération des culories dus caux usées (récupération de chaleur des sous grises).
- 1.10. Étude, réalisation et gestion technique d'installations de télérelère permettant notamment la relève à distance de compteurs d'eau et d'énergie, la gestion administrative et financière des contrats d'eau, le suivi des consommations et tout type d'alerte.
- 1.11. Le Centre Technique Comptage et Mesures (CTCM): définition de la politique comptage de LDE, le suivi fournisseurs (compteurs, regards et débituiètres), l'assistance technique et études, les contrôles métrologiques (laboratoire certifié COFRAC), l'achat, le test et l'assemblage de matériel de étéreiève airui que la veille réglementaire et normative.
- 1.12. Remplisage de boubonnes de gaz (CO2) pour l'eau pétillants.
- 1.13. Vente de blindage pneumatique pour des fouilles sur chantier.
- 1.14. Investissement, entretien et exploitation des équipements (ouvrages et outillages nécessaires à la réalisation et au fonctionnement de ports de plaisance) destints aux insteaux de plaisance et au tourisme fluvial. Mission de préservation de l'onvironnement.
- 1.15 Conception, fabrication et commercialisation d'une hoite de purge pour bouches et potents d'incendie.
- 1.16 Comptage immobilier, installation de compleurs de chauffage et d'eau, relève et maintenance de compteurs, établissement des décomptes des consummations individuelles.
- 3.17 Négace et prestations de services relatives à la conception et à la mine en service de tout appareil ou produit d'éastramentation, notamment les appareils de mesure.
- 1.18 Activités exercées dans le secteur informatique et les systèmes d'information.
- 1.19 Dragage, curage, nettoyage, restauration de berges et eurochement, faucurdage, élagage et tous travaux fluviaux. Travaux en rivières, plans d'une, canoux et annes humides.

in delta den



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignes HDI GERLING Industrie Versicherung AG

Direction pour la France Tour Opus 12 – La Defense 9 77 Esplanado du Général de Gaulle 92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX

certifions que SUEZ ENVIRONNEMENT

Tour CB21 16, place de l'Iris 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX

a souscrit une police DOMMAGES & FRAIS SUPPLEMENTAIRES D'EXPLOITATION n° 01010143-14027/01010143-14005 a effet du 1° janvier 2014, par l'intermédiaire de :

AON France 31-35 rue de la Federation 75717 Paris cedex 15

pour le compte de

LYONNAISE DES EAUX FRANCE

Les sociétés assurées sont garanties pour les dommages résultant d'un évenement non exclu, et notamment des évenements suivants :

Incendie, Foudre, Explosions, Implosions, Dommages aux appareils électriques ou électroniques, Chutes d'appareils de navigation sérieme, Tempétes, Gréle, Poids de la neuge sur les toitures, Fumées, Chocs de véhicules terrestres, Gréves et énseutes, Mouvements populaires, Vandalisme, Actes de terrorisme, Dégâts des eaux, Catastrophes naturelles (en France métropolitaine et dans les Départements d'Outre-mer), Effondrement, etc...

atteignant l'ensemble des biens appartenant sux assurés, qu'ils occupent ou qu'ils détiennent à quelque titre que ce soit,

Ces biens sont garantis sux adresses des sites et partout ou besoin est et/ou tera, en France métropolitaine, Martinique, Guyane, Nouvelle Caledonie et Polynésie française.

Il est précise que la garantie s'exerce au bénéficie de la LYONNAISE DES EAUX FRANCE et de qui il appartiendra selon les termes et conditions du contrat de délégation de service public dans la limite des termes et conditions de la présente police.

His harby prior to the community of Dantier pool of harm. For Type 12 - La Defrest 3 17 - Bantier pool of harm. For Type 12 - La Defrest 3 17 - Bantier b. dr. Bantier b. d

Dreams protestign gar in Cold His Asserted R.C.S. Narrane 478 715-101. 

MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre	.300 000 000 €
Avec les sous-limites suivantes :	
Bris de machine	50 000 000 €
Inondations ne relevant pas du régime obligatoire des Catastrophe	Naturelles (sous-limite épuisable
par m)	180 000 000 €
Recours des voisins et des tiers	25 000 000 €
Frais et pertes.	40 000 000 €
Frais supplémentaires d'exploitation	30 000 000 €

FRANCHISES PAR SINISTRE

Franchise générale (dommages directs, perte d'exploitation et frais supplémentaires combinés)

- Franchise « Eau » de 130.000 Euros par sinistre pour tout évenement excepté pour les événements naturels.
- Franchise « Traitement thermique des boues/biogaz » de 250,000 Euros par sinistre pour tout évenement excepté pour les évenements naturels.

Franchises specifiques

- Evenements Naturels affectant les sites industriels :
 - □ Pour les sites dont les capitaux déclarés sont inférieurs à 1 500 000 € ;

35 000 € par site

- □ Pour les sites dont les capitaux déclarés sont compris entre 1 500 000 € et 10 000 000 € : 100 000 € par site
- Pour les sites dont les capitaux déclarés sont supérieurs à 10 000 000 € :

150 000 € par site

- Avec un maximum de 500 000 € par événement
- Matériel de traitement de l'informatique : franchise combinée de 2.500 € par sinistre
- Bureaux: 1.500 €

La présente attestation ne peut engager l'Assureur au-delà des limites de garanties, clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

GE Fording retired in Novemberring St. Dentition great in Princes. Fore State 12 - La Patrick 1 17 Systematic At Dentil of the Death 1-12 to 1 Demonstration organization in Scholarski (Scholarski Scholarski Sc

Teleproprial 100 fleeting malastra Teleproprial 125 (2000) Teleproprial 1-5 (2000) Teleproprial 1-5 (2001) Teleproprial Teleproprial (2004) Teleproprial Teleproprial (2004) Teleproprial Teleproprial (2004) Teleproprial



La présente attestation est établie pour valoir ce que de droit pour la période du 1st jauvier 2014 au 31 décembre 2014, sous réserve que la police susmentionnée ne soit ni suspendue ni résiliée pour quelque cause que ce soit.

Fait à Paris, le 20 décembre 2013

Cachet et signature de la compagnie

HDI-Gerling Industrie Versicherung AG
Capital 125 000 000 2005
TOUR OPUS 12 - LA DEPENSE 9
77, Esplanade du General de Gaulle
F 92914 PARIS (A DEPENSE CEDEX
Tel.: +33 1 44 05 56 00 / Feb. +33 1 44 05 56 66

De nigrana la hame har Opia 12. La Different 1 17 Bohrent 6: Diese al thi Sudia 1428 - Phillips (Sci Bellic (HEB) Majoric 4 (El) (Sci 14 SS 50 00 Majoric 4 (El) 14 Millio El Gal Ulata 4 (El) 14 Millio El Gal Ulata 4 (El) 14 Millio El Gal Disease post tips parts both the Gardens Hage some PCC Carbing Indicates Versible long AS, Capital 175, 000,000 terminal Velopinas (III-05-51) (IVIII) Talahur, 60-46016 (IVIII)

ANNEXE 9 : ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES



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

Lyonnaise des Eaux France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par l'Entreprise Régionale Rhône Alpes Auvergne, pour l'exercice clos le 31 décembre 2014

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Lyonnaise des Eaux France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2014, de l'application, par l'Entreprise Régionale Rhône Alpes Auvergne de la société Lyonnaise des Eaux France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2014.

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

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par l'Entreprise Régionale Rhône Alpes Auvergne pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

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

Dans le cadre de notre mission de commissariat aux comptes, nous avons effectué un audit des comptes annuels de la société Lyonnaise des Eaux France pour l'exercice clos le 31 décembre 2014 dans lesquels sont inclus les comptes de l'Entreprise Régionale Rhône Alpes Auvergne. Notre audit, effectué selon les normes d'exercice professionnel applicables en France, avait pour objectif d'exprimer une opinion sur les comptes annuels pris dans leur ensemble, et non pas sur des éléments spécifiques de ces comptes utilisés pour la détermination du compte annuel de résultat d'exploitation de l'Entreprise Régionale Rhône Alpes Auvergne. Par conséquent, nous n'avons pas effectué nos tests d'audit et nos sondages dans cet objectif et nous n'exprimons aucune opinion d'audit sur ces éléments pris isolément.

SAS à capital variable 438 476 913 R.C.S. Nanterre Société de Commissaires aux Comptes Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevole - Paris - La Défense 1



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

- mener des entretiens avec les responsables financiers de l'Entreprise Régionale Rhône Alpes Auvergne;
- prendre connaissance des procédures mises en place par l'Entreprise Régionale Rhône Alpes
 Auvergne pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que
 l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la
 comptabilité de l'Entreprise Régionale Rhône Alpes Auvergne.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par l'Entreprise Régionale Rhône Alpes Auvergne de la société Lyonnaise des Eaux France pour établir le compte annuel de résultat de l'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ».

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 28 mai 2015

Le Commissaire aux Comptes ERNST & YOUNG et Autres

Stéphane Pédron