

# Le service de l'eau

## Rapport annuel du délégataire 2015

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

OLLIOULES





# Sommaire

<b>1</b>	<b>Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année .....	7
1.1.1	Synthèse de l'année 2015 .....	7
1.1.2	Principaux Evénements .....	8
1.2	Les chiffres clés.....	10
1.3	Les indicateurs de performance .....	11
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	12
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	12
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	13
1.4	Les évolutions réglementaires .....	14
1.5	Les perspectives .....	17
<b>2</b>	<b>Présentation du service .....</b>	<b>19</b>
2.1	Le contrat .....	21
2.2	L'inventaire du patrimoine .....	22
2.2.1	Les biens de retour .....	22
2.2.2	Les biens de reprise .....	25
<b>3</b>	<b>Qualité du service.....</b>	<b>29</b>
3.1	Le bilan hydraulique .....	31
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable .....	31
3.1.2	Les volumes prélevés .....	31
3.1.3	Les volumes d'eau potable produits.....	32
3.1.4	Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	33
3.1.5	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	34
3.1.6	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	34
3.1.7	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)...	35
3.2	La qualité de l'eau .....	38
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	38
3.2.2	Le plan vigipirate .....	38
3.2.3	La ressource.....	39
3.2.4	La production.....	39
3.2.5	La distribution .....	39
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	40
3.3	Le bilan d'exploitation .....	41
3.3.1	La consommation électrique .....	41
3.3.2	Le nettoyage des réservoirs.....	42
3.3.3	Les autres interventions sur les installations .....	42
3.3.4	Les interventions sur le réseau de distribution .....	43
3.3.5	La recherche des fuites.....	44
3.4	Le bilan clientèle.....	46
3.4.1	Le nombre d'abonnements .....	46
3.4.2	Les volumes vendus .....	46
3.4.3	La typologie des contacts clients .....	46
3.4.4	Les principaux motifs de dossiers clients .....	47
3.4.5	L'activité de gestion clients .....	47
3.4.6	La relation clients.....	48
3.4.7	L'encaissement et le recouvrement.....	51
3.4.8	Le fonds de solidarité.....	52
3.4.9	Les dégrèvements .....	52
3.4.10	La mesure de la satisfaction client .....	53
3.4.11	Le prix du service de l'eau potable.....	55
<b>4</b>	<b>Comptes de la délégation et patrimoine.....</b>	<b>57</b>
4.1	Le CARE.....	59



4.1.1	Le CARE .....	60
4.1.2	Le détail des produits.....	61
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	62
4.2	La situation des biens et des immobilisations.....	69
4.2.1	La situation sur les installations .....	69
4.2.2	La situation sur les canalisations .....	71
4.2.3	La situation sur les branchements.....	71
4.2.4	La situation sur les compteurs .....	72
4.3	Les investissements contractuels .....	74
4.3.1	Le renouvellement .....	74

## **5 Votre délégataire ..... 77**

5.1	Notre organisation .....	80
5.1.1	L'entreprise régionale .....	80
5.1.2	Nos implantations .....	84

## **6 Glossaire ..... 89**

## **7 Annexes ..... 101**

7.1	Annexe 1 .....	103
7.2	Annexe 2: Attestation d'assurances.....	108
7.3	Annexe 3 – Données Production .....	115
7.4	Annexe 4 – Bilan du renouvellement des branchements plombs.....	117

# 1 | synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

### 1.1.1 Synthèse de l'année 2015

LES CLIENTS	
Nombre d'abonnés	Le nombre d'abonnés au service de l'eau potable a augmenté de 4,0% avec 7 495 abonnés au terme de l'exercice.
Gros consommateurs	Le volume consommé par les gros consommateurs est de 160 569 m3
Réclamations	En nette baisse avec 64 réclamations écrites (internet, courrier, fax) reçues pour 7 495 abonnés
LES VOLUMES	
Volume livré au réseau	En hausse par rapport à l'exercice précédent 7,1%.
Volume consommé	La consommation est en baisse sur la commune avec une diminution de 1,0% par rapport à l'exercice précédent.
LA QUALITE DE L'EAU	
Contrôle sanitaire	L'eau de la commune d'Ollioules est de bonne qualité. Elle a été conforme pour 2015 aux normes bactériologiques et physico chimiques pour 100 % des prélèvements du contrôle sanitaire.
NOS INTERVENTIONS	
Continuité de service	Un total de 38 interventions de réparations, dont 23 liées à une rupture de branchement et 15 à une rupture de canalisation. Ce chiffre est en baisse de 13% par rapport à l'exercice précédent.
Maintenance	Un total de 2 979 actes métiers réalisés sur le réseau d'eau potable pour en assurer le bon fonctionnement.
Recherche de fuite	19 km de recherche de fuite et 16 fuites invisibles localisées sur le réseau.
Lavage de réservoirs	100% des réservoirs ont fait l'objet d'une vidange et d'un nettoyage complet.
LE PATRIMOINE	
Renouvellement	119 branchements plomb renouvelés sur le réseau.

**NOTRE PERFORMANCE**

## Rendement de réseau

Un rendement de réseau porté à 78%, soit 3 points de diminution par rapport à l'année précédente. Ce résultat s'explique par :

- une diminution de 1% des volumes consommés
- une augmentation des volumes de perte de 39 709 m3

**1.1.2 Principaux Evènements****- RENOUELEMENT DES BRANCHEMENTS PLOMB**

Le programme de renouvellement des branchements plomb défini dans le cadre de l'article n°6 de l'avenant n°1 au contrat de DSP en 2006 a été défini sur la base d'un recensement visuel et théorique permettant de situer le nombre de branchement à renouveler à 1504 unités.

Au 31 décembre 2014 le programme contractuel de renouvellement de branchement connus était réalisé à hauteur de 1308 branchements.

Après diverses investigations convenues avec les services communaux permettant d'identifier les branchements non connus et non répertoriés, 133 branchements ont été identifiés, portant le nombre de branchements réalisés total au 30 Avril 2016 : 1 441, soit 96% du programme prévu en 2006.

Les 64 branchements restants à réaliser ne sont à ce jour pas identifiés. Ils pourront être pris en charge par SUEZ lors de l'identification de branchements plombs au cours de travaux qui seraient réalisés à l'avenir. Cette disposition a été prise en 2015 lors de la réalisation du chantier de rénovation voirie de la rue Fontaine du Rentier.

**- PROTECTION DE LA RESSOURCE EN EAU**

La commune s'est engagée dans une démarche de création de protection des périmètres de captage (Mère des Fontaines, Trou de la Bombe et Ripelle), démarche nécessaire pour pouvoir préserver une ou plusieurs ressources propres sur la commune.

**- AVENANT N°2 AU CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC.**

Par Contrat d'Affermage enregistré en Préfecture de Toulon le 29 Septembre 1991, la Commune d'Ollioules a confié la gestion de son service public de l'eau potable à la Société d'Equipement et d'Entretien des Réseaux Communaux (SEERC).

Un deuxième avenant complémentaire a été signé le 30 Avril 2015 dernier.

**- SECURISATION ET RENFORCEMENT DES OUVRAGES**

Un audit sur l'état des installations et des ouvrages a été réalisé en 2014. L'ensemble des éléments a été inspecté (peintures, canalisations, équipements, etc.). Un programme de travaux a ainsi été défini afin de mettre en conformité, conjointement avec la collectivité, les ouvrages, et de réaliser les opérations de rénovations nécessaires.

Les travaux ont fait l'objet d'un marché de travaux lancé par la collectivité au cours de cette année, qui intègre :

- La mise en place de grille anti-intrusion sur les événements des dômes sur le site de Trémaillon,
- La suppression des grilles anti-intrusion sur les ouvertures du dôme sur le site de Tochou,
- L'ajout d'une pompe d'alimentation du turbidimètre sur le site de Tochou,
- L'ajout d'une pompe d'alimentation de l'analyseur de chlore sur le site de Côte du Plan,
- L'ajout d'un analyseur de chlore sur le site de Faveyrolles,



- L'ajout d'une télétransmission sur le site de Côte du Plan,
- L'ajout d'un contacteur sur la trappe du dessus à l'aplomb du karst sur le site de Mère des Fontaines,
- La mise en place de 2 grilles anti-intrusion supplémentaires sur le site de Mère des Fontaines,
- L'ajout d'une télétransmission sur le site de Régage.

L'ensemble des ouvrages de la commune a été équipé d'un système de détection d'intrusion par capteur afin de sécuriser les points d'accès à l'eau.

## 1.2 Les chiffres clés



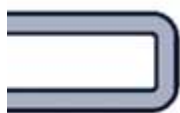
**7 495** clients desservis

**1,8315 € TTC/m<sup>3</sup>** sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>



**919 668 m<sup>3</sup>** d'eau facturée

**1 298 955 m<sup>3</sup>** mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année



**109 km** de réseau de distribution d'eau potable

**38** réparations fuites sur branchements et canalisations



**78 %** de rendement du réseau de distribution

**100 %** de conformité sur les analyses bactériologiques



## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

### Focus sur le SISPEA

Le SISPEA, système d'information unique et visant au recueil, à la conservation et à la diffusion des données sur les services publics de distribution d'eau et d'assainissement, a été créé par la loi sur l'Eau et rendu obligatoire par la loi NOTRe.

Chaque collectivité doit y saisir et y publier les données et indicateurs normés des services dont elle a la charge, une fois le RPQS présenté à son assemblée délibérante.

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, entité gérant le SISPEA un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

Sauf avis contraire de votre part et sous réserve de pouvoir faire correspondre notre référentiel Contrats avec le référentiel des services SISPEA (relation 1-1 exigée), nous procéderons à l'envoi automatisé des données en septembre.

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

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

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

### 1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

(2) : producteur de l'information = Police de l'Eau

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2015	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	13 267	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	7 495	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	109	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,8315	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - 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 (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - 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 les paramètres physico-chimiques (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	78	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	75	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	50	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	7,71	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	7,17	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	27	Nombre	A

Pour le calcul de l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale, la valeur est calculée selon les modalités en vigueur jusqu'au 02/12/2013.

Le nouveau mode de calcul introduit par l'arrêté du 02/12/2013 implique en effet une clarification des obligations respectives de la Collectivité et du délégataire.

Nous vous transmettons prochainement une analyse détaillée de ces implications.

### 1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

Les indicateurs mentionnés ci-dessous sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).



Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2015	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	5,04	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	8	jour	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	8,53	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,01	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	119	Nombre	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	2	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0,2	%	A

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007.

Ces indicateurs qui étaient publiés depuis 2004 sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2015	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

#### Droit européen :

- Transposition des directives européennes « Marchés publics » 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ;
- Transposition de la directive « Concessions » 2014/23/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession ;
- Nouveaux seuils européens pour les contrats de la commande publique ;
- Publication du Document unique de marché européen (DUME).

#### Droit national :

- Transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux intercommunalités à l'horizon 2020 : loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- Interdiction des coupures d'eau et réduction de débit : décision du Conseil Constitutionnel n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015 relative à l'application de la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 dite loi « Brottes » (interdiction des coupures d'eau) et ordonnance de référé du TI de Limoges du 6 janvier 2016 (condamnation d'une réduction de débit) ;
- Suppression de la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines et définition des obligations des collectivités au titre des eaux pluviales : loi n° 2014-1654 du 29 décembre 2014 de finances pour 2015 et décret n° 2015-1039 du 20 août 2015 relatif au service public de gestion des eaux pluviales urbaines ;
- Suppression des régies de recettes dans le cadre des contrats portant sur la gestion des services de l'eau et de l'assainissement : loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises et décret n° 2015-1670 du 14 décembre 2015 portant disposition relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics en application des articles L. 1611-7 et L. 1611-7-1 du code général des collectivités territoriales ;
- Précision des obligations des collectivités au titre de la défense extérieure contre l'incendie : décret n° 2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie ;
- Nouvel arrêté assainissement : arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5.

Depuis trois ans une série de lois est venue modifier profondément la relation entre le fournisseur de service que nous sommes et le client usager du service.

Il est de notre devoir de professionnel de vous informer de ces évolutions importantes et de leurs conséquences dont toutes n'ont pas encore pu être évaluées. Il est dès à présent indispensable de les prendre en compte en mettant à jour les documents contractuels nous liant.

Les éléments ci-dessous ont pour objet de mieux comprendre et appréhender les conséquences des trois textes les plus importants promulgués par le législateur et impactant la relation client-fournisseur. Les textes auxquels nous faisons références sont la « loi Warsmann », la loi sur la consommation ou « loi Hamon » et enfin la « loi Brottes ».

## I - Les textes en vigueur

### - Loi « Warsmann »

Depuis le 1er juillet 2013, par décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur, la loi Warsmann protège l'ensemble des consommateurs qui sont abonnés au service des eaux, en cas de fuite sur leurs canalisations d'eau privatives, contre les factures d'eau trop importantes. Elle permet, selon des conditions, de limiter le montant dû et oblige le distributeur d'eau à avertir son client en cas de consommation anormale d'eau, au plus tard au moment de l'envoi de la facture.

Cette loi a déjà été intégrée dans les contrats ou avenants récents, le plus souvent sans contrepartie financière, le recul sur son application étant très difficile, il se mesurera dans les prochaines années.

### - Loi « Hamon »

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation dite « Loi Hamon » est très générique et dépasse le champ de la distribution de l'eau.

Les principales modifications résultant de la loi HAMON en ce qui concerne la fourniture de l'eau :

- Renforcement des possibilités de médiations en cas de contestation ou règlement des litiges,
- Définition de la juridiction compétente en cas de litige,
- Obligation d'une information précontractuelle à la souscription du contrat (fiche tarifaire, modalités d'exercice du droit de rétractation, ...),
- Traçabilité de la demande d'abonnement afin de prouver qu'elle a été expresse et préalable ».

### - Loi « Brottes »

L'un des articles de la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 dite « loi Brottes » interdit les coupures d'eau pour impayés pour les clients en résidence principale. Elle n'autorise pas par ailleurs les mesures de restriction de débit et pose par principe le « droit à l'eau » pour tout citoyen.

Elle se calque sur l'obligation de fourniture de gaz et d'électricité durant les mois d'hiver.

## II- Les conséquences de ces lois

### - Loi « Warsmann »

Comme précisé en amont l'impact de la loi Warsmann est à ce jour difficile à mesurer et dépend du traitement des surconsommations précédemment à la mise en place de la loi. Les collectivités avaient sur le sujet des fuites après compteur des attitudes très disparates allant du rabais total à la fermeté la plus absolue.

### - Loi « Hamon »

Elle impose une refonte des processus d'abonnement au service de l'eau et les principaux aménagements consistent à :

- Demande par téléphone : enregistrement de l'appel téléphonique et archivage (demande expresse d'abonnement et le cas échéant, demande de délivrance du service avant la fin du délai de rétractation),
- Demande par courrier : numérisation et archivage du courrier,
- Demande par internet : archivage demande faite en ligne,

- Demande à l'accueil : archivage demande faite en ligne par le chargé d'accueil,
- Si l'information sur le successeur est donnée par le client sortant, un agent du service lors d'une intervention terrain ou un tiers (propriétaire, notaire, agence, GPI...) : il n'y aura pas d'abonnement immédiat mais un envoi de courrier demandant au successeur de nous contacter immédiatement pour qu'il fasse lui-même sa demande d'abonnement ; à défaut, son branchement sera fermé pour logement vacant/défaut d'abonnement.

Cela va donc engendrer des surcoûts internes liés à :

- L'augmentation des courriers aux clients (suite au changement de processus),
- L'augmentation du nombre d'appels (suite au changement de processus),
- L'augmentation temps de traitement des appels (suite au détail des informations précontractuelles),
- Le rallongement du temps de souscription en accueil (suite au détail des informations précontractuelles).

### - **Loi « Brottes »**

La principale menace générée par la loi vient d'un risque d'augmentation massive du taux d'impayés. Aujourd'hui le taux moyen d'impayés en France est de l'ordre de 1 % (0,84 % pour Suez). L'exemple du Royaume Uni qui a déployé une telle mesure a vu son taux bondir à 3%. Déjà certaines collectivités en régie constatent un dérapage important des dettes impayées.

L'enjeu consiste donc à réorganiser le recouvrement des factures en privilégiant des actions plus rapides et en distinguant:

- les usagers en réelles difficultés de paiement, devant être accompagnés et éventuellement orientés vers les organismes d'aide (FSL, CCAS),
- des personnes qui utilisent cette loi pour retarder ou ne plus payer leur facture.

D'un point de vue contractuel, l'application de ces lois nécessite les aménagements contractuels suivants :

- Réécriture et renvoi des règlements de service, document régissant les relations entre l'utilisateur et son distributeur,
- Evaluation des conséquences financières liées à la complexification du processus lié à l'abonnement et au recouvrement.



## 1.5 Les perspectives

### RESERVOIR COTE DU PLAN

L'alimentation électrique du réservoir Cote du Plan et tous les équipements présents nécessitent une extension de réseau EDF. Au vu de l'investissement important pour la création de cette ligne, une solution alternative d'alimentation électrique par micro turbine a été étudiée.

Les éléments de cette étude ont été remis au maître d'ouvrage délégué de l'opération VAD.

### RESERVOIR SAINTE BARBE

Suite à la perte d'eau importante constatée au cours de l'exercice au niveau du génie civil de cet ouvrage, un diagnostic du génie civil a été réalisé par la commune dans le cadre du marché de réhabilitation d'étanchéité.

Au vu du constat établi confirmant un mouvement du génie civil induisant un phénomène de fissuration à l'origine de la perte d'eau, un dispositif de mesure par témoin a été mis en place pour une durée de 6 mois suite à l'intervention de colmatage temporaire afin de supprimer l'écoulement.

SUEZ reste en attente des directives de la commune et de son maître d'ouvrage délégué pour toute suite à donner.

### CAPACITE DE STOCKAGE

La commune d'Ollioules a réalisé une étude visant à adapter les capacités de stockage d'eau aux besoins réels tant pour la consommation d'eau que pour la défense incendie. La mise en place du Technopole de la Mer sur le site du marché floral va entraîner une augmentation des consommations. En période de pointe, SUEZ ne pourra garantir que le réservoir de Faveyrolles sur lequel est rattachée la zone d'aménagement du Technopole sera suffisant pour répondre au besoin.

### PROTECTION DES SITES

La réalisation des protections des ouvrages et des installations de production de la Commune (Trou et Puits de la Bombe, Forage de la Ripelle et source de Mère des Fontaines) est une priorité. L'étude a démarré en 2013, elle devrait se poursuivre sur le prochain exercice.

### RESEAU CHEMIN DELPHINIUM

Le chemin delphinium Réseau devant être renouvelé au vu de la récurrence des casses. Ce chantier a fait l'objet d'une estimation financière transmise à la commune.

### PROGRAMME DE TRAVAUX SUR LES ORGANES DE REGULATION DU RESEAU

Un inventaire détaillé des ouvrages de régulation présents sur le réseau a été réalisé par SUEZ au cours de l'exercice précédent. On recense au terme de l'analyse menée :

- 15 ventouses devant être renouvelées,
- 10 vannes DN 60 devant être renouvelées.

Ces opérations de renouvellement ont pour but de préserver le réseau d'eau potable de tous aléas pouvant être liés à un défaut de fonctionnement de ce type d'équipement (surpression).

### DEPLOIEMENT DE LA TELERELEVÉ POUR LES COMPTEURS COMMUNAUX

Le Délégué équipera à sa charge, sous 1 an à compter du 1er avril 2015, l'ensemble des compteurs communaux permettant à la Collectivité de maîtriser les charges de consommation.

Les récepteurs seront installés sur des bâtiments communaux et mis en œuvre dans un délai d'un an à compter du 1er avril 2015, sous réserve d'obtention des conventions d'occupation.

### PLAN DE RENOUVELLEMENT DES CANALISATIONS

Il apparaît opportun de réaliser sur le réseau de distribution de la commune une analyse multicritères croisés permettant d'identifier les priorités de renouvellement. SUEZ se tient à la disposition de la collectivité pour présentation de la méthode de travail permettant d'établir un programme de renouvellement pluriannuel.

### MODELISATION DE RESEAU

Il apparaît opportun de réaliser sur le réseau de distribution de la commune une modélisation hydraulique du réseau.

Les composantes d'une telle étude intègrent :

- La modélisation des pressions minimales et maximales avec pour objectifs de diagnostiquer le réseau AEP en situation actuelle en pointe, de valider les sectorisations et de proposer des optimisations et des axes d'amélioration.
- La modélisation de la dispersion du chlore avec pour objectifs de diagnostiquer le réseau AEP en situation actuelle en pointe, de diagnostiquer le réseau AEP avec sectorisation et de préconiser des aménagements qualité.

SUEZ se tient à la disposition de la collectivité pour présentation de la méthode de travail.

# 2 | présentation du service







## 2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	25/11/1991	24/01/2021	Affermage
Avenant n°01	01/06/2006	24/01/2021	Cautionnement : 15 244,90 euros Remise installation - conditions financières particulières - Surconsommation d'eau en cas de fuite - Renouvellement Branchement Plomb - Frais d'accès au service - Participation financière en cas de renouvellement et renforcement - Nouveau réglementation
Avenant n°02	01/06/2015	24/01/2021	Mise à jour réglementaire – Mise à jour de la formule d'actualisation – Intégration de nouveaux ouvrages – création d'un fond de renouvellement canalisation – création d'un tarif d'intérêt général – nouvelle grille tarifaire – suppression du dispositif ristourne – création d'une surtaxe communale – création d'un fond d'aide communal

Le contrat de délégation de la commune d'Ollioules a une durée de 29 ans, qui a commencé à courir au 25 Novembre 1991 et dont l'échéance est fixée au 25 Janvier 2021.

L'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 « Commune d'Olivet » précise que les contrats conclus notamment dans le domaine de l'eau potable avant la loi du 2 février 1995, dite « Loi Barnier », pour une durée supérieure à 20 ans, ne pourront plus être régulièrement exécutés à compter du 3 février 2015, sauf justifications particulières soumises à l'examen du Directeur départemental des finances publiques.

Saisi de cette question, le Directeur Départemental des Finances Publiques (DDFiP) a rendu un avis favorable en date du 25 Septembre 2014.

Par délibération en date du 15 Décembre 2014 la Collectivité a décidé de poursuivre le contrat d'affermage jusqu'à son terme initialement prévu, dans la mesure où le Délégataire est chargé, en application du contrat initial et de ses avenants, de prendre à sa charge des investissements importants qui sont amortis sur la durée initiale du contrat et répercutés dans le prix de l'eau par lissage sur sa durée résiduelle.

## 2.2 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 délégué,
- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat.

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

### 2.2.1 Les biens de retour

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

#### • LES RESSOURCES

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

Inventaire des ressources				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
OLLIOULES	Forage de la Ripelle (à l'arrêt)	1992	360	m³/j
OLLIOULES	Forage Trou de la Bombe	1992	720	m³/j
OLLIOULES	Source de la Mère des Fontaines	1942	600	m³/j

#### • LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
OLLIOULES	Réservoir de Favayrolles	1960	500	m³
OLLIOULES	Réservoir de la Cote du Plan	1950	500	m³
OLLIOULES	Réservoir de la Courtine	2012	2500	m³

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
OLLIOULES	Réservoir de Sainte Barbe	1960	500	m³
OLLIOULES	Réservoir de Trémaillon	1900	1960	m³

La capacité totale de stockage des réservoirs s'élève à 7960 m3 en intégrant les 2000 m3 de stockage de la bache de pompage de la station de pompage de Tochou.

### • 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 :

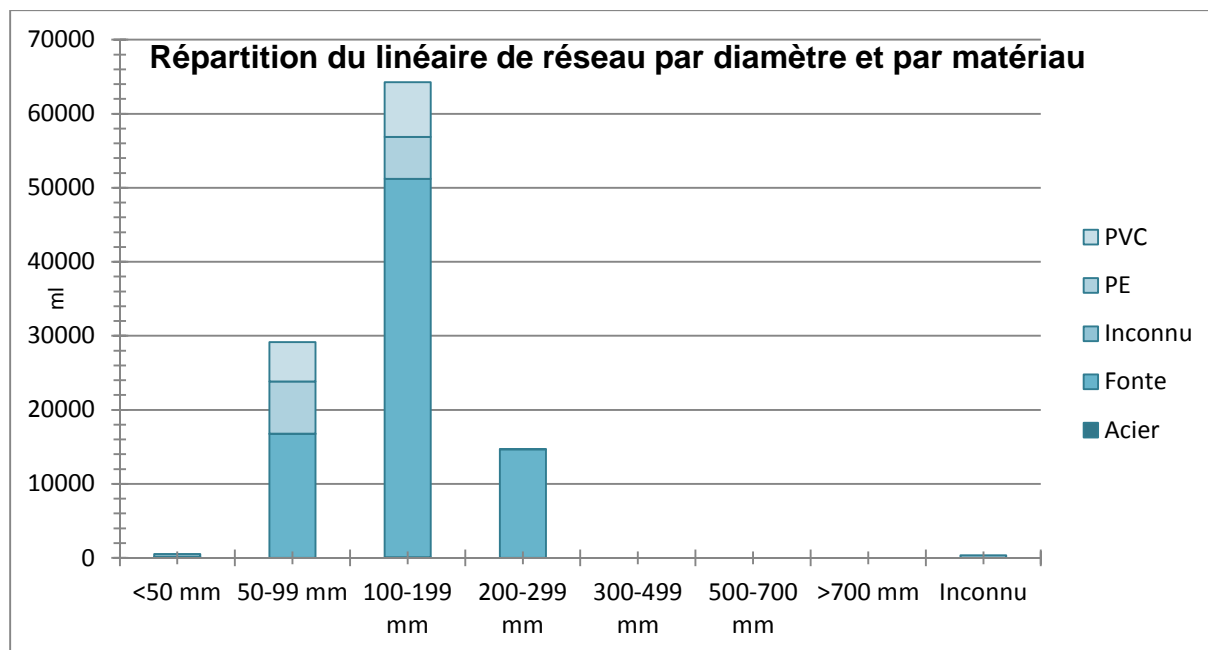
Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
OLLIOULES	Station de Reprise de Tochou	1994	160	m³/h
OLLIOULES	Surpresseur Poussaraque	1997	20	m³/h
OLLIOULES	Surpresseur Régage	1980	16	m³/h

Deux surpresseurs permettent de garantir une pression suffisante aux quartiers hauts (Régage et Poussaraque).

### • LES CANALISATIONS

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

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	184	352	-	-	-	-	-	-	536
50-99 mm	16 716	7 071	-	5 338	-	-	-	43	29 168
100-199 mm	51 104	5 647	-	7 416	105	-	-	-	64 272
200-299 mm	14 671	-	-	38	-	-	-	-	14 710
Inconnu	-	-	-	-	-	-	-	341	341
Total	82 675	13 070	-	12 792	105	-	-	384	109 027



Ces éléments n'intègrent pas les modifications liées aux opérations de renouvellement de réseau et pose de réseaux neufs ci-dessous pour lesquelles SUEZ reste toujours en attente des éléments de récolement pour intégration à l'outil de gestion cartographique, à savoir :

- Aménagement réseau d'alimentation du centre Technopole,
- Renouvellement de réseau Rue Dagnan,
- Renouvellement réseau RN8 nouveau rondpoint pour l'accès Technopole.

Ces éléments ont été réclamés aux différents maîtres d'ouvrage concernés.

#### • **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune							
LA SEYNE-SUR-MER	Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
LA SEYNE-SUR-MER	Vannes	-	-	1	2	2	0,0%

OLLIOULES	Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
OLLIOULES	Débimètres achat / vente d'eau et sectorisation	15	0	18	18	19	5,6%
OLLIOULES	Détendeurs / Stabilisateurs	8	0	11	12	14	16,7%
OLLIOULES	Equipements de mesure (prélocalisateurs, ...)	11	0	12	16	17	6,3%
OLLIOULES	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	2	0	2	-	259	0,0%
OLLIOULES	Régulateurs débit	1	1	1	1	2	100,0%
OLLIOULES	Vannes	798	0	856	877	896	2,2%
OLLIOULES	Vidanges, purges, ventouses	48	0	55	61	82	34,4%



SANARY-SUR-MER	Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
SANARY-SUR-MER	Equipements de mesure (prélocalisateurs, ...)	1	1	1	1	1	0,0%
SANARY-SUR-MER	Vannes	5	5	5	5	5	0,0%

SIX-FOURS-LES-PLAGES	Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
SIX-FOURS-LES-PLAGES	Vannes	2	2	2	2	2	0,0%

TOULON	Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
TOULON	Débimètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	2	2	1	- 50,0%
TOULON	Vannes	2	2	2	2	2	0,0%
TOULON	Vidanges, purges, ventouses	2	2	2	2	2	0,0%

L'écart significatif du nombre d'équipement de type ventouse, détendeurs / stabilisateurs, vannes, vidanges, purges en rapport à l'année précédente s'explique par la mise à jours cartographiques menées par les équipes SUEZ au cours de l'année 2015.

- LES BRANCHEMENTS**

Répartition des branchements par nature				
Commune	Nb branchements en plomb	Nb branchements (hors plomb)	Nombre total de branchements	% de branchements en plomb restant
OLLIOULES	64*	5 903	5 967	1,0%
Total	64	5 903	5 967	1,3%

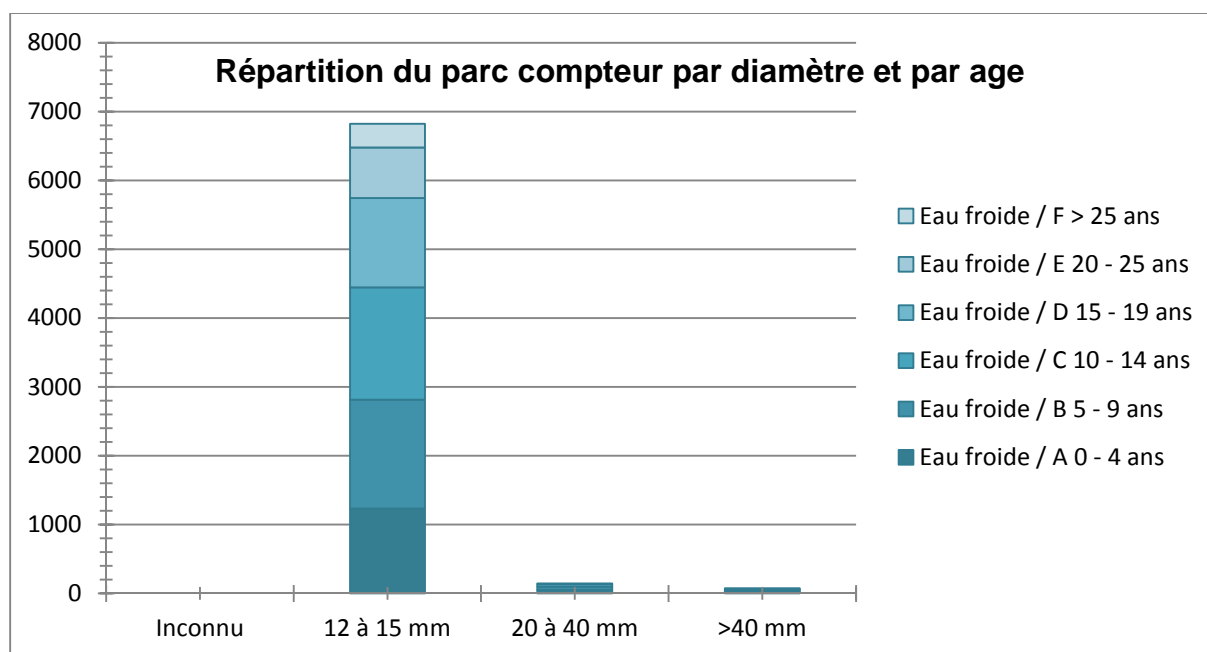
\* Les 64 branchements restants à réaliser ne sont à ce jour pas identifiés. Ils pourront être pris en charge par SUEZ lors de l'identification de branchements plombs au cours de travaux qui seraient réalisés à l'avenir. Cette disposition a été prise en 2015 lors de la réalisation du chantier de rénovation voirie de la rue Fontaine du Rentier.

## 2.2.2 Les biens de reprise

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

- LES COMPTEURS**

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	1 235	52	35	1 322
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	1 578	48	24	1 650
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	1 635	34	14	1 683
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	1 297	10	-	1 307
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	735	-	-	735
Eau froide	F > 25 ans	-	340	-	-	340
Total		-	6 820	144	73	7 037



- LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des compteurs situés en domaine privé :

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2014	2015	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	6503	6820	4,9%
20 à 40 mm	106	144	35,8%
>40 mm	56	73	30,4%
Total	6665	7037	5,6%





# 3 | qualité du service



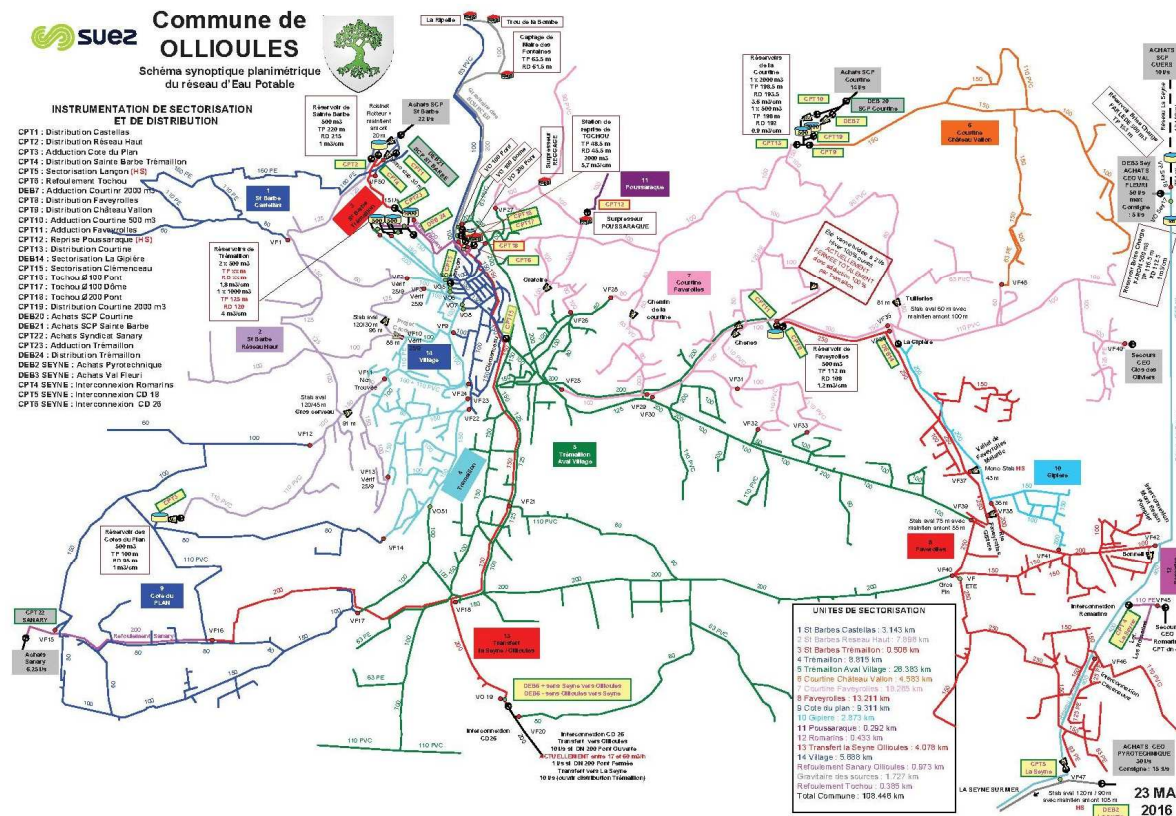




## 3.1 Le bilan hydraulique

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.

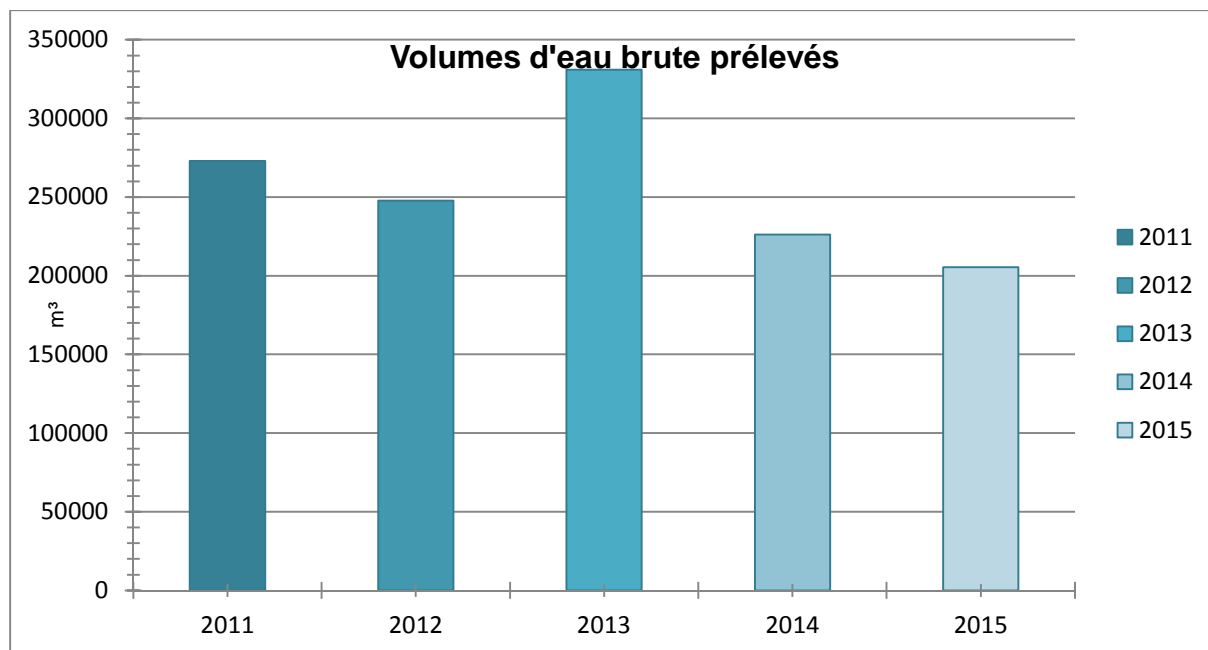
### 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



### 3.1.2 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

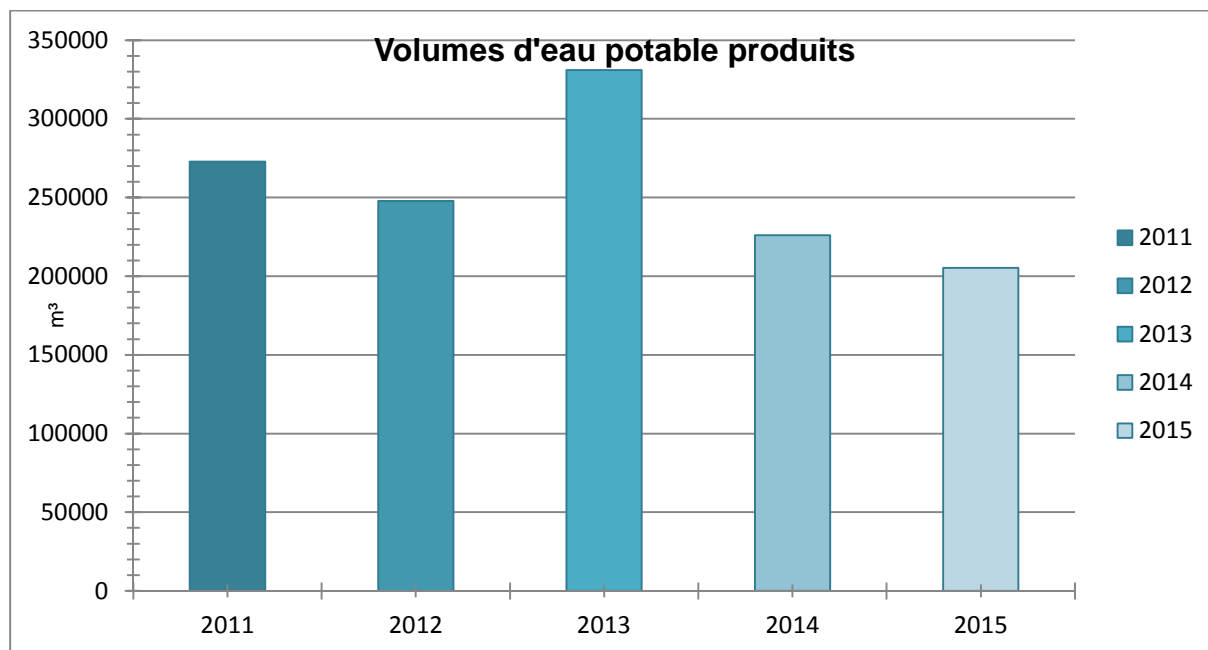
Volumes d'eau brute prélevés (m³)							
Commune	Site	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
OLLIOULES	Source de la Mère des Fontaines	272 888	247 819	331 019	226 137	205 394	- 9,2%
Total des volumes prélevés		272 888	247 819	331 019	226 137	205 394	- 9,2%



### 3.1.3 Les volumes d'eau potable produits

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes eau potable produits (m³)							
Commune	Site	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
OLLIOULES	Source de la Mère des Fontaines	272 888	247 819	331 019	226 137	205 394	- 9,2%
Total des volumes produits		272 888	247 819	331 019	226 137	205 394	- 9,2%

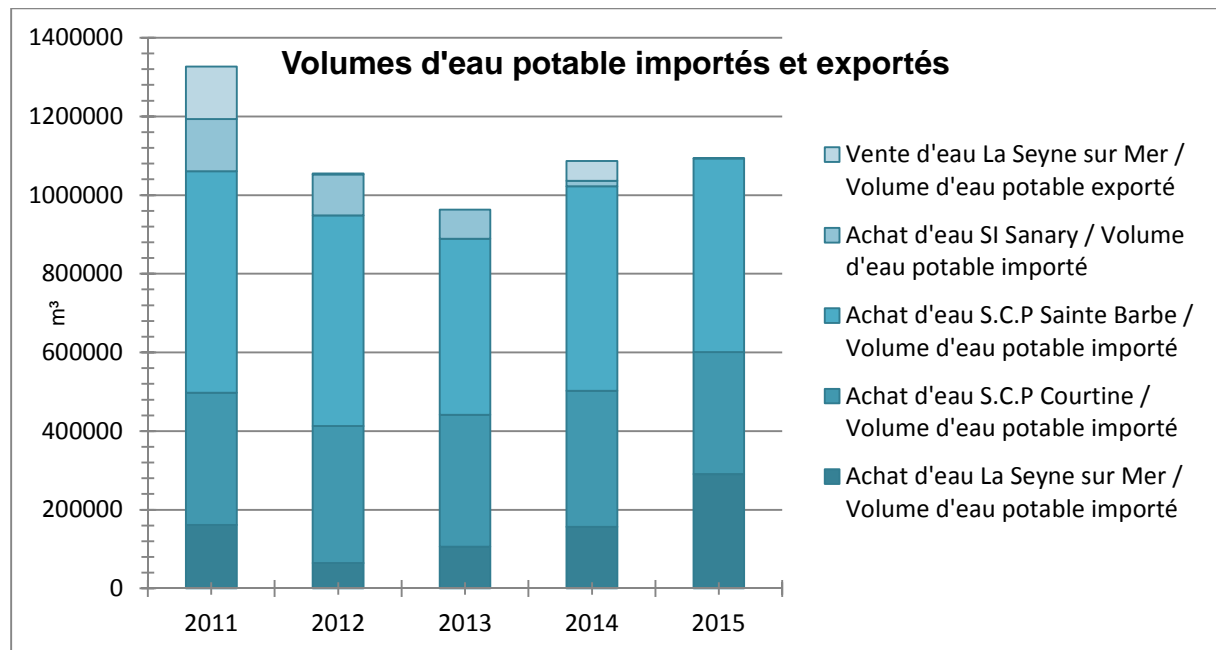


### 3.1.4 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution 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) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années.

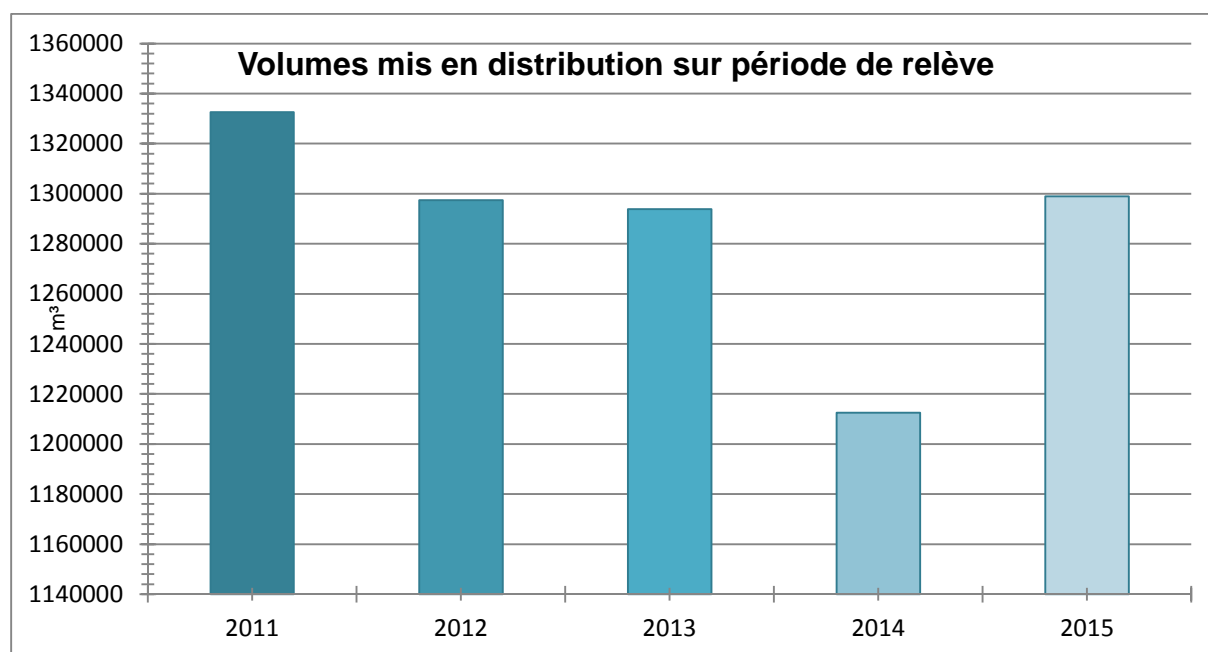
Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)							
Site	Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Achat d'eau La Seyne sur Mer	Volume d'eau potable importé	161 635	64 736	106 398	156 342	290 615	85,9%
Achat d'eau S.C.P Courtine	Volume d'eau potable importé	336 103	347 932	335 383	345 833	310 119	- 10,3%
Achat d'eau S.C.P Sainte Barbe	Volume d'eau potable importé	563 254	535 839	447 295	520 511	492 895	- 5,3%
Achat d'eau SI Sanary	Volume d'eau potable importé	132 039	103 649	73 730	13 800	0	- 100,0%
Vente d'eau La Seyne sur Mer	Volume d'eau potable exporté	133 382	2 567	0	50 059	68	- 99,9%
	Total volumes eau potable importés (B)	1 193 031	1 052 156	962 806	1 036 486	1 093 629	5,5%
	Total volumes eau potable exportés (C)	133 382	2 567	0	50 059	68	- 99,9%



### 3.1.5 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement

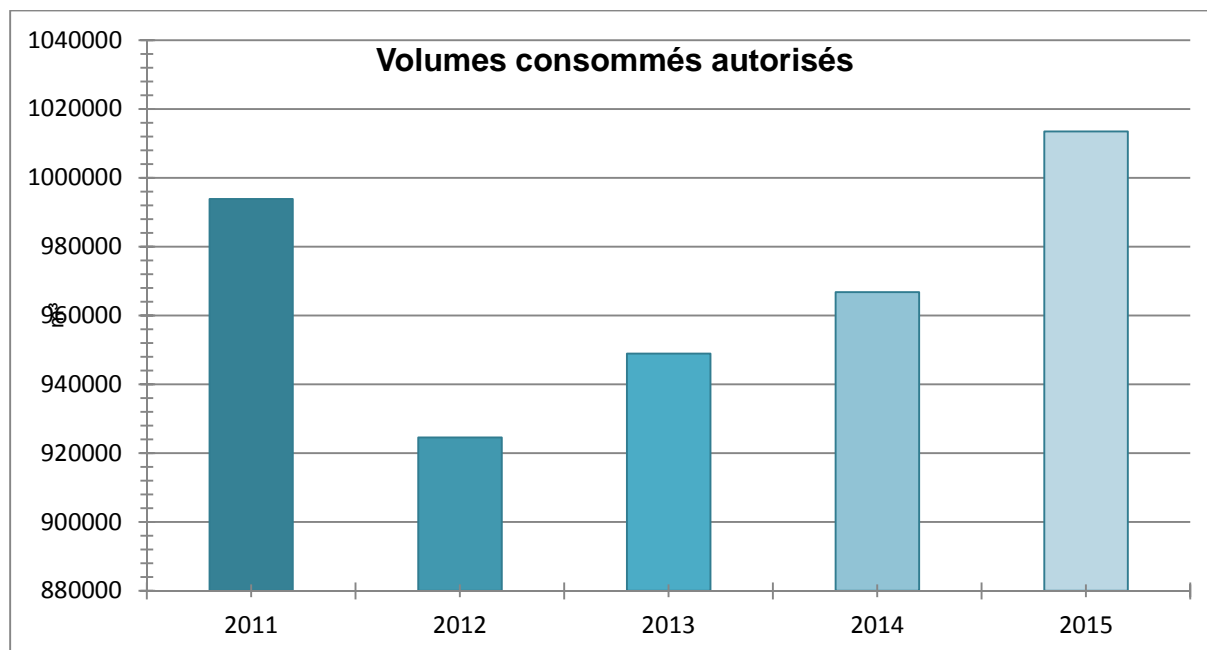
Volumes mis en distribution sur période de relèvement (m³)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	272 888	247 819	331 019	226 137	205 394	- 9,2%
dont volumes eau brute prélevés (A')	272 888	247 819	331 019	226 137	205 394	- 9,2%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	1 193 031	1 052 156	962 806	1 036 486	1 093 629	5,5%
Total volumes eau potable exportés (C)	133 382	2 567	0	50 059	68	- 99,9%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	1 332 537	1 297 408	1 293 825	1 212 564	1 298 955	7,1%



### 3.1.6 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement

Volumes consommés autorisés (m³)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	981 957	913 588	929 649	960 944	992 092	3,2%
- dont Volumes facturés (E')	951 184	863 058	897 244	928 750	919 668	- 1,0%
- dont Volume eau potable livré gratuitement avec compteur y compris les volumes dégrèvés (E'')	30 773	50 530	32 405	32 194	72 424	125,0%
Volumes consommés sans comptage (F)	4 000	5 634	8 617	2 110	8 863	320,0%

Volumes consommés autorisés (m³)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes de service du réseau (G)	7 900	5 365	10 682	3 773	12 554	232,7%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	993 857	924 587	948 948	966 827	1 013 509	4,8%



### 3.1.7 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, 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.

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, 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. 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.

Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

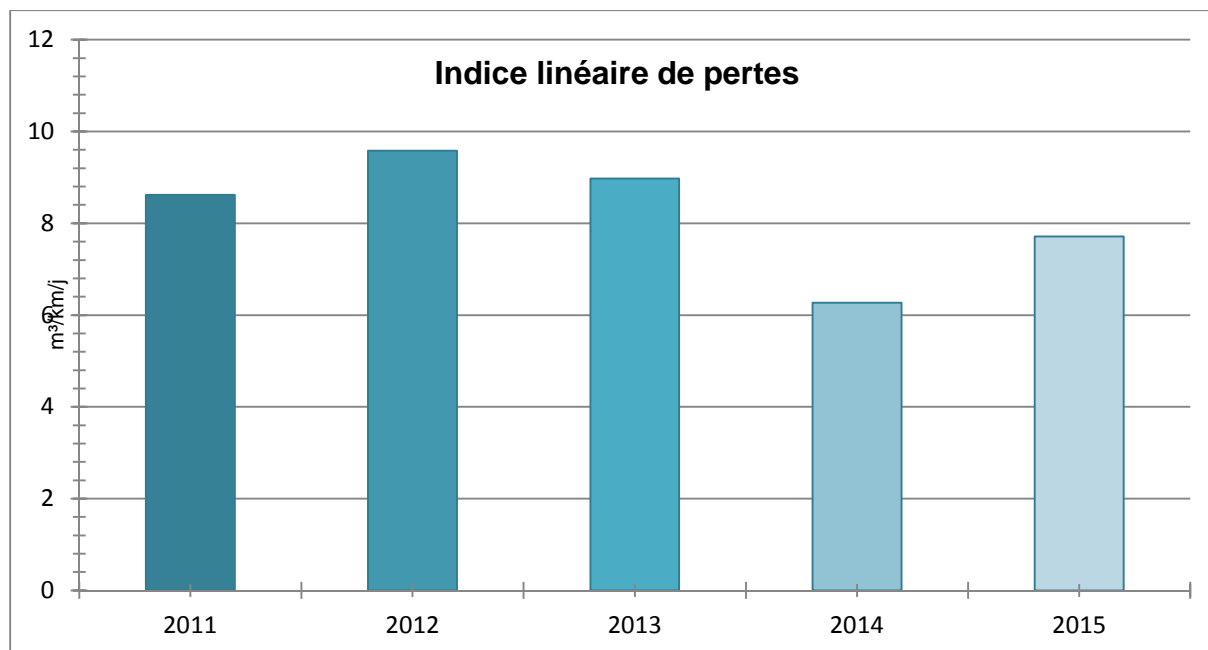
Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, est le 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).

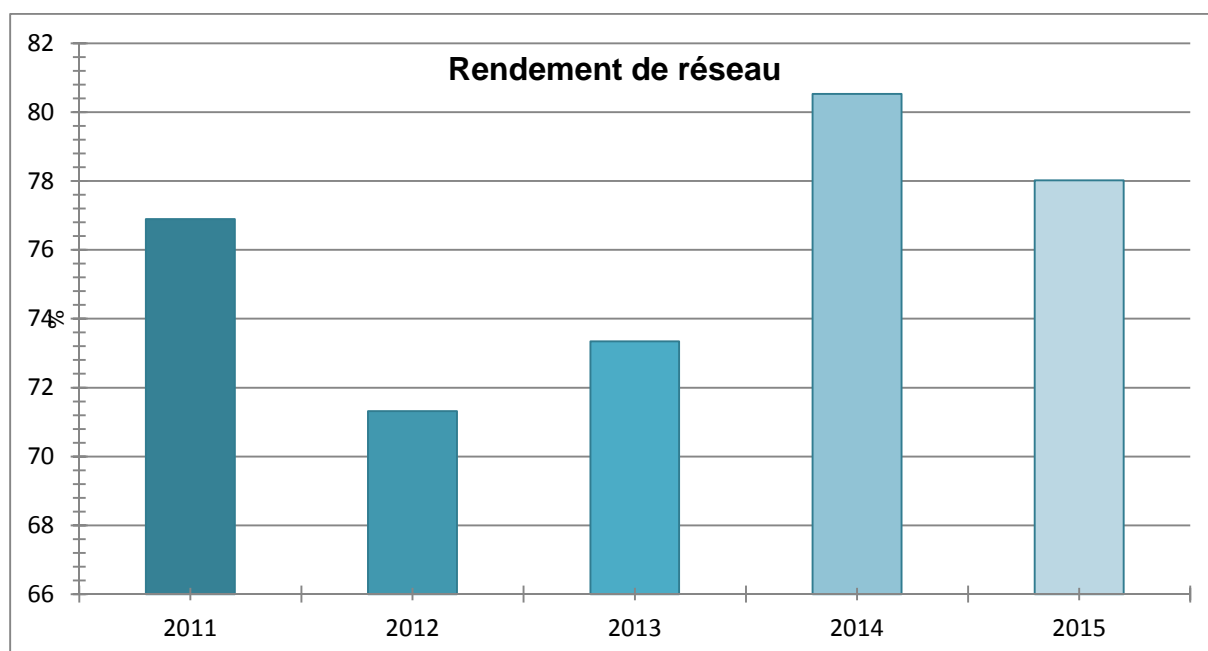
Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	1 332 537	1 297 408	1 293 825	1 212 564	1 298 955	7,1%
Volumes comptabilisés (E)	981 957	913 588	929 649	960 944	992 092	3,2%
Volumes consommés autorisés (H)	993 857	924 587	948 948	966 827	1 013 509	4,8%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	338 680	372 821	344 877	245 737	285 446	16,2%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	350 580	383 820	364 176	251 620	306 863	22,0%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	111,407	109,71	111,143	110	109,027	- 0,9%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	8,33	9,31	8,5	6,12	7,17	17,2%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	8,62	9,58	8,98	6,27	7,71	23,0%





Rendement de réseau (%)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	993 857	924 587	948 948	966 827	1 013 509	4,8%
Volumes eau potable exportés (C)	133 382	2 567	0	50 059	68	- 99,9%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	272 888	247 819	331 019	226 137	205 394	- 9,2%
dont volumes eau brute prélevés (A')	272 888	247 819	331 019	226 137	205 394	- 9,2%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	1 193 031	1 052 156	962 806	1 036 486	1 093 629	5,5%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	76,9	71,3	73,3	80,5	78	- 3,1%



## 3.2 La qualité 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.

### 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

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

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

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

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

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

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

### 3.2.2 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 peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des sites industriels,
- la sensibilisation du personnel à la Vigilance.

La révision des dispositifs anti-intrusion et des dispositifs de chloration a été lancée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'améliorations.

### 3.2.3 La ressource

#### • LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

L'eau qui alimente la commune d'Ollioules est issue principalement d'achats d'eau potable à la Société du Canal de Provence via la station de potabilisation d'Hugueneuve, et à la ville de Toulon (achats ponctuels).

La commune d'Ollioules possède également des ressources propres, à savoir :

- Source Mère des Fontaines,
- Source Trou de la bombe.

Enfin, des transferts d'eau avec la commune de la Seyne sur Mer sont possibles.

Compte tenu de la bonne qualité de l'eau brute sur le plan bactériologique et physicochimique, aucun traitement particulier n'est nécessaire pour les trois sites de production.

Une désinfection au chlore gazeux permet de conserver une parfaite qualité bactériologique jusqu'au robinet de chaque usager. Cette chloration est effectuée à la station de reprise de Tochou qui collecte l'ensemble de l'eau brute dans une bache de stockage.

Equipements particuliers :

- Système de télétransmission,
- Inverseur automatique de bouteilles de chlore,
- Alarme bouteille vide.

### 3.2.4 La production

#### • LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr .	Nbr . HR	% Référence	Nbr . NC	% Conformité	Nbr .	Nbr . HR	% Référence	Nbr . NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	8	0	100,0%	0	100,0%	13	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	8	2	75,0%	0	100,0%	13	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	48	0	100,0%	0	100,0%	39	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 089	2	99,8%	0	100,0%	39	0	100,0%	0	100,0%

### 3.2.5 La distribution

#### • LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr .	Nbr . HR	% Référence	Nbr . NC	% Conformité	Nbr .	Nbr . HR	% Référence	Nbr . NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	42	0	100,0%	0	100,0%	4	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	50	0	100,0%	0	100,0%	4	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	252	0	100,0%	0	100,0%	12	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	477	0	100,0%	0	100,0%	12	0	100,0%	0	100,0%

### 3.2.6 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret 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	50	0	100,0%
Physico-chimique	25	0	100,0%

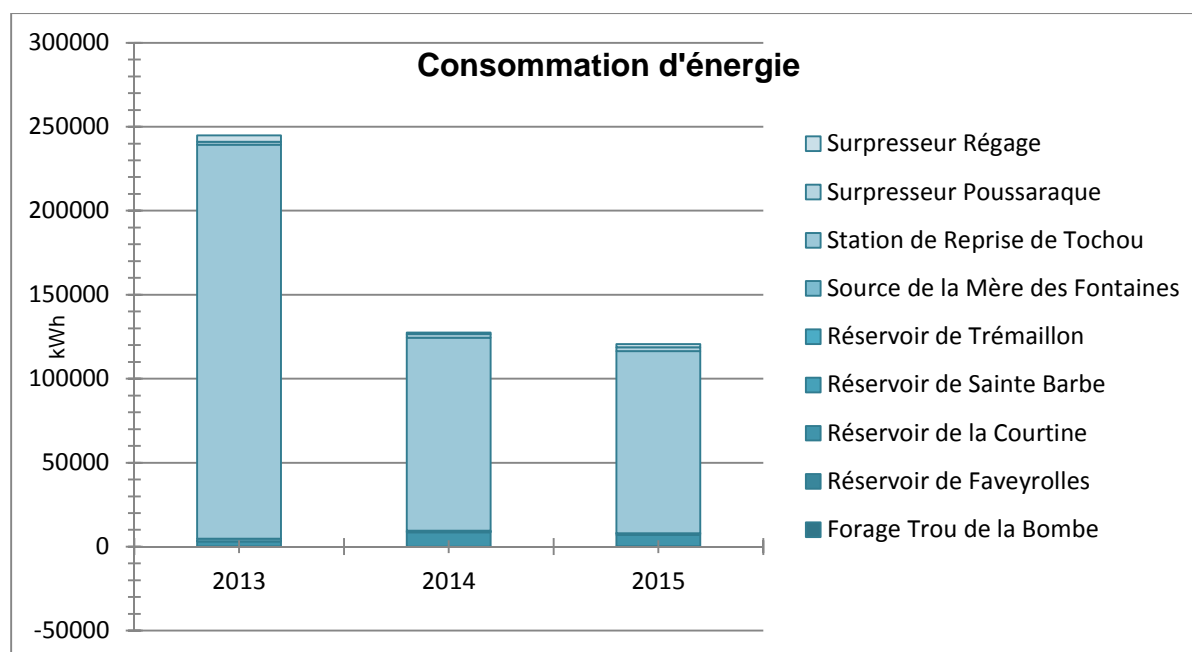
### 3.3 Le bilan d'exploitation

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

#### 3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique (kWh)				
Site	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Forage Trou de la Bombe	0	0	- 5	0,0%
Réservoir de Faveyrolles	165	83	118	42,2%
Réservoir de la Courtine	2 999	8 432	6 859	- 18,7%
Réservoir de Sainte Barbe	3	391	- 21	- 105,4%
Réservoir de Trémaillon	111	186	945	408,1%
Source de la Mère des Fontaines	1 382	356	65	- 81,7%
Station de Reprise de Tochou	234 598	115 036	108 457	- 5,7%
Surpresseur Poussaraque	1 848	1 969	2 290	16,3%
Surpresseur Régage	3 698	1 096	1 797	64,0%
Total	244 804	127 549	120 505	- 5,5%



Les données présentes dans le tableau ci-dessus correspondent à des kWh facturés par le fournisseur d'énergie sur l'année civile. Elles peuvent être différentes des kWh réellement consommés pendant la période.

Les consommations négatives sont dues à une régularisation de facturation du fournisseur d'électricité suite à une erreur de facturation lors de la précédente campagne de facturation.

### 3.3.2 Le nettoyage des réservoirs

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 :

Liste des châteaux d'eau et réservoirs ayant fait l'objet d'un lavage				
COMMUNES	RESERVOIR	CAPACITE (m3)	TYPE	DATE DU LAVAGE
OLLIOULES	Touchou 1	2000	BACHE	15/10/15
OLLIOULES	Touchou 2	2000	BACHE	15/10/15
OLLIOULES	Touchou	30	BACHE	13/08/15
OLLIOULES	Ste Barbe	500	RESERVOIR	03/08/15
OLLIOULES	Trémaillon	1000	RESERVOIR	08/08/15
OLLIOULES	Trémaillon	2 X 450	RESERVOIR	03/04/14
OLLIOULES	Côte du Plan	500	RESERVOIR	03/02/15
OLLIOULES	Courtine	500	RESERVOIR	05/02/15
OLLIOULES	Courtine	2000	RESERVOIR	13/03/15
OLLIOULES	Faveyrolles	500	RESERVOIR	04/02/15

### 3.3.3 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 effectués 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
Réservoir de Faveyrolles	8	-	10	18
Réservoir de la Cote du Plan	1	-	4	5
Réservoir de la Courtine	9	-	4	13
Réservoir de Sainte Barbe	8	-	8	16
Réservoir de Trémaillon	13	-	3	16
Source de la Mère des Fontaines	4	-	1	5
Station de Reprise de Tochou	16	1	29	46



Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
Surpresseur Poussaraque	1	-	2	3
Surpresseur Régage	2	1	4	7

### 3.3.4 Les interventions sur le réseau 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	2015	N/N-1 (%)
Fermetures d'eau	à la demande du client	8	13	62,5%
Fermetures d'eau	autres	31	9	-71,0%
Accessoires	créés	3	8	166,7%
Accessoires	renouvelés	2	1	-50,0%
Accessoires	réparés	5	7	40,0%
Accessoires	supprimés	1	-	-100,0%
Actes	total réalisés sur le réseau	2958	2979	0,7%
Appareils de fontainerie	créés	-	3	0,0%
Appareils de fontainerie	déplacés	-	1	0,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	1	5	400,0%
Appareils de fontainerie	réparés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	2	4	100,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	121	49	-59,5%
Branchements	créés	24	24	0,0%
Branchements	modifiés	48	40	-16,7%
Branchements	renouvelés	74	119	60,8%
Branchements	supprimés	2	1	-50,0%
Compteurs	déposés	15	10	-33,3%
Compteurs	posés	204	144	-29,4%
Compteurs	remplacés	-	134	0,0%
Devis métrés	réalisés	99	85	-14,1%
Eléments de réseau	mis à niveau	12	3	-75,0%
Enquêtes	Clientèle	492	538	9,3%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2014	2015	N/N-1 (%)
Remise en eau	sur le réseau	88	67	-23,9%
Réparations	fuite sur branchement	28	23	-17,9%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	16	15	-6,3%

### 3.3.5 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite ainsi que le nombre de fuites réparées sur le réseau ou sur les branchements au cours de l'exercice :

La recherche des fuites				
Désignation	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	137 300	35 000	19000	-45,7%

La recherche des fuites								
Mois	Temps passé (H)	Nombre de Brt	Nombre Accessoires	Linéaire  inspecté (km)	Nbres de fuites			Nbre de fuites privées
					trouvées et signalées aux agences			
					Brcht.	Cana.	Accessoire	
JANVIER	0	0	0	0,00	0	0	0	0
FÉVRIER	0	0	0	0,00	0	0	0	0
MARS	14	60	8	1,82	1	0	0	0
AVRIL	5	27	4	0,82	0	1	0	0
MAI	0	0	0	0,00	0	0	0	0
JUIN	0	0	0	0,00	0	0	0	0
JUILLET	21	57	7	1,73	1	0	1	0
AOÛT	9	117	15	3,54	1	0	0	0
SEPTEMBRE	11	21	15	0,63	2	0	0	0
OCTOBRE	8	108	14	3,28	1	0	0	0
NOVEMBRE	16	156	20	4,72	5	2	0	0
DÉCEMBRE	14	81	11	2,46	0	1	0	0
TOTAUX	98	627	94	19,00	11	4	1	0

Indicateur métier		
Ratio	2015	Référence "métier"
Ratio nbres fuites conduite détectées /km investigués =	0,21	0,20
Ratio nbres fuites branchement détectées /1 000 Bt investigués=	17,54	10,00
Ratio nombre de fuites conduite détectées / Nbre de fuite détectées total	0,25	0,30
Ratio nbres fuites privées/1 000 Bt investigués=	--	--
Ratio nbres fuites totales / km= hors fuites privées	0,84	0,40

## 3.4 Le bilan clientèle

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.

### 3.4.1 Le nombre d'abonnements

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

Nombre d'abonnements						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	6 565	6 985	6 902	7 035	7 328	4,2%
Autres abonnements	141	141	166	165	167	1,2%
Total	6 706	7 126	7 068	7 200	7 495	4,1%

### 3.4.2 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m³)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	897 233	798 647	805 575	845 466	862 675	2,0%
Autres abonnés	74 429	89 586	73 903	83 284	59 513	- 28,5%
Total	971 662	888 233	879 478	928 750	922 188	- 0,7%

### 3.4.3 La typologie des contacts clients

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

Typologie des contacts		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Téléphone	4 345	519
Courrier	1 140	64
Internet	1	0
Fax	5	0
Visite en agence	1 246	130
Total	6 737	713

### 3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de contact		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Abonnement	1 741	1
Nombre de relevés de compteurs	57	0
Facturation	413	319
Encaissement	1 984	67
Qualité	0	0
Distribution	0	0
Assainissement	0	0
Chantier	0	0
Autres	2 279	6
Total	6 474	393

### 3.4.5 L'activité de gestion clients

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

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

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

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

Activité de gestion	
Désignation	Nombre
Nombre de relevés de compteurs	7 409
Nombres de factures	15 195
Nombre d'abonnés mensualisés	3 117
Nombre d'abonnés prélevés	964
Nombre d'échéanciers	302

### 3.4.6 La relation clients

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

#### • RELEVÉ DES COMPTEURS

**SUEZ** déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.

**La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 91 %\***



copyright : William Daniels

Le carton, utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions, a été revu pour une meilleure compréhension des clients.

#### • UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

##### > Communication en accueil client et/ou de mairie

Plusieurs supports de communication, destinés aux clients consommateurs, ont été créés pour les accueils clients notamment sur :

- Les bons gestes à adopter pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau (11 cartes postales et 5 affiches sur ce thème),
- Les services Mensualisation, E-facture



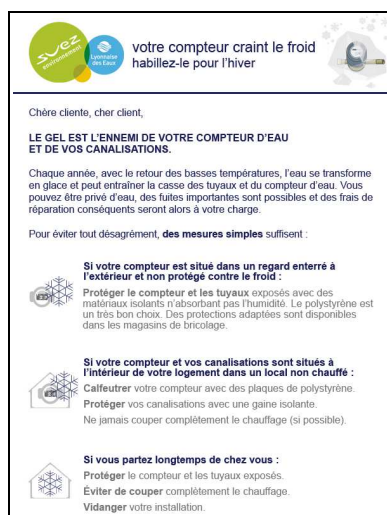




## > Campagnes d'e-mailing et de SMS

Des campagnes d'information sont envoyées aux clients consommateurs par e-mail ou par SMS pour :

- 1) **Promouvoir les services en ligne gratuits** proposés à tous nos clients et qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :
  - a. Le compte en ligne
  - b. L'e-facture (ou facture électronique)
  - c. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
  - d. La dépose d'index en ligne
- 2) **Informé sur le service de l'eau dans la commune :**
  - a. La qualité de l'eau
  - b. Les bons gestes pour préserver les ressources
  - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule, ...)
- 3) **Informé l'utilisateur de manière personnalisée sur la gestion de son contrat d'eau :**
  - a. Actions sur le compteur : relève, changement, installation de la télérelève
  - b. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien
- 4) **Améliorer la qualité relationnelle avec nos clients**
  - a. Information sur la gestion des données personnelles
  - b. Choix des canaux de contacts préférés et domaines d'intérêt pour nos communications
  - c. Enquêtes de satisfaction



## > 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 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 l'activité Eau France de SUEZ.



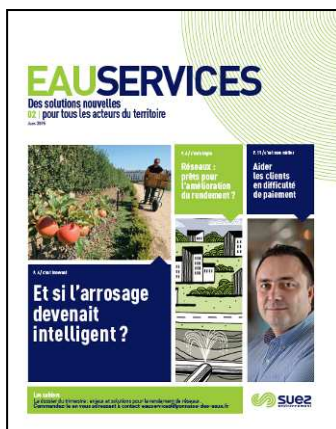
#### > Magazines Eau services

3 parutions en 2015

##### Juin

Parution du magazine Eau Services n°2

Sujet principal : l'amélioration du rendement



##### Novembre

Parution du magazine Eau Services n°3

Sujet principal : le smart au service de la ressource

**Parution spéciale Eau Services Ile-de-France** sur les solutions d'avenir pour accompagner le développement des territoires.



+ la plateforme <https://eau.toutsurmesservices.fr/>

La relation clients			
Désignation	2014	2015	N/N-1 (%)
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	8	8	0,0%
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	72	91	26,4%
Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés)	0,1166	8,53	7 215,6%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Non	Non	-
Taux de prise d'appel au CRC	89,5	88,7	- 0,9%
Satisfaction Post Contact	7,7	7,81	1,4%
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	9,1	7,81	- 14,2%
Pourcentage de clients satisfaits	77	86	11,7%

### 3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à Lyonnaise des Eaux travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements

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

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

Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

Lyonnaise des Eaux agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis de Lyonnaise des Eaux a été initié en 2001 dans le cadre de chartes « Fonds Solidarité Logement », signées avec les conseils généraux partenaires.

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2014	2015	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	2 704,39	11 682,01	332,0%
Délai Paiement client (j)	1,86	- 1,19	- 164,0%
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	68 619,22	63 926,3	- 6,8%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,11	0	- 96,0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,62	0,01	- 99,5%

### 3.4.8 Le fonds de solidarité

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

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, de téléphone, leur loyer... Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Général.

Le fonds de solidarité						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	1 220	925	41	45	27	- 40,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	-	-	-	-	27	0,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	-	-	-	-	4 784,79	0,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	0	0,02	5 194,87	9 533,2	4 535,35	- 52,4%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	0	0	5 194,87	7 293,97	3 470,82	- 52,4%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	0	0	4 739,34	1 448,23	1 475,28	1,9%
Montant du dégrèvement social (€ HT)	-	-	-	-	0	0,0%
Montant Total HT "solidarité"	0	0,0199	9 934,21	10 981,43	6 010,63	- 45,3%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	0	0	0	0	0	0,0%

### 3.4.9 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	2014	2015	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	41	49	19,5%
Nombres de demandes de dégrèvement	42	50	19,0%

Les dégrèvements			
Désignation	2014	2015	N/N-1 (%)
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	1	1	0,0%
Volumes dégrévés (m³)	32 194	72 424	125,0%

### 3.4.10 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France fait appel chaque année à l'institut de sondages IFOP pour mesurer la satisfaction de ses clients.

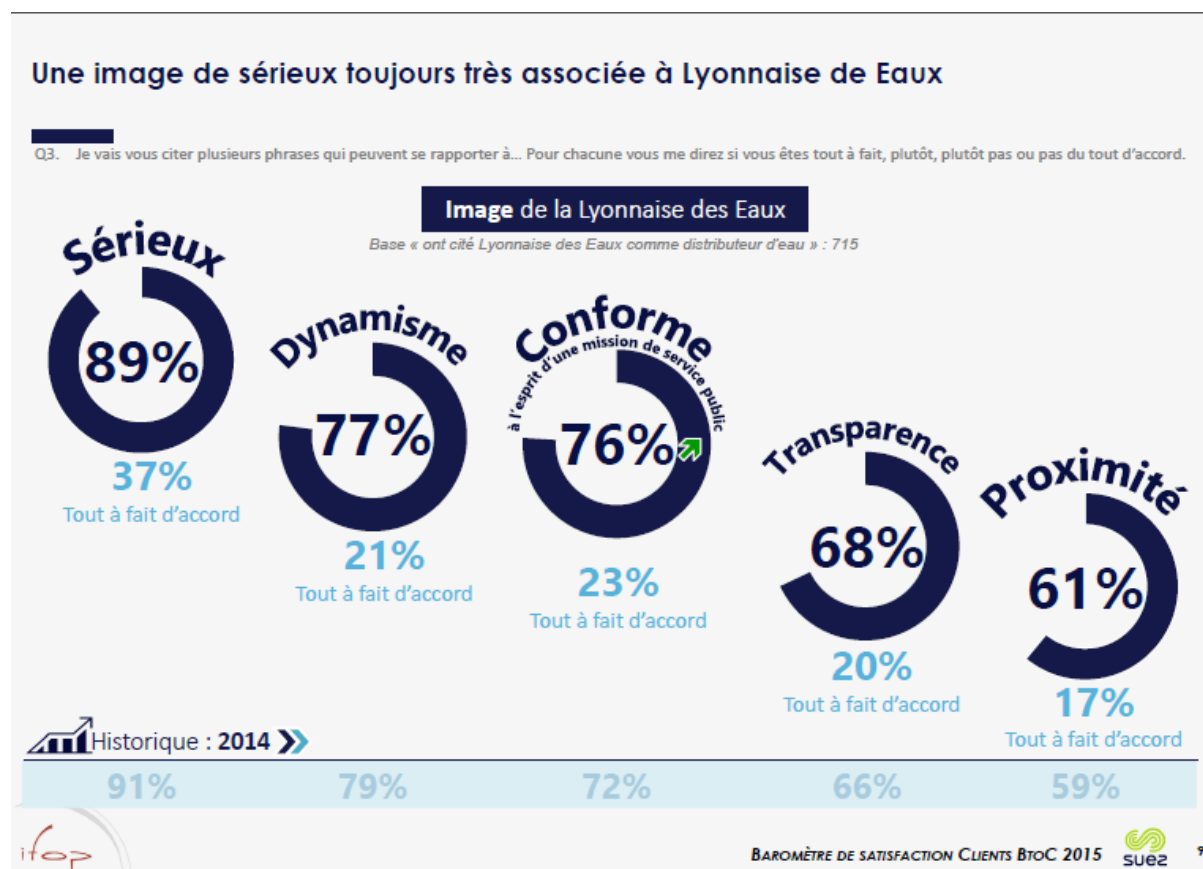
Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

- 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

Pour l'année 2015, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de janvier 2016 en collaboration avec l'Institut IFOP auprès de 1002 clients interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par l'activité Eau France de SUEZ. Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Une image solide du distributeur d'eau

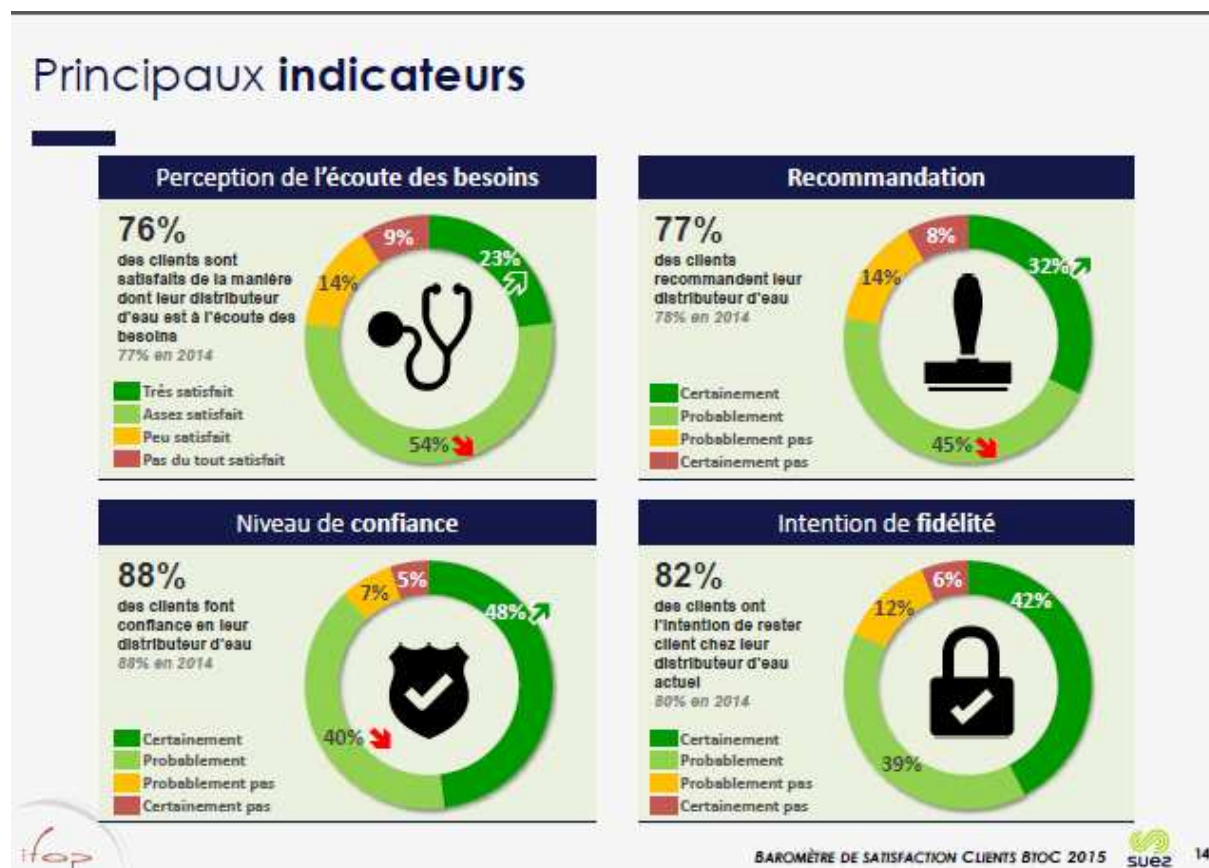




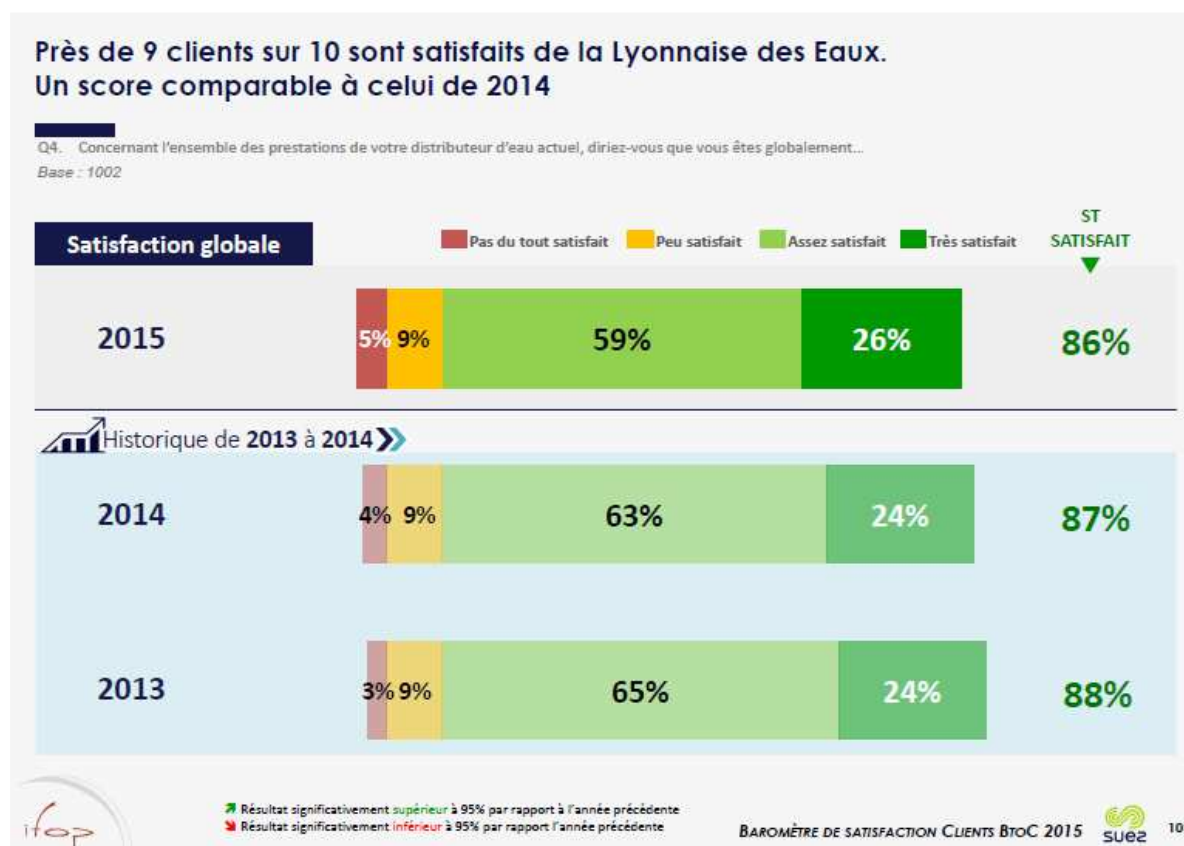
L'image de SUEZ Eau France auprès de ces clients reste solide. L'activité Eau France de SUEZ est reconnue par ses clients pour son sérieux, son dynamisme, sa transparence et parce que ses choix et ses décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public.

A l'avenir, SUEZ Eau France souhaite continuer ses efforts en matière de proximité clients.

Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client SUEZ restent stables par rapport à 2014. 77% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient SUEZ.



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



Plus de 86% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de SUEZ Eau France. SUEZ Eau France, comme en 2014, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.

### 3.4.11 Le prix du service de l'eau potable

- LE TARIF**


Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2015	01/01/2016	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	11,81	12,72	7,7%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,2435	1,295	4,1%
Taux de la partie fixe du service (%)	7,33%	7,57%	3,2%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	1,7533	1,8315	4,5%
Prix HT au m³ pour 120 m³	1,6619	1,736	4,5%

- L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2015	01/01/2016	N/N-1 (%)
Coefficient d'indexation K eau potable	1,2994	0,9923	- 23,6%



- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

	<p style="text-align: center;"><b>SEERC</b> 79 Rue de Rome 83500 SEYNE SUR MER</p>
---	--

## FACTURES TYPES 120 M3

### Commune de OLLIOULES

Le 1/01/2016

Detail de votre facture Service de l'Eau			
Désignation	Quantité	Prix Unitaire € ht	Montant ht €
<b>Part du Déléataire</b>			
Abonnement - 1er semestre	1	5,86	5,86
Abonnement - 2ème semestre	1	5,86	5,86
Consommation 1er semestre Tr. 1	30m3	0,8740	26,22
Consommation 1er semestre Tr. 2	30m3	1,3040	39,12
Renouvellement plomb Tr .1	30m3	0,1460	4,38
Renouvellement plomb Tr .2	30m3	0,1460	4,38
Consommation 2ème semestre Tr. 1	30m3	0,8740	26,22
Consommation 2ème semestre Tr. 2	30m3	1,3040	39,12
Renouvellement plomb Tr .1	30m3	0,1460	4,38
Renouvellement plomb Tr .2	30m3	0,1460	4,38
			<b>159,92</b>
<b>Part de la Collectivité</b>			
Abonnement	1	1	1,00
Consommation 2ème semestre Tr.1	30m3	0,02	2,40
Consommation 2ème semestre Tr.2	30m3	0,04	4,80
			<b>8,20</b>
<b>Organismes Publics</b>			
Agence de l'Eau - Prélèvement	120m3	0,0450	5,40
Agence de l'Eau - Pollution	120m3	0,2900	34,80
			<b>40,20</b>
Total H.T. Eau			208,32
T.V.A. 5,5 %			11,46
<b>Total TTC Eau</b>			<b>219,78 €</b>
<b>Net à payer</b>			

# 4 | comptes de la délégation et patrimoine





## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

## 4.1.1 Le CARE

## Ollioules Eau

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2015

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

en milliers d'euros	2014	2015	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 674,13</b>	<b>1 775,95</b>	<b>6,1%</b>
Exploitation du service	1 236,89	1 254,45	
Collectivités et autres organismes publics	352,23	421,35	
Travaux attribués à titre exclusif	30,25	44,56	
Produits accessoires	54,76	55,58	
<b>CHARGES</b>	<b>2 126,54</b>	<b>2 240,02</b>	<b>5,3%</b>
Personnel	329,89	349,32	
Energie électrique	16,04	14,96	
Achats d'eau	538,27	536,74	
Produits de traitement	1,24	0,56	
Analyses	7,02	4,72	
Sous-traitance, matières et fournitures	111,09	108,43	
Impôts locaux et taxes	7,44	12,26	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	95,54	126,84	
• télécommunication, postes et télégestion	11,96	9,97	
• engins et véhicules	24,93	31,18	
• informatique	29,62	48,69	
• assurance	1,27	2,88	
• locaux	21,79	24,31	
Ristournes et redevances contractuelles	234,97	175,39	
Contribution des services centraux et recherche	43,43	44,74	
Collectivités et autres organismes publics	352,23	421,35	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	63,79	109,41	
• programme contractuel	264,87	270,17	
Charges relatives aux investissements			
• investissements incorporels	19,93	20,32	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	23,91	24,30	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	4,12	4,38	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	12,39	15,99	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,38	0,15	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-452,41</b>	<b>-464,07</b>	<b>-2,6%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-452,41</b>	<b>-464,07</b>	<b>-2,6%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## Ollioules Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2015	
(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)			
Détail des produits			
en milliers d'euros	2014	2015	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>1 674,13</b>	<b>1 775,95</b>	<b>6,1%</b>
Exploitation du service	1 236,89	1 254,45	1,4%
• Partie fixe	80,04	81,80	
• Partie proportionnelle	1 156,84	1 172,66	
Collectivités et autres organismes publics	352,23	421,35	19,6%
• Part Collectivité	0,00	31,97	
• Redevance prélèvement	27,42	42,26	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	233,57	250,77	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	91,24	96,36	
Travaux attribués à titre exclusif	30,25	44,56	47,3%
• Branchements	27,02	47,79	
• Autres travaux	3,23	-3,23	
Produits accessoires	54,76	55,58	1,5%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	11,11	9,09	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	2,78	2,85	
• Autres produits accessoires	40,87	43,64	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

#### PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2015

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

#### Sommaire

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

### 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 2015 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

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

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

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



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

## **II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION**

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

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

### **1. 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. 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) :  
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.

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

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

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

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

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

### **3. Charges domaine privé**

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

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

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

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **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%.

#### **ANNEXES**

Ollioules Eau

Année 2015

**A1 - Clés reposant sur des critères physiques**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO Média des interventions réseau et clientèle	9,75
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO Média des interventions usine	-263,75
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	7 495,00
Charges branchements eau	Nombre de branchements eau	7 495,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	109,03
Charges et produits branchements facturés eau	Nombre branchements neufs isolés eau	26,00
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises	13 425,00
Charges production eau potable	Total volumes eau potable (milliers m3)	919 668,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	7 380,00
Charges structures clientèle	Clients eau-asst-PS	8 563,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	7 495,00

**A2 - Clés reposant sur des critères financiers**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	44 561,40
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	1 354 593,55
Charges logistique	Sortie de stock	-30 954,75
Charges achat	HA / Charges externes hors achats d'eau	-172 315,08
Charges supports aux interventions / MO	Charges MO OPEX	-227 490,63
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	1 354 593,55

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 2,15% des charges du Centre Régional.

**A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée**

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 1,15% des charges de l'Entreprise Régionale.

**A4 - Taux de financement - Domaine concédé**

La valeur de ce taux est égale à : 10,35 %

**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 : 2,85 %

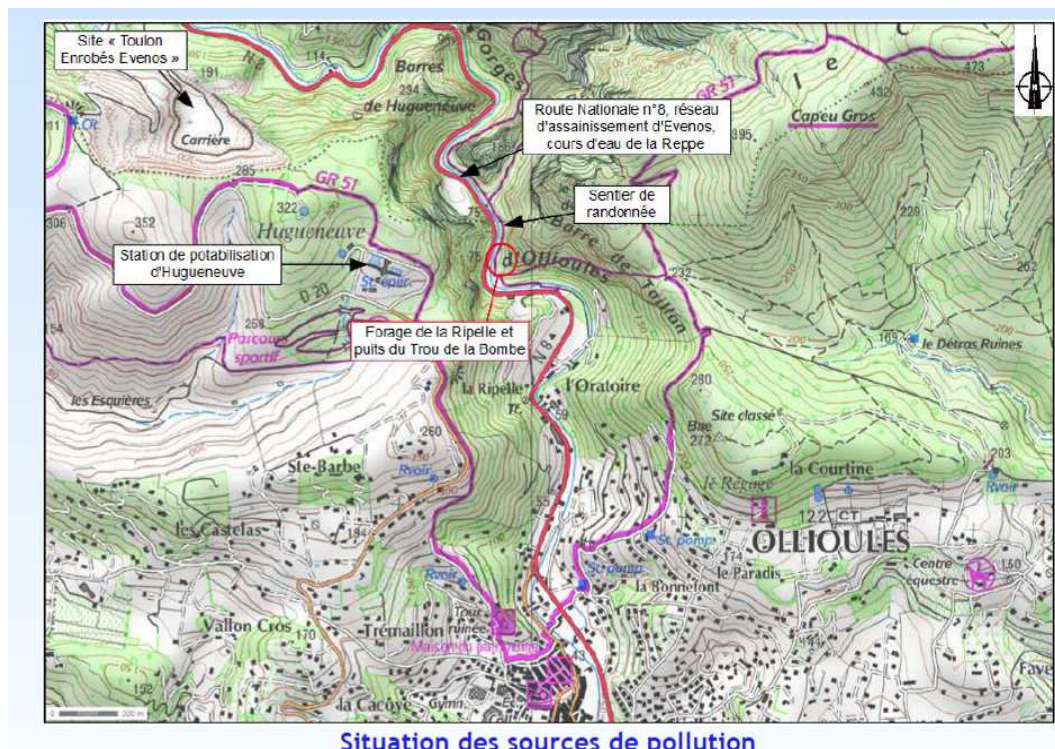


Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléataire : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme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

#### 4.2.1 La situation sur les installations

- **LES ETUDES REALISEES**

- Mère des Fontaines,
- Trou de la Bombe,
- La Ripelle.





*Étude hydrogéologique et bibliographique préliminaire*  
*Puits du Trou de la Bombe et Forage de la Ripelle - Commune d'OLLIOULES (83)*

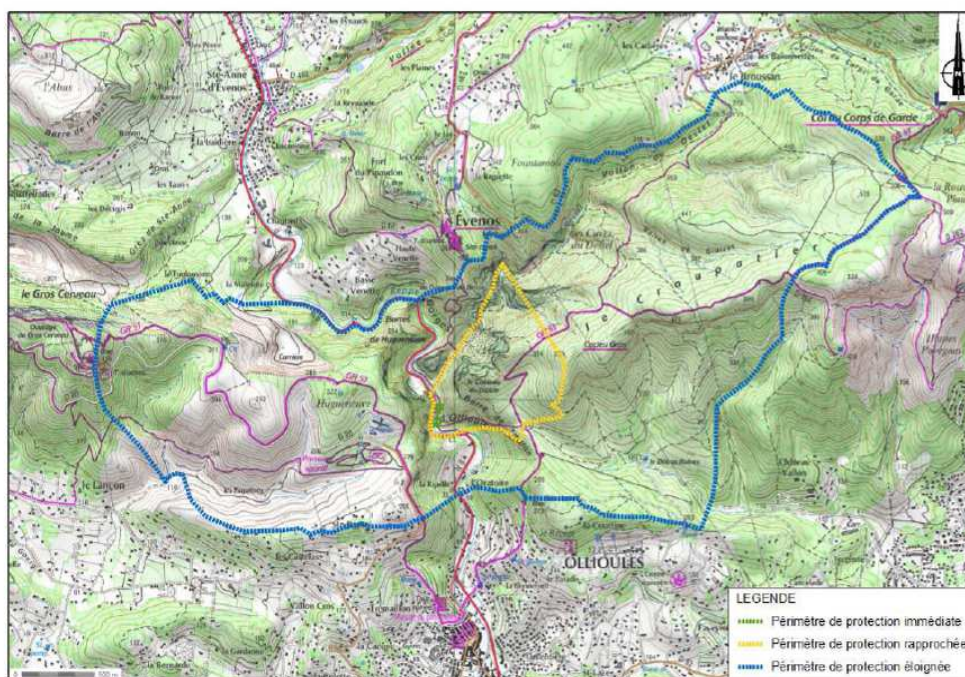


Figure 18: position des périmètres de protection rapprochée et éloignée

• **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
OLLIOULES-Station de Reprise de Tochou-RVT-télétrans-N1	3769,59
OLLIOULES-Station de Reprise de Tochou-RVT-capotage	5077,27
OLLIOULES-Réservoir de Trémaillon-RVT-télétrans-N1	2735,74
OLLIOULES-Surpresseur Régage-RVT-Ballons surpression aspiration refoulement-N1	9767,37
OLLIOULES-Surpresseur Poussaraque-RVT-ballon surpression-N1	6133,18
Total	27 483,15

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Les travaux sur le réseau réalisés par la collectivité sur l'exercice 2014 sont résumés dans le tableau suivant :

Travaux réalisés				
Nom	Adresse de Branchement	Nature des Travaux	Montant Devis HT	Montant Devis TTC
Mairie Ollioules	Station Tochou	Déplacement des installations de chloration	450,00	540,00
Mairie Ollioules	Ouvrages AEP	Sécurisation Alarmes Intrusion	NC	NC

#### 4.2.2 La situation sur les canalisations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT REALISES PAR LE DELEGATAIRE**

Renouvellement et réhabilitation de réseaux					
Localisation	Type de chantier	DN (mm)	Mat	(ml)	Final (€HT)
OLLIOULES Fontaine du Rentier	Renouvellement de canalisation	110	PEHD	100	48 410 €
TOTAL Réseaux		--	--	0	48 410,11

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Plusieurs chantiers de renouvellement de canalisations ont été réalisés par la collectivité, à savoir :

- Rue Barthélémy Dagnan : Canalisations de Refoulement de station Tochou DN 200mm Fonte
- Rue Barthélémy Dagnan : Canalisations de Distribution DN 100 mm Fonte

2 chantiers supplémentaires ont été initiés par la collectivité et seront achevés au cours du prochain exercice, à savoir :

- Cours Voltaire DN 100mm Fonte
- Rue Anatole France : DN 100mm Fonte

#### 4.2.3 La situation sur les branchements

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements plomb	33 519,81
Total	33 519,81

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Les travaux réalisés par la collectivité concernant les branchements sont récapitulés dans le tableau ci-dessous :

Branchements réalisés		
Nom	Adresse de branchement	Nature des travaux
Mairie Ollioules	Station Tochou	Branchement eau potable
Mairie Ollioules	Cours Voltaire	Remplacement PI

#### 4.2.4 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUEVELES**

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

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

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2014	2015	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	2,3%	0,6%	-72,0%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	150	44	-70,7%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	6503	6820	4,9%
20 à 40 mm remplacés (%)	7,5%	1,4%	-81,6%
- 20 à 40 mm remplacés	8	2	-75,0%
- 20 à 40 mm Total	106	144	35,8%
> 40 mm remplacés (%)	3,6%	5,5%	53,4%
- > 40 mm remplacés	2	4	100,0%
- > 40 mm Total	56	73	30,4%
Age moyen du parc compteur	12,6	11,8	-5,6%

- **LES COUTS COMPTABILISES**

Les dépenses constatées concernant le plan de renouvellement des compteurs effectués par le Délégué cette année sont les suivants :

Cout comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours dans le cadre de remplacements de compteurs	23 161,69
Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs	23 161,69
Total	46 323,38

## 4.3 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

### 4.3.1 Le renouvellement

#### • LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	27 483,15
Réseaux	48 410,11
Branchements	33 519,81
Compteurs	23 161,69
Total	132 574,76

#### • LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE

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

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	84 164,65
Programme contractuel de renouvellement	0
Fonds contractuel de renouvellement	48 410,11
Total	132 574,76





# 5 | votre délégataire





**SUEZ : une marque unique mondiale pour accélérer son développement et accompagner les enjeux de la ressource.**

Le 12 mars 2015, les 40 marques du groupe SUEZ (SITA, Degrémont, Lyonnaise des Eaux, SAFEGE...) se sont fédérées sous la marque unique **SUEZ**. La marque **Lyonnaise des Eaux** est ainsi devenue **SUEZ**. Elle correspond à l'activité **Eau** et au périmètre géographique **France**. La marque SUEZ sera déployée sur les supports clients particuliers à partir de septembre 2016.

Les entités juridiques tout comme les URL de nos sites persistent sous leurs formes actuelles : la société Lyonnaise des Eaux France SAS continue d'exister et sera modifiée ultérieurement.

## **5.1 Notre organisation**

### **5.1.1 L'entreprise régionale**





# édito

## “ Innover pour rendre l'eau «intelligente» ”

Les enjeux de l'eau changent, l'eau facile est devenue fragile. Nos métiers se transforment pour répondre à l'enjeu majeur de préservation de la ressource en eau. Pour ne pas la gaspiller et pour la gérer au mieux en répondant aux spécificités des territoires d'aujourd'hui et de demain, nous développons des solutions innovantes.

Ces solutions dites «SMART» font appel aux technologies digitales pour optimiser la gestion de l'ensemble du cycle de l'eau, de ses sources d'approvisionnement jusqu'au traitement des eaux usées en passant par la distribution des réseaux publics ou auprès des industriels.

Elles permettent également d'optimiser nos interventions, de mieux rendre compte du service que nous offrons et de favoriser l'interaction avec tous les acteurs du territoire : collectivités, consommateurs, industriels, entreprises, agriculteurs, services de l'Etat...

Cependant, il n'y a pas de systèmes «intelligents» sans les compétences des femmes et des hommes qui les développent et les gèrent.

Quant à la proximité, elle reste la mission première des 1 100 collaborateurs de l'activité eau en Provence. ”

**Hervé Madiec,**  
*Directeur Région Provence*



# acteur du grand cycle de l'eau au service des territoires

SUEZ assure la production et la distribution de l'eau potable et couvre l'intégralité de la chaîne de dépollution des eaux usées afin de rejeter une eau propre sans impact sur les milieux naturels.

SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des entreprises tout au long du grand cycle de l'eau pour préserver la ressource.

Au-delà de la maîtrise technique du service de l'eau et l'assainissement, SUEZ gère la relation avec les usagers grâce à l'expertise de son agence clientèle.

S'appuyant sur son maillage territorial en Provence, SUEZ tient son rôle d'entreprise citoyenne et responsable en participant activement au développement durable des territoires.



## une performance opérationnelle démontrée

100 sites de production d'eau  
7 100 km de réseau d'eau potable  
4 326 analyses réalisées  
2 500 fuites réparées  
6 300 km de réseau d'eaux usées  
220 stations d'épuration

## au service des usagers

537 000 contacts clients traités  
20 accueils clientèle  
517 000 relevés de compteurs  
710 000 factures émises

## employeur responsable

50 jeunes en alternance  
1 démarche qualité de vie au travail  
5 % d'emplois de personnes en situation de handicap  
31 % de femmes dans l'encadrement

7

départements

240

collectivités partenaires

60

industriels & entreprises

1 100

collaborateurs

700 000

habitants desservis en eau potable

1 500 000

habitants bénéficiant de l'assainissement collectif



### 5.1.2 Nos implantations



## édito

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

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

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

**Antoine Brechignac,**  
*Directeur des Opérations  
Région Provence*



PARTENAIRE DES TERRITOIRES

être un acteur **citoyen & responsable**

### ACCÉDER À LA FORMATION PAR L'ALTERNANCE

Chaque année l'entreprise accueille près de 50 jeunes en formation par alternance.

Intégrés et formés, ces jeunes deviennent des professionnels des métiers de l'eau, de l'assainissement, de l'environnement et de la clientèle. Chacun des jeunes recrutés en alternance est suivi par un tuteur tout au long de sa formation. Les tuteurs sont des collaborateurs actifs et volontaires qui exercent leur métier tout en consacrant du temps à transmettre leurs connaissances.

**1 100**  
collaborateurs

### EMPLOYEUR LOCAL RESPONSABLE

SUEZ en Provence emploie 1 100 collaborateurs pour assurer le service public de l'eau et de l'assainissement.

Ses implantations lui permettent d'offrir un service de proximité et d'être un employeur local actif sur le territoire.

Chaque année, l'entreprise pourvoit plus de 150 postes. Elle mène une politique active de recrutement avec le soutien de partenaires locaux : centres de formation, missions locales, maisons de l'emploi...





# l'agence **Provence Littoral**



“SUEZ est une entreprise moderne et de proximité, au cœur des enjeux de l'environnement. Les agents SUEZ sont attentifs à vos besoins quotidiens et ceux des usagers. Les équipes d'exploitation vivent et travaillent sur le territoire. Elles connaissent vos préoccupations, sont attachées à la continuité du service de l'eau et de l'assainissement par tous les temps et 24h/24.”

**Renaud Bernard, Chef d'agence**

## L'agence en quelques chiffres

8.1 chemin de Capeau, ZAC de Trigance 13800 Istres  
79 rue de Rome 83500 La Seyne-sur-Mer

32 communes partenaires  
182 336 abonnés en eau potable  
157 137 abonnés en assainissement  
45 usines d'eau potable  
75 réservoirs  
33 stations d'épuration  
202 postes de refoulement  
1913 km de réseau d'eau potable  
1126 km de réseau d'assainissement



## Une équipe à votre service

**128 agents**

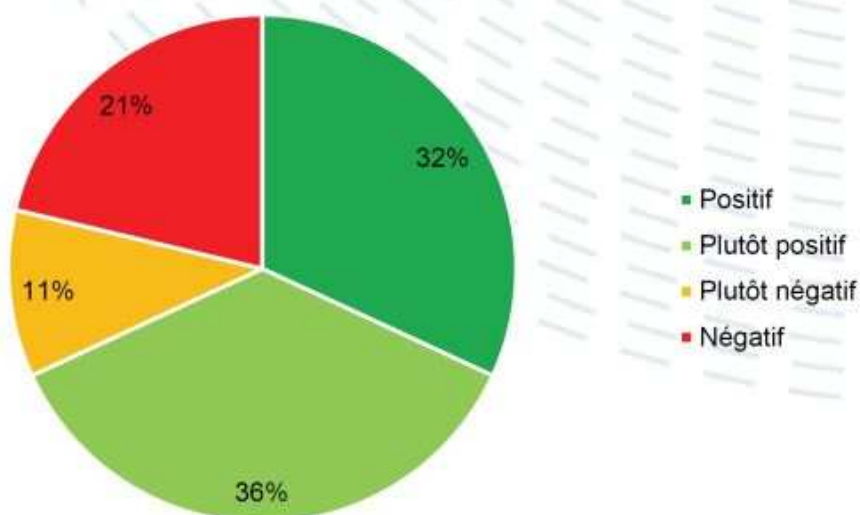
74 en eau potable  
30 en assainissement  
10 pour la maintenance  
14 pour la gestion administrative

# l'agence Provence Littoral

## Les retombées presse sur l'agence

Parmi les articles citant les marques de SUEZ pour son activité eau en Provence, **47** articles sont parus en 2015 sur le secteur de l'agence Provence Littoral.

Pour ces articles, l'agence Provence Littoral enregistre **68 %** de retombées positives.







# 6 | glossaire







## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

- **Abandon de créance**

Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

- **Abonné (ou client)**

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation). L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

- **Abonnement**

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).

- **Accessoires**

Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

- **Appareil de fontainerie**

Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

- **Autorité organisatrice**

Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

### B

- **Branchement eau**

Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

### C

- **Certification ISO 9001**

Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**

Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**  
Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.
- **Conduite d'adduction**  
Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.
- **Conduite principale**  
Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**  
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**  
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Compteur**  
Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

---

## D

- **Débitmètre**  
Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).
- **Détendeur**  
Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.
- **Disconnecteur**  
Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

---

## E

- **Échantillon**  
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Émetteur**  
Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

---

## H

- **Habitant**  
Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

- **Habitant desservi**

Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

---

**I**

---

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$ .  
L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$   
ou  $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$ . Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j).

---

**L**

---

- **Linéaire de réseau de desserte**

Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

---

**M**

---

- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**

Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

---

**N**

---

- **Nombre d'abonnements**

Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, ...).

- **Nombre d'habitants**

Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

---

**P**

---

- **Perte apparente**

Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, ...).

- **Perte réelle**

Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**

Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de bouche incendie.

- **Prélèvement**

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

- **Prélocalisation**

Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

- **Purge**

Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

---

## R

- **Réclamation**

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Regard**

Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

- **Régulateur de débit**

Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

- **Rendement**

$\text{Rendement} = (\text{volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{volume produit} + \text{volume acheté en gros})$

Ou  $= (\text{volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)} + \text{volume consommateur sans comptage} + \text{volume de service réseau} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{volume MED} + \text{volume vendu en gros})$   
L'unité est en %.

Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

- **Réseau de distribution**

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

---

## S

- **Stabilisateur d'écoulement**

Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

- **Stabilisateur de pression**

Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quand à elle varier.

**V**

---

- **Vanne**  
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**  
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**  
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé**  
Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.
- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**  
Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).
- **Volume consommé autorisé**  
Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.
- **Volume exporté**  
Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).
- **Volume importé**  
Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume livré au réseau (VLAR)**  
Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume prélevé**  
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit**  
Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.
- **Volume de service production**  
Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.
- **Volume de service du réseau**  
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**  
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

Source : Observatoire National des services d'eau et d'assainissement

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)**

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m<sup>3</sup>

Formule = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1) / 120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

### 2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**

#### A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

#### **B. Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :**

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

#### **• Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.2B)**

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

#### **Partie A : plan des réseaux (15 points)**

- 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux).

#### **Partie B : inventaire des réseaux (30 points)**

- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
  - la procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

#### **Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)**



- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

• **Rendement du réseau de distribution (code P104.3)**

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.

Formule = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

• **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

• **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

• **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

• **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Formule = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif))

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévisibles pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.

Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000



# 7 | annexes





## **7.1 Annexe 1**

### **SOMMAIRE**

**REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC**

**MARCHES PUBLICS**

**DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC**

**TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT**

**ENVIRONNEMENT**

**REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC**

---

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

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

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

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

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

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

**MARCHES PUBLICS**

---

- **NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE**

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

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

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

**DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC**

---

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

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

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



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

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

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

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

**> BOI-TVA-DED-40-30, 1<sup>er</sup> août 2013**

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

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

---

**TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT**

- **TARIFICATION SOCIALE DE L'EAU ET COUPURES D'EAU**

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

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

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

une nouvelle loi est nécessaire. Dans l'attente, le dispositif antérieur, qui interdit les coupures d'eau à l'égard des seuls bénéficiaires du FSL, reste en vigueur.

## ENVIRONNEMENT

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

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

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

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

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

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

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

- **TRANSPOSITION DE DIRECTIVES EUROPEENNES DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE**

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

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

A compter du 1<sup>er</sup> juin 2015, plusieurs modifications du code de l'environnement en matière d'ICPE devront s'appliquer :

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

définissant leur politique de prévention des accidents majeurs (art. L515-32 à L515-42). Ces informations sont accessibles auprès des services préfectoraux.

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

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

## 7.2 Annexe 2: Attestation d'assurances



### ATTESTATION D'ASSURANCE

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

#### LYONNAISE DES EAUX FRANCE

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

agissant tant pour son compte que pour celui de :

#### SEERC

Bâtiment A le Crossroad 270 rue Pierre Duhem - BP 20008 13791 AIX EN PROVENCE CEDEX 3 FRANCE

a souscrit le contrat Responsabilité Civile n° XFR0050935LI, couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers, du fait de ses activités professionnelles telles qu'énumérées en pages 3 et 4 de la présente.

Les garanties du contrat ci-dessus s'exercent à concurrence des montants suivants, et sous réserve des franchises absolues par sinistre suivantes.

Il est précisé que l'engagement de l'Assureur au titre d'un même sinistre ne peut excéder 5.000.000 Eur, quel que soit le nombre de postes de garantie en jeu.

#### Garanties :

##### Responsabilité Civile Exploitation :

Tous dommages confondus : 5.000.000 Eur par sinistre  
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

##### Responsabilité Civile Après Livraison / Travaux / Professionnelle :

Tous dommages confondus : 5.000.000 Eur par sinistre et par année d'assurance.  
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

##### Responsabilité Environnementale :

Tous dommages confondus : 5.000.000 Eur par sinistre et par année d'assurance.  
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

dont les sous-limites suivantes (liste non exhaustive) :

- Responsabilité Civile atteintes à l'environnement et Responsabilité Civile professionnelle

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation :  
01B9E8D61E970C589BED31D764C1C0A57415C7ABED1715B13B54B070F1B5C192048626A404936AA03E40CA5A86401780EE015545D0F994D7D5F4398D  
D6819BEEDEC75F2D24592B5E65082EEE7B0A89EF6716F8891B9479A1E6D4401FE943082D4884FAD58C661DED572471BECB173969B7D430285FC48943D1  
3DD088EB1BE6D90FF668E00B0FC07C9588A0B388C371F4E58262352B4FD8E03B27D4F4ACB19F5B3FFFD8FF9638C351D2FC704DA4C760A52CA8F8C41C83  
3FDA1B0531A3D74941A508EEAF61C1B13056B19D675C4BFD8B9BE33ADE7DDAA2C4DFF994407A5DF7698721D5A481505CE582F26C59E2F801020408CC1C  
B1F8641741AE15B5002B96EE Nom de l'autorité de certification : 731381524791532570041569836458679631366162427061 Numéro de série certificat :  
/C=FR/O=Certinomis/OU=0002 433998903/CN=Certinomis - AA et Agents

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE  
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354  
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI



environnementale : 5.000.000 Eur par sinistre et par année d'assurance.

- Frais d'urgence : 5.000.000 Eur par sinistre et par année d'assurance.

- Frais de prévention et de réparation des Dommages Environnementaux (Directive Européenne 2004/35/CE): 2.500.000 Eur par sinistre et par année d'assurance.

- Frais de dépollution des sols et des eaux  
Et Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers : 2.500.000 Eur par sinistre et par année d'assurance

#### Franchises :

**Responsabilité Civile Exploitation /Après Livraison / Travaux / Professionnelle :** 15.000 Eur par sinistre (sauf corporel : néant)

**Responsabilité Environnementale et frais associés :** 100.000 Eur par sinistre (sauf corporel : néant)

Il est précisé que les montants de garantie :

- forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait générateur et quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant 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 validité de la présente attestation qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites du contrat auquel elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que l'assurance de ces derniers ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

La présente attestation est valable du 01 Janvier 2016 au 31 décembre 2016 inclus 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 sous le N° 2015/XFR0050935LI/214761 pour valoir ce que de droit, le 11/12/2015

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation :  
01B9E8D81E970C589B8D31D764C1C0A57415C7ABED1715B13B54B070F1B5C192048626A404936AAF03E40CA5A86401780EE015545D0F994D7D5F4399D  
D6819BEEEDCE75F2D24592B5E65082EEE780A89EF6716F8B91B9479A1E6D4401FE943082D4884FAD58C861DED572471BECB173969B7D430285FC48943D1  
3DD88E81BE6D90FF668E00B0FC07C9588A0B388C371F4E5826352B4FD8E03B27D4F4ACB19F5B3FFD8FF9638C351D2FC704DA4C76QA52CA8F8C41C83  
3FDA180531A3D74941A50BEEAF61C1B13056B19D675C4BF6DB98E33ADE7DDAA2C4DFE994407A5DF7698721D5A481505CE582F26C59E2F80102040BCC1C  
B1F8641741AE1585002B96EE Nom de l'autorité de certification : 731381524791532570041569836458679631366162427061 Numéro de série certificat :  
/C=FR/O=Certinomis/OU=0002 433998903/CN=Certinomis - AA et Agents

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE  
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 089 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354  
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 281-C cgi



#### ACTIVITES ASSUREES

##### 1.1. Exploitation de toutes délégations de services publics ou privés et entreprises relatives

- a) - au service d'alimentation en eau (production, stockage, transport et distribution) ;
- b) - 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) ;
- c) - à l'épuration des eaux-vannes et à leur emploi en irrigation ;
- d) - aux canaux de navigation et d'irrigation, d'arrosage, de colmatage et de submersion ;
- e) - aux opérations de dessèchement et d'assainissement ;
- f) - 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 EDF ;
- h) - au traitement ou à l'incinération d'ordures ménagères ;
- i) - aux travaux de Génie Civil et de bâtiment en domaine public ou privé. Réalisation et construction d'automatismes et d'équipements de traitement des eaux, décarbonatation et entartrage (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'eau, l'assainissement et les déchets en résultant ;
- l) - aux prestations de services aux particuliers et aux collectivités et notamment nettoyage, assainissement, désinfection, dératissage, désinsectisation, déneigement, etc...
- m) - au traitement de données par informatique appliquée ;
- n) - à la création, l'entretien, la maintenance de parcs ludiques et centres de loisirs aquatiques ;
- o) - au nettoyage des plans d'eau, des plages et des ports, à la collecte des déchets aux plaisanciers et sur les plages inaccessibles, au contrôle de la qualité des eaux de baignade, à la protection des zones de baignade contre les méduses, à la dépollution aux hydrocarbures sur mer, lacs et rivières et à la lutte contre l'érosion des plages, au pilotage de la gestion de la qualité des eaux de baignade, à l'organisation de la surveillance des emplacements aménagés 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/ou 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 domaines de la recherche et de l'exploitation des eaux souterraines, de la géothermie, des techniques de rabattement de nappes phréatiques et de l'environnement (réalisation d'études d'impact).

##### 1.4. Prestations de service pour le compte de tiers : étude, entretien et maintenance de réseaux d'assainissement ainsi que toutes prestations annexes ou connexes.

3/4

Ref. XDN/561 - 09/08

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 Paris Cedex 09, France  
 Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - [www.axa-corporatesolutions.com](http://www.axa-corporatesolutions.com)  
 Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 089 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354  
 Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI





- 1.5. 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.
- 1.6. La fourniture aux gestionnaires d'immeubles de compteurs d'eau et de répartiteurs de chaleur, à leur installation et leur gestion, à la mise en œuvre de compteurs d'énergie thermique, au remplacement de colonnes d'eau dans les immeubles.
- 1.7. 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.
- 1.8. 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.
- 1.9. Commercialisation et installation de systèmes pour l'assainissement non collectif et pour la récupération d'eau de pluie pour des usages extérieurs et intérieurs – étude de dimensionnement, fourniture de matériel, pose cuve et canalisations.
- 1.10. Conception, réalisation et exploitation d'installations destinées à fournir des calories à des clients publics ou privés, professionnels ou 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'eau chaude sanitaire, d'infrastructures de bailleurs privés et publics, par un procédé de récupération des calories des eaux usées (récupération de chaleur des eaux grises).
- 1.11. Etude, réalisation et gestion technique d'installations de télérelève 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.
- 1.12. Le Centre Technique Comptage et Mesures (CTCM) : définition de la politique comptage de LDE, le suivi fournisseurs (compteurs, regards et débitmètres), l'assistance technique et études, les contrôles métrologiques (Laboratoire accrédité COFRAC), contrôle des compteurs en service par le détenteur (CCSD), vérification périodique des compteurs d'eau froide en service (VPER), veille réglementaire et normative.
- 1.13. Remplissage de bonbonnes de gaz (CO2) pour l'eau pétillante.
- 1.14. Vente de blindage pneumatique pour des fouilles sur chantier.
- 1.15. Investissement, entretien et exploitation des équipements (ouvrages et outillages nécessaires à la réalisation et au fonctionnement de ports de plaisance) destinés aux bateaux de plaisance et au tourisme fluvial. Mission de préservation de l'environnement.
- 1.16. Conception, fabrication et commercialisation d'une boîte de purge pour bouches et poteaux d'incendie.
- 1.17. Comptage immobilier, installation de compteurs de chauffage et d'eau, relève et maintenance de compteurs, établissement des décomptes des consommations individuelles.
- 1.18. Négocie et prestations de services relatives à la conception et à la mise en service de tout appareil ou produit d'instrumentation, notamment les appareils de mesure.
- 1.19. Activités exercées dans le secteur informatique et les systèmes d'information.
- 1.20. Dragage, curage, nettoyage, restauration de berges et enrochement, faucardage, élagage et tous travaux fluviaux. Travaux en rivières, plans d'eau, canaux et zones humides.





*ATTESTATION D'ASSURANCE*

Nous soussignés

**HDI GERLING Industrie Versicherung AG**  
**Direction pour la France**  
Tour Opus 12 – La Défense 9  
77 Esplanade 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** à effet du 1er janvier 2016, par l'intermédiaire de :

**Marsh SAS**  
Tour Ariane – La Défense 9  
92088 Paris la Défense Cedex

pour le compte de

**LYONAISE DES EAUX**  
**et ses filiales dont notamment**

**SEERC (Société d'Équipement et d'Entretien des Réseaux Communaux)**

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

Incendie, Foudre, Explosions, Implosions, Dommages aux appareils électriques ou électroniques, Chutes d'appareils de navigation aérienne, Tempêtes, Grêle, Poids de la neige sur les toitures, Fumées, Chocs de véhicules terrestres, Grèves et émeutes, 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 aux assurés, qu'ils occupent ou qu'ils détiennent à quelque titre que ce soit.

Ces biens sont garantis aux adresses des sites et partout où besoin est et/ou sera, en France métropolitaine, Martinique, Guyane, Nouvelle Calédonie et Polynésie française.

HDI-Gerling Industrie Versicherung AG  
Direction pour la France  
Tour Opus 12 – La Défense 9  
77 Esplanade du Général de Gaulle  
F 92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX  
Téléphone : +33 (0) 1 44 05 56 00  
Téléfax : +33 (0) 1 44 05 56 66  
Web : [www.hdi-gerling.com](http://www.hdi-gerling.com)

Entreprise privée régie  
par le Code des Assurances  
R.C.S. Nanterre 478 913 882

Siège social : HDI-Gerling Industrie  
Versicherung AG,  
Capital : 125 000 000 €  
Ruehorn 2 – D 30659 Hannover  
Téléphone : 00 49 511 3747 0  
Telefax : 00 49 511 3747 2525



Il est précisé que la garantie s'exerce au bénéfice 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.

#### **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 Catastrophes Naturelles (sous-limite épuisable par an) .....180 000 000 €  
Inondations dans les TOM (sous-limite épuisable par an) .....135 000 000 €  
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 événement excepté pour les événements naturels.
- Franchise « Traitement thermique des boues/biogaz » de 250.000 Euros par sinistre pour tout événement excepté pour les événements naturels.

##### **Franchises spécifiques**

- Evénements Naturels affectant les sites industriels :
  - o Pour les sites dont les capitaux déclarés sont inférieurs à 1 500 000 € :  
35 000 € par site
  - o Pour les sites dont les capitaux déclarés sont compris entre 1 500 000 € et 10 000 000 € :  
100 000 € par site
  - o Pour les sites dont les capitaux déclarés sont supérieurs à 10 000 000 € :  
150 000 € par site
  - o Avec un maximum de 500 000 € par événement
- Matériel de traitement de l'informatique : franchise combinée de 2.500 € par sinistre
- Bureaux : 1.500 €

HDI-Gerling Industrie Versicherung AG  
Direction pour la France  
Tour Opus 12 – La Défense 9  
77 Esplanade du Général de Gaulle  
F 92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX  
Téléphone : +33 (0) 1 44 05 56 00  
Téléfax : +33 (0) 1 44 05 56 66  
Web : www.hdi-gerling.com

Entreprise privée régie  
par le Code des Assurances  
R.C.S. Nanterre 478 913 882

Siège social : HDI-Gerling Industrie  
Versicherung AG  
Capital : 125 000 000 €  
Rue Thorst 2 – D 30659 Hannover  
Téléphone : 00 49 511 3747 0  
Téléfax : 00 49 511 3747 2525



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

La présente attestation est établie pour valoir ce que de droit pour la période du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2016, sous réserve que la police susmentionnée ne soit ni suspendue ni résiliée pour quelque cause que ce soit.

Fait à Paris, le 22/12/2015

Cachet et signature de la compagnie

**HDI-Gerling Industrie Versicherung AG**

Capital 125 000 000 EUR

TOUR OPUS 12 - LA DEFENSE 9

77, Esplanade du Général de Gaulle

F 92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Tél. : +33 1 44 05 56 00 - Fax : +33 1 44 05 56 66

HDI-Gerling Industrie Versicherung AG  
Direction pour la France  
Tour Opus 12 - La Défense 9  
77 Esplanade du Général de Gaulle  
F 92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX  
Téléphone : +33 (0) 1 44 05 56 00  
Téléfax : +33 (0) 1 44 05 56 66  
Web : www.hdi-gerling.com

Entreprise privée régie  
par le Code des Assurances  
R.C.S. Nanterre 478 913 882



Siège social : HDI-Gerling Industrie  
Versicherung AG  
Capital : 125 000 000 EUR  
Rue Thorst 2 - D 30659 Hannover  
Téléphone : 00 49 511 3747 0  
Telefax : 00 49 511 3747 2525

## **7.3 Annexe 3 – Données Production**

## 1- ACHAT D'EAU SCP (points de livraison St Barbe et Courtenne)

ACHAT D'EAU SAINTE BARBE - SCP												ACHAT D'EAU COURTINE - SCP												TOTAL ACHAT D'EAU		
COMPTAGE SCP												COMPTAGE SCP												COMPTAGE SCP		
Réserveur St Barbe (Cpt 21)												Réserveur Chateau Valon (Cpt 20)												Réserveur Chateau Valon (Cpt 20)		
Ecart												Ecart												Ecart		
2015												2014												2015		
Prévision HAO 2015												Prévision HAO 2015												2015		
conso Réelle si mois écoulés												conso Réelle si mois écoulés												2015		
au 2014 si mois à venir												au 2014 si mois à venir												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014												2015/2014		
Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC												Ecart SCPV SEERC		
2015												2014												2015		
Début Fin Jours												Début Fin Jours												Début Fin Jours		
m3												m3												m3		
2015/2014												2015/2014														

## 7.4 Annexe 4 – Bilan du renouvellement des branchements plombs

		<b>BILAN RENOUVELLEMENT DES BRANCHEMENTS PLOMB ANNEE 2006 A 2015</b>				
		Commune d'OLLIOULES				
PROGRAMME DE RENOUVELLEMENT		1 504	Objectifs			
Renouvellement 2006*	32	32				
Renouvellement 2007	195	210				
Renouvellement 2008	200	210				
Renouvellement 2009	223	210				
Renouvellement 2010	220	210				
Renouvellement 2011	214	210				
Renouvellement 2012	115	210				
Renouvellement 2013	35	212				
Renouvellement 2014	74	--				
Renouvellement 2015**	119	--				
TOTAL	1427	1504				
NOMBRE RESTANT A RENOUVELER au 31 décembre 2015	77	inscrits au programme				
Renouvellement Prévisionnel 2016 avant enquête	77	Sondages sur rues pavées centre ville Réalisés au 30/04/16				
Renouvellement Prévisionnel 2016 après enquête	14					
NOMBRE RESTANT A RENOUVELER au 30 Avril 2016	64					
		96%				
*Démarrage de l'avenant N°1 en Juillet 2006						
** dont 46 réalisés en 2014 et comptabilisés en 2015						





*Prêts pour la révolution de la ressource*