

Département de la Gironde

**COMMUNE DE COMMUNES  
CONVERGENCE GARONNE**

**Plan Local d'Urbanisme  
de LANDIRAS**

**DOSSIER APPROUVE**

**Pièce n°6.8 : Schémas des réseaux d'eau et  
d'assainissement et des systèmes  
d'élimination des déchets**

- Vu pour être annexé à la délibération du Conseil Municipal en date du .....
- Le Président,

• Bureau d'études : CREHAM  
202 rue d'Ornano  
33000 Bordeaux  
Tél : 05 56 44 00 25

Atelier BKM  
8 place Amédée Larrieu  
33000 Bordeaux  
Tel : 05 56 24 20 94



- **Eau potable**

### L'organisation administrative

La commune de Landiras a confié au syndicat intercommunal des eaux de Budos, la production, le traitement et la distribution d'eau potable. Le syndicat regroupant 4 communes, Budos, Illats, Landiras, Pujols-sur-Ciron, a délégué la gestion de son réseau d'eau potable par contrat d'affermage à la Lyonnaise des eaux ; ce contrat prendra fin le 31 mars 2015.

### La ressource

L'eau distribuée sur le syndicat de Budos provient de l'achat de l'eau à Bordeaux Métropole et des sources de Fontbanne situées dans la commune de Budos. Ces sources, en service depuis 1890, assurent aujourd'hui près de 17,5 % des besoins annuels en eau potable de la communauté, soit environ 9,2 millions de m<sup>3</sup> sur les 53,5 millions prélevés en 2008.

En 2012, 449 780 m<sup>3</sup> d'eau ont été importés de Bordeaux Métropole (400 780 m<sup>3</sup> en 2011).

Tous les captages alimentant la commune sont dotés de périmètres de protection. L'indice d'avancement des procédures de protection des captages est de 80 % pour l'année 2012. Il correspond à la mise en œuvre d'un arrêté préfectoral (terrain acquis, servitudes mises en place, travaux terminés).

### La consommation d'eau potable

En 2012, la commune de Landiras comptait 959 abonnés sur les 2 284 abonnés du syndicat de Budos. L'évolution du nombre d'abonnés est stable depuis plusieurs années.

La consommation facturée aux abonnés de Landiras en 2012 s'est élevée à 261 476 m<sup>3</sup>, soit en moyenne 138,68 m<sup>3</sup>/an par abonné ou 379 litres/abonné/jour. Le nombre d'habitants par abonné (population desservie rapportée au nombre d'abonnés) est de 2,16 habitants/abonné au 31/12/2012. La consommation moyenne par habitant a été en 2012 d'environ 176 litres. Cette moyenne est supérieure à la moyenne nationale (150 litres par habitant). Elle est en hausse de 36 % par rapport à 2011 (consommation moyenne de 128 litres/hab/jour en 2011).

Volumes (m <sup>3</sup> )	2011	2012	Variation 2012/2011
Volume d'eau acheté à la CUB	400 780	449 978	+ 12,3 %

*Les volumes achetés à la CUB entre 2011 et 2012 (Source : Rapport sur le prix et la qualité du service public d'eau potable, 2012)*

### Le rendement du réseau

Le linéaire de réseau de canalisations du service public d'eau potable est de 134,55 km. Le rendement du réseau de distribution géré par le syndicat est de 73,5 % en 2012 contre 60 % en

2011. L'indice linéaire de pertes en réseau (volume mis en distribution non consommé par km de réseau par jour) est de 2,7 m<sup>3</sup>/km/jour.

	2011	2012
Rendement du réseau de distribution	60 %	73,5 %
Indice linéaire de perte en distribution	3,7 m <sup>3</sup> /km/jour	2,7 m <sup>3</sup> /km/jour

*Rendements du réseau (Source : Rapport sur le prix et la qualité du service public d'eau potable, 2012)*

- **L'assainissement et la gestion des eaux pluviales**

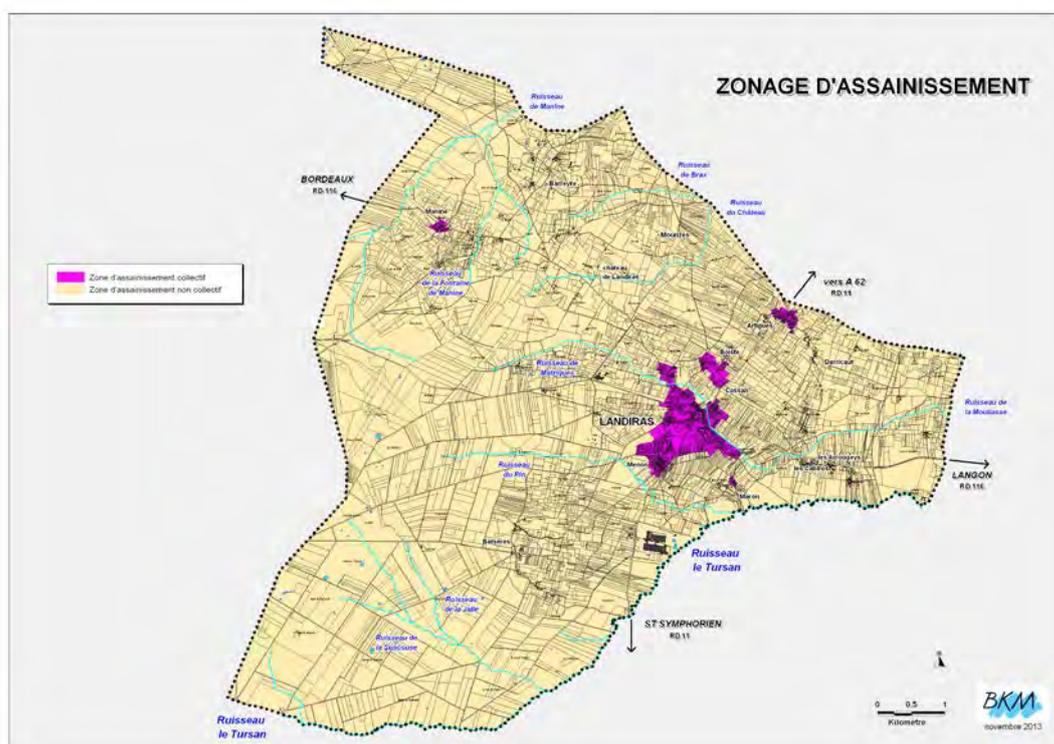
### Le schéma communal d'assainissement

La commune de Landiras est dotée d'un schéma communal d'assainissement approuvé par le conseil municipal le 15 février 2000. Il classe :

- en zone d'assainissement collectif, les secteurs du bourg et les lieux-dits d'Artigues, de Petit Boiste, de Manine, et le nord de Manon-Canet,
- en zone d'assainissement non collectif les autres secteurs urbanisés.

Actuellement, des zones prévues en assainissement collectif dans le schéma communal d'assainissement ne sont pas raccordées. Seuls le bourg et le hameau d'Artigues le sont.

Une étude de faisabilité pour le raccordement des secteurs des Loups, les Arrougeys et les Cabiros a été réalisée en juillet 2013 par le cabinet G2C.



## L'assainissement collectif

La commune a la compétence « assainissement collectif ». Elle a délégué par contrat d'affermage la gestion de la collecte et du traitement des eaux usées à la Lyonnaise des Eaux. Ce contrat a pris effet le 1<sup>er</sup> avril 2012 pour une durée de 10 ans ; il prendra fin le 31 mars 2022.

### **La collecte des eaux usées**

La commune de Landiras dispose d'un réseau d'assainissement de type séparatif. Le dispositif de collecte des eaux usées comprend un réseau de canalisation de 14,25 km dont 10,2 km de gravitaire et 4,05 km en refoulement et 7 postes de relèvement.

Le réseau collecte des eaux usées du bourg de Landiras et depuis 2009, les eaux usées du hameau d'Artigues pour lesquelles un traitement anti H2S est réalisé.

En 2014, 642 abonnés à l'assainissement sont raccordés à la station, pour une population estimée à 1413 habitants ; ils représentent 1 451 équivalents habitants soit 81 % de la capacité de la station. Les volumes mesurés dans le cadre de l'autosurveillance semblent sous estimés en regard du nombre d'abonnés.

Les concentrations élevées dans l'eau brute laissent suspecter des déversements d'effluents autres que domestiques (viticoles), sans convention.

### **Le traitement des eaux usées**

La station d'épuration de Landiras est de type boue filtres plantés de roseaux ; elle est située au sud-est du bourg de Landiras. Elle a été mise en service en ao 2008 et dispose d'une capacité de 1800 équivalents-habitants. La station traite la totalité des eaux usées issues du réseau collectif de Landiras.

Les effluents traités sont rejetés dans l'Arec (la Mouliasse).

Le volume collecté sur l'usine de dépollution a été de 45 354 m<sup>3</sup> en 2014.

La station d'épuration a une charge organique nominale de 108 kg DBO<sub>5</sub>/jour et une charge hydraulique nominale de 270 m<sup>3</sup>/jour (temps sec). Lors du bilan d'autosurveillance d'août 2014, la station a fonctionné à :

- 1 100 EH en charge hydraulique soit 61 % de sa capacité nominale hydraulique.
- 1000 EH en charge organique, soit 55 % de ses capacités nominales organiques.

La station est conforme en performance et en équipement Elle possède une capacité résiduelle d'environ 700 EH pour répondre aux futurs besoins.

Par ailleurs, les rendements épuratoires ont été très satisfaisants : 99 % pour la DBO<sub>5</sub>, 96 % pour la DCO et 100 % pour les MES.

### L'assainissement non collectif

#### **L'état des installations d'assainissement non collectif**

Conformément à la loi sur l'eau du 3 janvier 1992, la collectivité doit prendre en charge le contrôle des installations d'assainissement non collectif et, si elle le décide, leur entretien.

Le Service Public d'Assainissement Non Collectif, ou SPANC, est assuré par la Communauté de Communes de Podensac.

Le SPANC a pour mission de :

- vérifier à l'occasion de l'instruction des permis de construire, la conception des installations projetées et contrôle l'exécution des travaux lors de leur réalisation.
- réaliser des diagnostics des installations existantes.
- vérifier tous les 4 ans le bon fonctionnement des installations diagnostiquées.

La commune de Landiras comptait en 2010 236 installations d'assainissement autonome. Ce sont en quasi-totalité des installations utilisées de manière permanente (résidences principales).

Les contrôles des installations d'assainissement individuel de la commune ont été réalisés par le SPANC entre 2006 et 2010. Sur les 268 installations contrôlées à Landiras, 73 % des installations sont équipées d'un prétraitement complet et 22 % d'un prétraitement incomplet. Le traitement est complet pour 137 installations, partiel pour 59 installations, inexistant pour 16 installations et non déterminé pour les 5 dernières. Une grande majorité des installations devra subir des travaux de réhabilitation pour améliorer le prétraitement existant ou en mettre un en place.

Concernant le traitement en lui-même, les traitements observés sont en majorité des épandages et des filtres à sable.

En conclusion, 60 % des installations d'assainissement non collectif sont non conformes (162 installations), parmi lesquelles :

- 78 installations (29,1%) nécessitent une réhabilitation urgente,
- 53 installations (19,7%) nécessitent des travaux de réhabilitation,
- 31 installations (11,6%) nécessitent quelques modifications.

### **L'aptitude des sols à l'assainissement autonome**

Dans le cadre de l'élaboration du schéma communal d'assainissement, une étude de l'aptitude des sols à l'assainissement individuel a été réalisée. Les résultats de l'analyse du sol ont permis de délimiter les grandes entités pédologiques homogènes du territoire, et pour chacune d'entre elles, de déterminer la filière d'assainissement non collectif adaptée à la nature du sol.

Quatre classes d'aptitude des sols à l'assainissement individuel ont été distinguées à Landiras avec pour chacun un dispositif d'assainissement autonome indicatif proposé :

- Bonne aptitude : tranchée d'infiltration,
- Aptitude moyenne : tranchées d'infiltration surélevés ou filtre à sable non drainé,
- Aptitude limite 1 : sols peu perméables - filtre à sable drainé,
- Aptitude limite 2 : nappe affleurante – tertre d'infiltration.

On notera que la carte d'aptitude des sols classe de manière indicative les sols des lieux-dits Manine, Le Pichou en aptitude limitée car la nappe est sub-affleurante. Le schéma d'assainissement préconise sur ces sols la mise en place de tertre d'infiltration. Pour définir le dispositif d'assainissement approprié, une étude pédologique est à réaliser à l'échelle des projets.

### La gestion des eaux pluviales

Landiras fonctionne en réseaux séparés : les eaux pluviales sont collectées dans un autre réseau que les eaux usées.

Le rejet des eaux pluviales se fait dans les caniveaux du bourg ; les zones rurales sont desservies par des fossés.

- **Les déchets**

La Communauté de Communes de Podensac (8 communes) exerce la compétence collecte et traitement des déchets ménagers et assimilés pour la commune de Landiras. Elle gère la collecte des ordures ménagères et des déchets assimilés. Le traitement a été délégué à l'UCTOM (Union des Syndicats Cantonaux pour le Traitement des OM de la Brède et Podensac).

#### Le Plan Départemental d'Élimination des déchets ménagers ou assimilés de la Gironde

Le PDEDMA a été adopté pour la première fois le 15 janvier 1997, puis révisé le 25 juin 2003. Le PDEDMA actuel a été approuvé en octobre 2007. L'objectif du plan est de développer fortement la prévention et la valorisation des déchets. Le plan prévoit de :

- Lancer un programme de prévention des déchets (piloté par le Conseil Général),
- Améliorer les performances des programmes de collecte (collecte sélective, encombrants, déchets verts,...) et de recyclage et de valorisation des tonnages collectés,
- Développer la collecte des Déchets Ménagers Spéciaux en déchèteries,
- Moderniser le réseau de déchèteries,
- Inciter au développement du tri sélectif, à la valorisation et au traitement des déchets les entreprises et les administrations,
- Organiser le traitement des déchets par zone sur le département,
- Résorber les dépôts sauvages et réhabiliter les décharges,
- Mettre en œuvre des actions d'information et de communication.

Le PDEDMA ne prévoit pas l'implantation de nouvel équipement dans la commune.

#### La collecte des déchets

##### **Les ordures ménagères résiduelles**

La collecte des ordures ménagères résiduelles est effectuée au porte à porte, dans des conteneurs, à une fréquence d'une fois par semaine. En 2012, 2710 tonnes d'ordures ménagères résiduelles ont été ramassées dans les 8 communes de la CdC, soit un ratio de 143 kg/habitant, chiffre en net repli par rapport à 2011 (216 kg/hab) et 2010 (270 kg/hab). Ce ratio est aujourd'hui très inférieur à la moyenne départementale qui était de 266 kg en 2010.

##### **Les déchets recyclables**

La collecte sélective des Emballages Ménagers Recyclables (cartons, briques alimentaires, flacons plastiques...) et les papiers-cartons-magazines s'effectue en porte à porte dans des conteneurs une fois par semaine.

La collecte du verre se fait en apport volontaire via les 88 colonnes à verre (données 2012) présentes sur l'ensemble du territoire de la Communauté de Communes. 709 tonnes ont été collectées en 2012.

Les encombrants sont collectés en porte à porte ou en apport volontaire en déchetterie. En 2012, 66 t d'encombrants ont été collectées.

- Des composteurs sont mis à la disposition des foyers au prix de 10 €.

Pour compléter le dispositif de collecte sélective, une déchetterie située sur le territoire de Virelade et gérée par la CdC depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2009, permet aux résidents l'apport de déchets de type encombrants, gravats, matériaux recyclables (cartons, papier, flaconnages en plastique, acier, aluminium, verre...), déchets verts, Déchets Ménagers Spéciaux (DMS), Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) et huile de vidange.

La déchetterie constitue le principal mode de collecte des déchets. La déchetterie de Virelade a collecté plus de 4200 tonnes de déchets en 2009.

Déchets verts	Bois	Ferrailles	Gravats	Cartons	Encombrants
1344	437	132	1488	63	760

*Tonnages par type de déchets collectés à la déchetterie de Virelade en 2012 (Source : Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'élimination des déchets, 2012)*

En 2012, 1542 tonnes de déchets recyclables hors refus ont été collectés dans la CdC, soit un ratio de 81 kg/habitant. Une hausse de + 24,3 % a été enregistrée en 2012 par rapport à 2011.

Journaux-magazines	Papiers cartons	Briques alimentaires	Acier	Aluminium	Plastiques
715	198	13	69	8 t	99

*Tonnages par type de déchets recyclables collectés en 2012 (Source : Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'élimination des déchets, 2012)*

### Le traitement des déchets

Les ordures ménagères résiduelles ramassées en porte à porte sont envoyées vers le centre d'incinération de Bègles.

Les déchets issus de la collecte sélective hors verre, sont envoyés vers le centre de tri de la SA COVED à Illats. Les flux sont séparés en différentes fractions valorisables qui sont évacuées vers les filières de recyclage. Le verre collecté en PAV est transporté vers la verrerie BSN à Vayres.

Les déchets verts collectés en déchetterie sont traités sur la plate-forme de compostage située sur le même site, à Virelade.

Les autres déchets collectés en déchetterie font l'objet pour la plupart d'entre eux d'une valorisation matière ou organique (ferrailles, déchets spéciaux, DEEE,...) et sont récupérés et valorisés par des prestataires privés.





# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

**2012**

## **SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT**

Landiras







# SOMMAIRE

## **SYNTHESE DE L'ANNEE ..... 5**

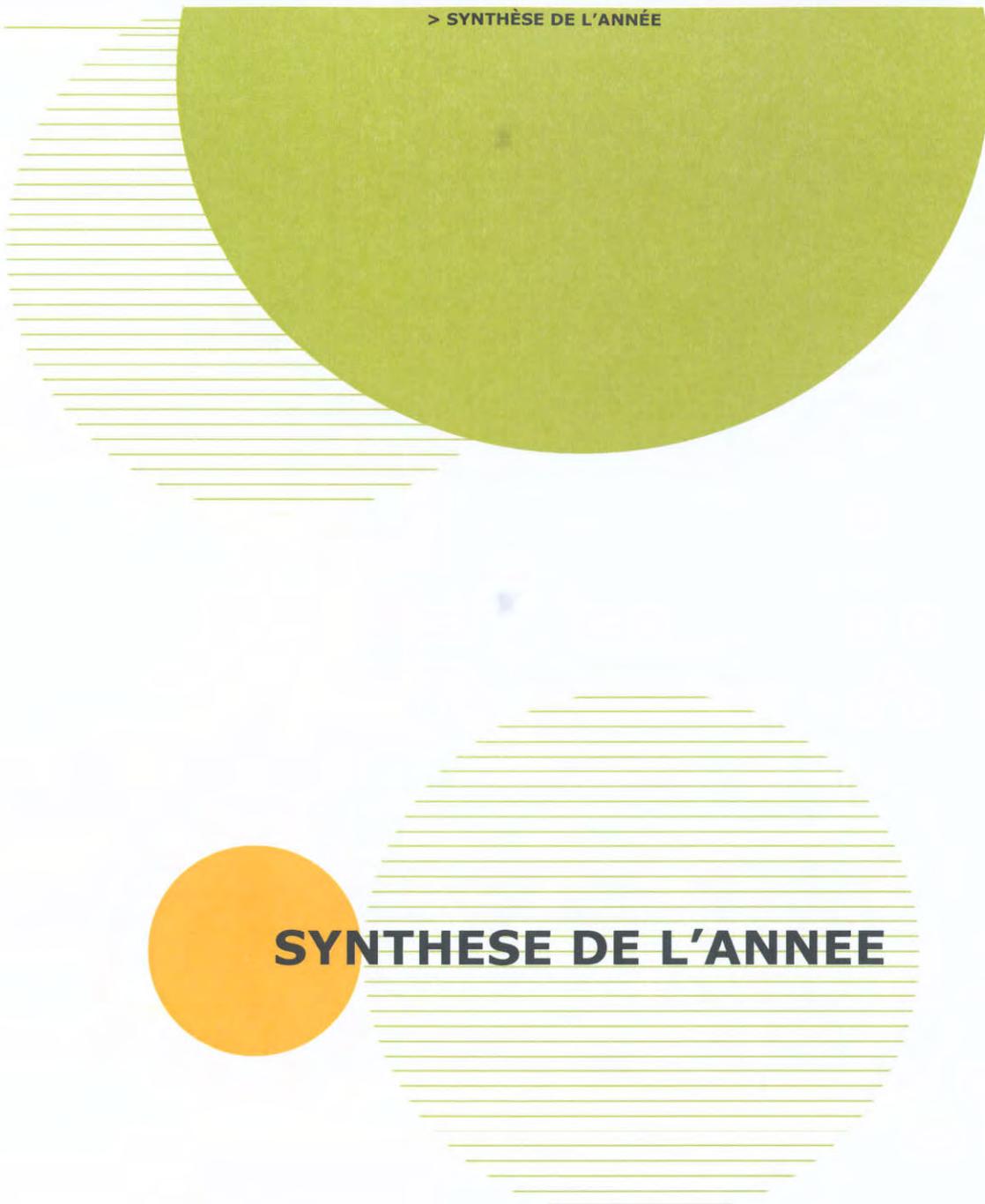
L'essentiel de l'année .....	7
Les chiffres clés .....	9
Les indicateurs de performance .....	11
Indicateurs du décret du 2 mai 2007 .....	12
Indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP .....	12
Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	13
Les évolutions réglementaires .....	15
BILAN ET PERSPECTIVES .....	17

## **LA QUALITE DU SERVICE ..... 19**

Le contrat .....	21
Votre délégataire .....	23
Notre organisation .....	23
La relation clientèle .....	28
Notre démarche qualité .....	32
Notre démarche développement durable .....	35
Le bilan hydraulique .....	39
Le système de traitement.....	39
la qualité du traitement des eaux usées.....	41
La conformité du système de collecte .....	41
La conformité des rejets du système de traitement .....	41
La conformité des boues et sous-produits .....	42
Le bilan clientèle.....	43
Les statistiques clients .....	43
Les volumes assujettis à l'assainissement .....	43
Les principaux motifs de contacts clients.....	44
L'activité de gestion clients.....	44
L'encaissement et le recouvrement .....	44
Le fonds de solidarité .....	45
La mesure de la satisfaction client.....	45
Le prix du service de l'assainissement.....	46
Le bilan d'exploitation .....	49
La consommation électrique .....	49
Exploitation des réseaux de collecte .....	50
Exploitation des postes de relèvement .....	51
Exploitation des ouvrages de traitement .....	51
Les contrôles réglementaires .....	52
Les autres interventions sur les installations .....	53

**LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE ..... 55**

Le CARE .....	57
Le CARE.....	57
Le détail des produits .....	57
La présentation des méthodes d'élaboration .....	58
L'inventaire du patrimoine .....	63
Les biens de retour .....	63
Les variations du patrimoine .....	67
Les variations sur les biens de retour.....	67
La situation des biens et des immobilisations .....	69
Situation sur les installations .....	69
Situation sur les canalisations.....	69
Situation sur les branchements.....	70
Les investissements contractuels .....	71
Le renouvellement .....	71
Les travaux neufs du domaine concédé.....	71



**SYNTHESE DE L'ANNEE**



# L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

	ANNEE 2012
Mois	
Février	17 février : 6 rue Roger Dagut, désobstruction du réseau de collecte des eaux usées avec un camion hydrocureur.
Avril	1 <sup>er</sup> avril : au lieu-dit La Mouliasse, obstruction du réseau eaux usées avec débordement en partie privative. Intervention d'un camion hydrocureur. 2 avril : au lieu-dit la Mouliasse, réalisation d'un constat chez des particuliers suite à un sinistre du 1 <sup>er</sup> avril. 2 avril : 43 rue Saint Martin, hydrocurage complet du tronçon à l'origine de l'obstruction. 12 avril : 11 lot le Bois Joli, désobstruction du réseau de collecte des eaux usées avec un camion hydrocureur.
Mai	28 mai : au lieu-dit Jeamnets, désobstruction du réseau de collecte des eaux usées avec camion hydrocureur. 30 mai : au lieu-dit Jeamnets, effondrement de la chaussée, branchement en amiante ciment cassé, réparation et renouvellement sur 2 ml PVC.
Juin	6 juin : 1 rue des Frères Bordes, désobstruction du réseau de collecte des eaux usées avec camion hydrocureur.
Juillet	12 juillet : sur l'ensemble de la commune, contrôle H2S du point du réseau exutoire des postes de refoulement. Installation de grilles anti chute sur le poste de relevage.
Septembre	12 et 13 septembre : hydrocurage préventif des collecteurs d'eaux usées sur 1 290 ml, sur la rue Saint Martin et le Quartier Menon. Mise en place de la télégestion sur le poste de relevage Saint Martin.
Novembre	14 et 15 novembre : campagne de tests fumigènes sur les bassins versants (poste Jeannot de Lègue, poste Pharmacie, poste Les Jeammets, poste Cassan, poste Pont Saint Martin).



## LES CHIFFRES CLÉS



625 clients desservis au 31 décembre 2012

69 600 m<sup>3</sup> assujettis en 2012

**91 %** de satisfaction des clients à l'égard de l'ensemble des prestations Lyonnaise des Eaux - (enquête TNS SOFRES réalisée du 12 au 22 décembre 2012).

1 station d'épuration  
7 postes de relèvement

2,741 €/m<sup>3</sup> le m<sup>3</sup> d'eau assainie.  
Applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2013

ou 0,003 € le litre d'eau assainie

14,25 km  
de canalisations



# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie « La qualité du service \ Le contrat »
  - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnements, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients »
  - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux »
  - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie « La qualité du service \ La qualité du traitement des eaux usées \ La conformité du système de collecte »
  - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie « La qualité du service \ Le bilan d'exploitation \ Exploitation des ouvrages de traitement »
- La tarification du service de l'assainissement et les 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 \ Le prix du service de l'assainissement »
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE »
- Les indicateurs de performance :
  - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients »
  - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie « La qualité du service \ La qualité du traitement des eaux usées \ La conformité du système de collecte »
  - 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 »
  - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ La qualité du traitement des eaux usées \ L'assainissement non collectif »
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué 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.

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

## INDICATEURS DU DECRET DU 2 MAI 2007

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	2012	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	1 400	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	625	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	0	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	0	km	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	14,2519	km	A
Tarification	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	2,74	€ TTC/m3	A
Indicateur de performance	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	50	Valeur de 0 à 100	A
Actions de solidarité et de coopération	Demande abandon créance reçue	0	€	A
Actions de solidarité et de coopération	Demande abandon créance reçue	0	Nombre	A

## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES POUR LES RAPPORTS SOUMIS A 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 soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2012	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	Taux de débordements des effluents dans les locaux des usagers	3,2	Nombre / 1000 habitants	A
Indicateur de performance	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	7,02	Nombre / 100 kms	A
Indicateur de performance	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (1)	0,03	%	A
Indicateur de performance	Taux de réclamations	36,8	Nombre / 1000 habitants	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0	%	A

## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES PROPOSES PAR LA FP2E

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

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2012	Unité	Degré de fiabilité
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	1	De 0 à 1	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A



# LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

## Code des marchés

Code des marchés publics  
commenté



## ACTUALITÉ MARQUANTE

- ✓ Remplacement de la participation pour raccordement à l'égout (PRE) par la participation pour le financement de l'assainissement collectif (PAC): Loi n°2012-354 du 14 mars 2012 de finances rectificative pour 2012
- ✓ Définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution de l'eau potable : Décret n°2012-97 du 27 janvier 2012
- ✓ Nouvelle indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement dans les contrats publics : Loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière («Loi Dadue »)
- ✓ Dispositif relatif à la surconsommation d'eau suite à une fuite après compteur : Décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.
- ✓ Réforme « construire sans détruire », visant à améliorer la sécurité des travaux à proximité des réseaux : nouveaux textes venant compléter la loi Grenelle 2 et le décret du 5 octobre 2011. Décret n°2012-970 du 20/08/2012, Arrêté du 03/09/2012, Arrêté du 30/06/2012, Arrêté du 28/06/2012, Norme PR NF S70-003-1
- ✓ Nouvelles règles de représentation des communes au sein de l'organe délibérant et du bureau des communautés de communes et d'agglomération : loi n° 2012-1561 du 31 décembre 2012 relative à la représentation communale dans les communautés de communes et d'agglomération.

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





# BILAN ET PERSPECTIVES

## Activités Usines

Le rendement épuratoire de la station filtre plantée de roseaux est bon.

## Activités Réseaux

Problème d'accès au collecteur au lieu-dit la Mouliasse (passage en privé). Poursuivre réhabilitation de ce collecteur et réaliser des accès sécurisé pour permettre un curage préventif régulier. Ce collecteur fonctionne en demi-charge, ce qui favorise le risque de dégradation et d'effondrement.

Prévoir la remise à la cote des regards de visite rue du Stade.

Rue Saint Martin : renouvellement à prévoir avec approfondissement pour éviter un dégât des eaux récurrent.





**LA QUALITE DU SERVICE**



# LE CONTRAT

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/04/2012	31/03/2022	Affermage

IDENTIFICATION	
Collectivité ou du Syndicat	Commune de LANDIRAS
Représentant	M. Jean-Marc PELLETANT
Exercice concerné	2012
Nature du service	Traitement des eaux usées, système de collecte de l'assainissement
Service délégué	LYONNAISE DES EAUX FRANCE



Vos interlocuteurs			
Site	Nom	Fonction	Coordonnées
DIRECTION TERRITORIALE ET DU DEVELOPPEMENT	O. FAURE	Directeur	64, Boulevard Pierre Premier 33082 BORDEAUX CEDEX 05 57 57 27 89
AGENCE VALLEE DE GARONNE	N. SICOT	Chef d'Agence	06 87 80 29 06
SECTEUR LANGOIRAN	F. PARDO	Chargé de Contrat	06 87 73 00 88



# VOTRE DELEGATAIRE

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

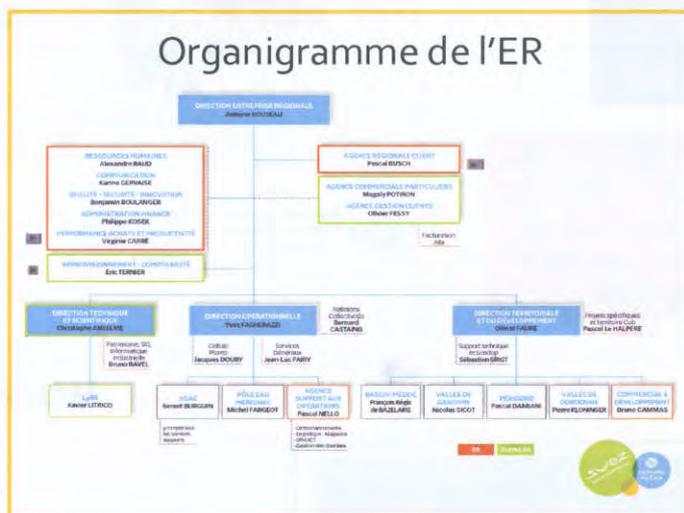
## NOTRE ORGANISATION

La Direction Territoriale et du Développement fait partie de l'Entreprise Régionale Bordeaux-Guyenne affirmant ainsi son implantation locale et son ancrage territorial.

## L'ENTREPRISE REGIONALE

L'Entreprise Régionale Bordeaux-Guyenne est responsable des contrats de délégation de Lyonnaise des Eaux sur les départements de Gironde, de Dordogne et de la Charente. Elle s'articule autour de trois grandes directions :

- ✓ Opérationnelle CUB en charge des contrats eau et assainissement de la Communauté Urbaine de Bordeaux
- ✓ Technique et Scientifique
- ✓ Territoriale et du Développement.



40 % d'entre eux exercent une activité en direction du Grand Sud-Ouest et même au plan national.

L'Entreprise Régionale Bordeaux-Guyenne concentre près des 2/3 des 1 350 collaborateurs Lyonnaise des Eaux en Aquitaine.

Dans le domaine de la **Clientèle**, 170 collaborateurs gèrent :

- la relève, le recouvrement, les appels téléphoniques et le courrier de nos 500 000 clients en Gironde et en Dordogne, dont les 250 000 de la Direction Territoriale et du Développement ;
- la facturation de nos 800 000 clients en Aquitaine et en Midi-Pyrénées.

Dans le domaine de la **Gestion**, 70 collaborateurs assurent :

- les approvisionnements et les achats pour toute la région Aquitaine ;
- la comptabilité et la gestion des fournisseurs de l'ensemble de nos activités en Aquitaine et Midi-Pyrénées ;

- la paie et l'encadrement de la formation des 1.750 salariés que compte Lyonnaise des Eaux non seulement en Aquitaine et Midi-Pyrénées mais également en Languedoc-Roussillon ;
- la gestion de l'informatique et des assurances pour la moitié Sud de la France.

Dans le domaine de la Recherche & Développement, le LyRE (Lyonnaise REcherche) basé sur le campus de l'Université de Bordeaux, regroupe 25 chercheurs et contribue au rayonnement scientifique et économique de la métropole bordelaise et de l'Aquitaine.

## NOS IMPLANTATIONS

### La Direction Territoriale et du Développement

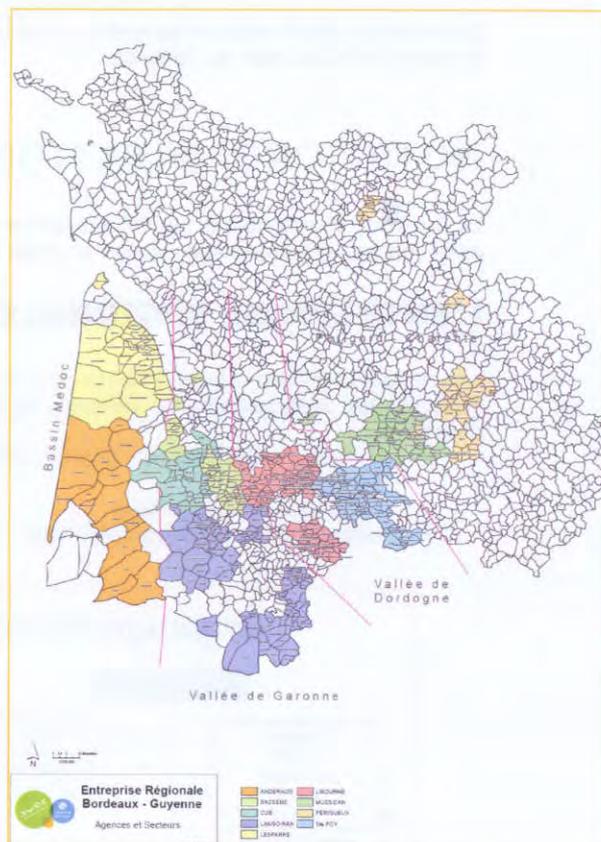
Les activités de la Direction Territoriale et du Développement s'étendent sur quatre départements : Gironde (hors contrats eau et assainissement de la Communauté Urbaine de Bordeaux), Dordogne, Charente et Charente-Maritime.

Le caractère rural et balnéaire affirmé de ces départements sont les données qui définissent le mieux la spécificité de la Direction Territoriale et du Développement. Son siège est à Bordeaux.

Pour accomplir l'ensemble des missions qui lui sont confiées par les collectivités territoriales et les industriels, la Direction Territoriale et du Développement s'est dotée d'une organisation capable de faire face à toutes les sollicitations autour de quatre agences territoriales : Bassin-Médoc, Vallée de Garonne, Vallée de Dordogne et Périgord.

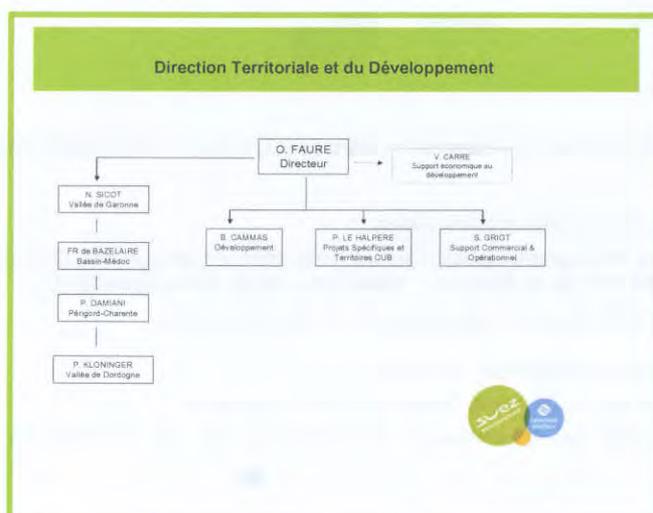


La Direction Territoriale et du Développement s'appuie sur le savoir-faire, les compétences et les moyens techniques de Lyonnaise des Eaux présentés en annexe.



## NOS HUMAINS

## MOYENS



La Direction Territoriale et du Développement compte plus de 321 collaborateurs dont 232 agents d'exécution, 61 agents de maîtrise et 17 cadres ainsi que 11 jeunes en formation d'alternance. L'ensemble du personnel est formé à la pratique de nombreuses spécialités indispensables à la bonne exécution d'un métier qui exige toujours plus de savoir-faire dans les domaines suivants : hydraulique, chimie, biologie, électricité, informatique, électromécanique ...

Chaque année, près de 5 % de la masse salariale est investie dans le plan de formation adapté aux besoins de chaque salarié.

## NOS MOYENS MATERIELS

### Les services et moyens techniques à votre disposition

- ✓ Un service dessin/cartographie moderne avec l'utilisation de SIG, logiciels de dessin assisté par ordinateur ;
- ✓ 9 magasins principaux de pièces de réparation : Lesparre, Andernos, Bordeaux, Bassens, Langoiran, Belin-Beliet, Sainte Foy la Grande, Périgueux, Libourne et Mussidan ;
- ✓ Des ateliers : mécanique, électrique et électronique. Un parc de véhicules appropriés (engins de chantier, camions hydrocureurs, camions grues, camions laboratoires pour l'inspection télévisuelle des réseaux et la recherche de fuites ...) ;
- ✓ Un contrôle centralisé (dispatching) pour la télésurveillance et la gestion automatisée des installations.



## NOS MOYENS LOGISTIQUES

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

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

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

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

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



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

## L'ORGANISATION SPECIFIQUE POUR VOTRE CONTRAT

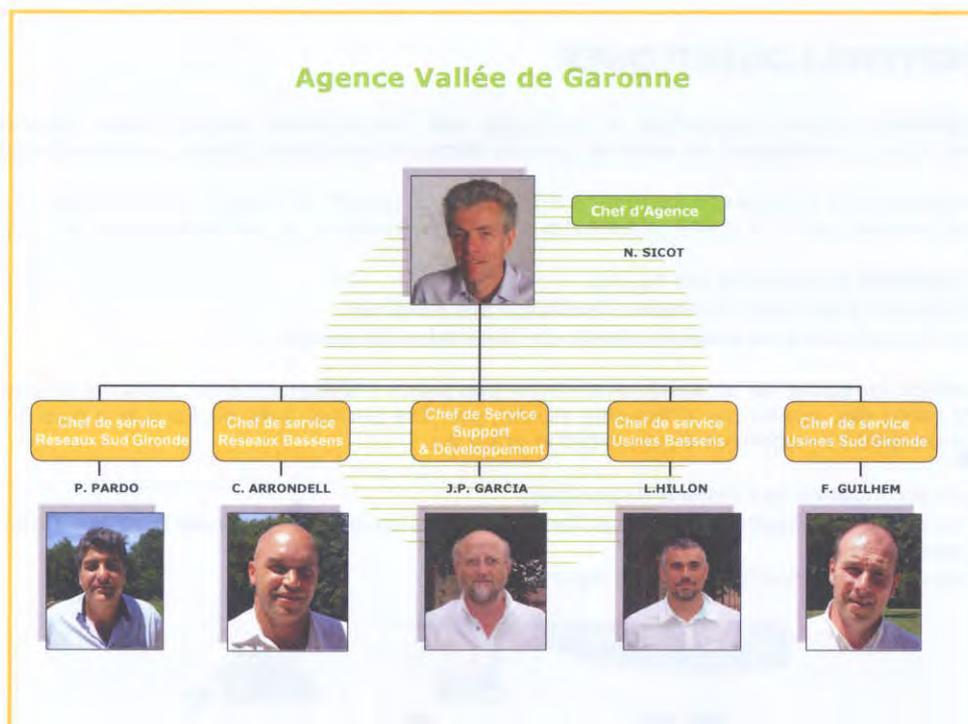
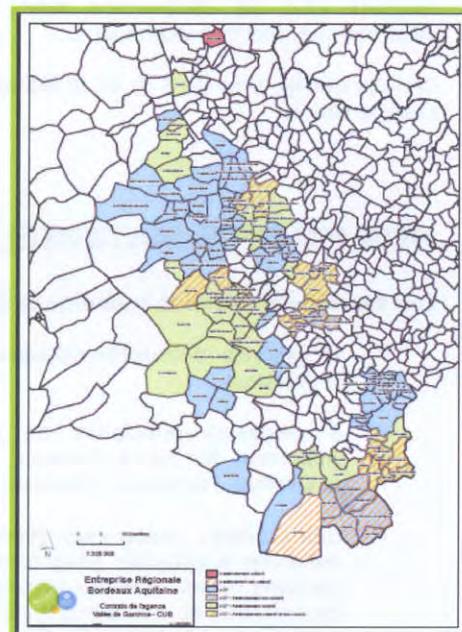
### L'Agence Vallée de Garonne

L'organisation régionale de Lyonnaise des Eaux a pour objectif de mieux répondre aux attentes de votre Collectivité, tant en matière de distribution publique d'eau potable que de traitement des eaux usées.

L'Agence Vallée de Garonne, créée au sein de la Direction Territoriale et du Développement s'est vue confier l'ensemble des communes des rives droite et gauche de la Gironde (hors Communauté Urbaine de Bordeaux).

Le Chef d'Agence, Nicolas SICOT, dispose des moyens pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles et à la satisfaction des clients. Il a sous sa responsabilité le chargé de contrat qui est l'interlocuteur privilégié au quotidien de votre Collectivité.

L'Agence Vallée de Garonne s'appuie sur la Direction Territoriale et du Développement pour assurer, 24 h/24 et 7 jours sur 7, la continuité du service.



## LA GESTION DE CRISE

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

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



Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

### UN SERVICE DE PERMANENCE (téléphonique et interventions)

24 h/24 assis sur un service d'astreinte de 45 personnes en continu sur le périmètre de la Direction Territoriale et du Développement

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

## L'APPARTENANCE A UN GROUPE D'ENVERGURE MONDIALE

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

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

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

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

## LA RELATION CLIENTELE

### 3 objectifs fondamentaux :

1. Etre le lien privilégié entre les clients et Lyonnaise des Eaux  
↳ 189 557 contacts clients de la DTD ont été traités en 2012
2. Garantir une approche professionnelle et une relation de confiance  
↳ 91 % des clients se déclarent satisfaits\*
3. Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients  
↳ 81 % des courriers ont eu une réponse dans les 5 jours

**Une mission permanente de traitement de la demande client pour une satisfaction optimale.**

\* Enquête TNS Sofres réalisée du 12 au 22 décembre 2012, échantillon représentatif de 197 personnes

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

### L'ACCUEIL

Le CRC : Le Centre de Relation Clientèle, l'accueil téléphonique des clients

#### Accessible 60 heures par semaines

↳ 80 % environ des contacts se font par téléphone.  
En 2012, ce sont 149 708 contacts qui ont été traités par le CRC.

**N°Cristal 0977 408 408**

En 2012, les numéros Azur Client et Urgence ont été remplacés par des numéros CRISTAL permettant ainsi aux clients de bénéficier d'un appel non surtaxé.

Le Centre de Relation Clientèle permet de répondre aux demandes des clients : obtenir un conseil sur la qualité de l'eau, déposer l'index compteur par téléphone, signaler un déménagement, demander un échéancier de paiement, changer le mode de paiement, prendre rendez-vous avec un technicien, déposer une réclamation, demander une intervention d'urgence, et payer par carte bancaire.

✓ Il s'agit d'une plate-forme téléphonique dédiée et basée dans les locaux de Lyonnaise des Eaux à Bordeaux.

✓ Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8 h 00 à 19 h 00 sans interruption et le samedi de 8 h 00 à 13 h 00.

Pour assurer cette large amplitude d'accueil et satisfaire les demandes des clients, 13 téléconseillers ont reçu une formation spécifique pour répondre aux demandes administratives et techniques.



## LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

En dehors des plages d'ouverture du Centre de Relation Clientèle, un numéro d'urgence est accessible 24 h/24 et 7 jours/7 :

**N°Cristal 0977 401 117**

**URGENCES 24 H/24 – 7 J/7**

## LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT

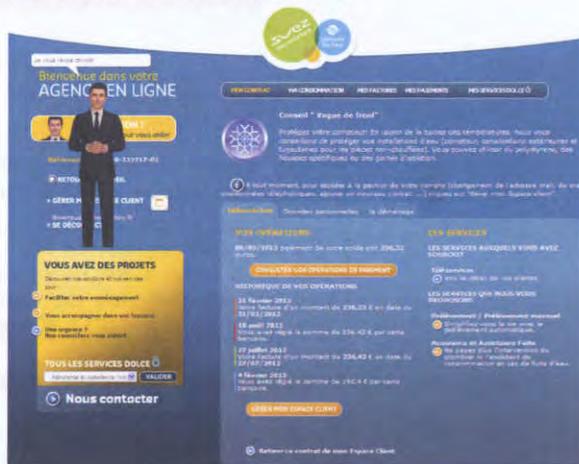
### L'AGENCE CLIENTELE EN LIGNE

Pour répondre aux attentes de ses clients, Lyonnaise des Eaux a continué en 2012 à développer les fonctionnalités de son agence clientèle en ligne accessible directement par le site internet de Lyonnaise des Eaux.

[www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)

Ce service simplifie la vie des clients en leur offrant la possibilité d'entrer en contact avec nous quand ils le souhaitent, 24 h/24 et 7 j/7, directement depuis leur domicile. Ils accèdent aux services suivants :

- S'informer sur leur compte ou leurs factures (solde, choix du paiement...);
- Consulter et télécharger leurs factures ;
- Communiquer l'index de leur compteur pendant la période de relevé ;
- Payer en ligne ou opter pour le prélèvement mensuel ou à la facture ;
- Modifier leurs données personnelles ;
- Demander un devis pour leur raccordement au réseau d'eau ou d'assainissement.
- Adhérer aux nouveaux services de notre gamme DOLCE ô.



## L'ENTITE DE GESTION CLIENT

### LA FACTURATION

Une facture claire et lisible sur laquelle figurent des informations indispensables pour mieux maîtriser son budget eau.

Un média pour des informations aussi diverses que les moyens de paiement, la qualité de l'eau, etc.

Depuis avril 2009, Lyonnaise des Eaux a modifié totalement sa facture. Résolument plus moderne, elle répond aux attentes des usagers.

- ✓ Plus de 473 000 factures ont été éditées en 2012 (facture sur relevé, sur estimation, suite à des arrêts de comptes, etc.)
- ✓ 87 % des clients jugent satisfaisant le niveau de détail de la facture \*

\* Enquête TNS Sofres 2012

En moyenne, les clients reçoivent leur facture 8 jours après le relevé.



## LA GESTION DES COURRIERS

A l'instar du Centre de Relations Clientèle, une plateforme dédiée exclusivement au traitement des courriers et composée de 11 chargés de clientèle est basée dans les locaux de Lyonnaise des Eaux à Bordeaux.

La bonne compréhension des demandes des clients et la rapidité des réponses sont les 2 objectifs prioritaires de ce service.

- ✓ Près de 31 416 courriers reçus par la Direction Territoriale et du Développement ont été traités en 2012
- ✓ 86 % des courriers ont obtenu une réponse définitive dans les 21 jours

## LA GESTION DES IMPAYES

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.

- ✓ **1 283 000 euros.** Ce sont les impayés « eau & assainissement » à plus de 6 mois. C'est un peu plus de **1,20 %** du chiffre d'affaires, y compris les comptes de tiers. Ce taux passe à **0,37 %** pour les factures émises en 2011 et impayées au 31 décembre 2012.

### Un renforcement de l'accompagnement des clients en situation de précarité

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 » (FSL) signées avec les Conseils Généraux de Gironde et de Dordogne.



- ✓ 439 clients de la Direction Territoriale et du Développement ont bénéficié en 2012 de la charte FSL, pour un montant pris en charge par Lyonnaise des Eaux de 50 188 euros. Sur les départements de Gironde et Dordogne ce sont en tout 1 082 clients Lyonnaise des Eaux qui ont bénéficié en 2012 de la charte FSL, pour un montant pris en charge par Lyonnaise des Eaux de 128 770 euros (y compris Communauté Urbaine de Bordeaux).
- ✓ 9 254 échéanciers ont été accordés en 2012 pour les clients de la Direction Territoriale et du Développement.

## UN LARGE CHOIX DE MOYENS DE PAIEMENT

Le règlement des factures peut s'effectuer par divers moyens mis à disposition des clients. Pour n'en citer que quelques uns :

- Paiement par **carte bancaire**, par téléphone ou via internet.
- **Mensualisation – prélèvement.** 129 542 clients ont opté pour ces solutions en 2012. Le taux global de clients mensualisés – prélevés, est de 52,5 % (dont 43% pour les clients mensualisés).
- **La Poste.** Un partenariat exclusif a été conclu avec la Poste afin que les clients puissent payer leur facture, sans frais, dans n'importe quel bureau de Poste de France.

### Du nouveau pour le paiement par téléphone

Depuis mai 2012, pour des questions de sécurité, les centres d'appels et les accueils-clients de Lyonnaise des Eaux ne prennent plus de paiement carte bleue « en ligne ». Les clients sont invités, soit par le Serveur Vocal Interactif, soit par un conseiller clientèle à composer un nouveau numéro de téléphone : le 0800 948 849 qui arrive sur une plateforme externe sécurisée MONEXT. Ce nouveau service de paiement par téléphone est entièrement sécurisé et garantit une parfaite confidentialité des données bancaires.

98% des clients estiment satisfaisant le choix des moyens de paiement\*  
Enquête TNS Sofres 2012

### Le saviez-vous ? : en 2012, Lyonnaise des Eaux innove aussi vis-à-vis des collectivités pour faciliter la gestion du règlement de leurs factures d'eau

Par sa lettre-circulaire du 30 décembre 2008, le Ministère des Finances a simplifié la mise en place du règlement par prélèvement automatique des dépenses des collectivités et établissements publics locaux. Cette méthode est notamment autorisée pour les paiements et abonnements relatifs à la distribution et à la fourniture d'électricité, de gaz et d'eau.

En 2012, afin de permettre aux collectivités qu'elle dessert de bénéficier de ce service, Lyonnaise des Eaux a fait évoluer ses systèmes informatiques selon les prescriptions demandées par la réglementation. La mise en place ce mode de règlement est très simple et s'effectue au travers d'une convention tripartite entre la collectivité, son Trésorier Principal et Lyonnaise des Eaux.

La Convention prévoit une autorisation de prélèvement signée par le comptable qui indique les coordonnées du compte sur lequel les prélèvements seront effectués (RIB automatisé Banque de France de la Collectivité BDF) et donne **une référence** aux prélèvements de Lyonnaise des Eaux ; c'est cette référence qui garantit, lors de chaque émission de prélèvement, un traitement sûr et automatisé des paiements.

Lyonnaise des Eaux établit les factures d'eau qui précisent le montant et la date du prélèvement. Cette information permet à la collectivité de s'assurer de la disponibilité des fonds pour la date d'échéance du prélèvement et, en cas de désaccord sur l'opération, de réagir auprès du créancier ou du comptable avant que le prélèvement ne soit effectué.

En tout état de cause, le comptable dispose toujours, après la réalisation du prélèvement sur son compte BDF, de la faculté de rejeter l'opération au titre de l'un des motifs prévus par la réglementation interbancaire ou prévu au contrat de prélèvement.

## LE RELEVÉ DES COMPTEURS

La Direction Territoriale et du Développement déploie sur le terrain une équipe d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

En 2012, plus de 254 374 compteurs ont été relevés.

La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 94 %\*.

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

- La remontée pertinente d'index ;
- Le diagnostic de dysfonctionnements constatés ;
- La réponse adaptée aux questions des clients.
- La promotion des services de la gamme Dolce Ô.



De très bons résultats pour le relevé de compteur, notamment concernant la fiabilité des relevés et la qualité du contact.



## NOTRE DEMARCHE QUALITE



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

NOUS DEVONS SANS CESSER IMAGINER DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES SOLUTIONS POUR REPENDRE A LEURS ATTENTES, NOTAMMENT DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE.

NOTRE POLITIQUE QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER AVEC LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE.

Nous ferons évoluer nos métiers et nous nous ouvrirons de nouveaux horizons en parvenant à relever quatre grands défis dans les prochaines années : accélérer **notre développement** commercial pour dynamiser notre croissance, **innover** pour enrichir nos métiers et diversifier notre offre, renforcer notre **performance** pour nous imposer plus facilement et développer nos **ressources humaines** pour être une entreprise motivante et attractive pour les hommes et les femmes de talent.

Pour atteindre ses ambitions, **Lyonnaise des Eaux** s'engage à :

- Produire une eau de qualité, 24h/24,
- Rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- Respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- Faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le contrat pour la santé de l'eau,
- Préserver la santé et la sécurité de chaque collaborateur,
- Renforcer la qualité de service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes, par la formation permanente de nos collaborateurs, par l'utilisation de technologies nouvelles et innovantes.

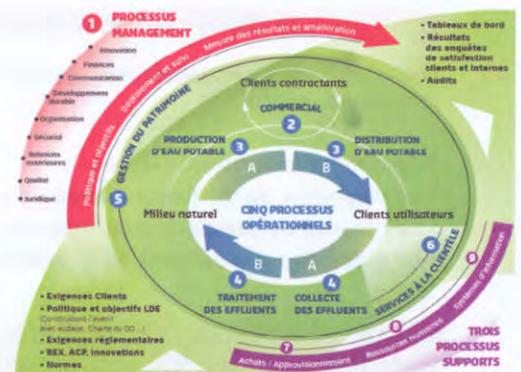
Ces objectifs s'appliquent aux Entreprises Régionales et sont déclinés dans chacune des filiales. Les Directions Fonctionnelles du Siège interviennent en support pour aider les Entreprises Régionales dans l'atteinte de leurs ambitions.

Nous devons par ailleurs, au siège comme en Entreprise Régionale, encore accélérer la transformation de nos organisations, industrialiser nos méthodes de travail, tout en conservant notre position de leadership.

Enfin, nous devons tenir, coûte que coûte, les objectifs de développement et de rentabilité à court-terme que nous nous sommes fixés s'agissant de nos relais de croissance (diversification) dont je rappelle toute l'importance qu'ils ont pour l'évolution de l'entreprise.

### NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

- Production et distribution d'eau potable 24h/24,
- Collecte et traitement des effluents,
- Travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement,
- Irrigation et gestion des milieux naturels
- Entretien et dépollution de plans d'eau,
- Gestion des services et de la relation clientèle,
- Prestations d'ingénierie en eau et assainissement,
- Formation professionnelle pour le développement des compétences,
- Activités du Centre Technique Comptage (vérification et étalonnage de compteurs).



L'ensemble des exigences de la norme ISO 9001 version 2008 est applicable, y compris les exigences du chapitre 7.3 « Conception et développement ».

## LES ACTEURS DU SMQ ET SON PILOTAGE

### Le responsable du Système de management de la qualité (SMQ)

Pilote la mise en œuvre du SMQ conformément à la norme ISO 9001 version 2008 dans un but d'amélioration de la satisfaction du client et d'optimisation de nos modes de fonctionnement.

### L'équipe d'auditeurs internes

Responsables de la vérification périodique de la cohérence, de la conformité et de l'efficacité du SMQ mis en œuvre. Ils peuvent également conduire des audits fournisseurs.

### Les pilotes de macro processus

En charge de la surveillance, de la mesure, de l'analyse et de l'amélioration continue de leur processus.

## LA MAITRISE DES DOCUMENTS

La maîtrise des documents est assurée grâce à un système de bases documentaires appelées Rendez Vous Qualité.

## NOTRE MANAGEMENT SECURITE

Le système de management de la sécurité permet :

- ✓ l'identification, métier par métier, des risques et des moyens de prévention nécessaires à leur maîtrise humaine, organisationnelle et technique ;
- ✓ une mise à jour annuelle de l'évaluation des risques (dite « document unique ») et la mise en place d'actions d'amélioration à court et moyen termes ;
- ✓ la fixation d'objectifs annuels à tous les niveaux de la société, suivis régulièrement, sur les aspects de la santé et de la prévention des risques ;
- ✓ une sensibilisation permanente des collaborateurs (réalisation de quart d'heure sécurité, accueil des nouveaux embauchés, journées sécurité...);
- ✓ l'implication du management notamment par la réalisation sur le terrain de visite hiérarchique de sécurité ;
- ✓ la mise en place de dispositions formelles et auditées (procédures, exercices, visites préventives, actions correctives et préventives) ;
- ✓ une conformité accrue vis-à-vis des risques majeurs de nos interventions (blindage des fouilles, balisage de chantiers, consignation des énergie, maîtrise du risque chimique...);
- ✓ une meilleure maîtrise des contrôles réglementaires sur les installations, équipements et outillages ;
- ✓ la diminution des accidents du travail par l'exploitation des retours d'expérience, des analyses d'événements, et notamment par l'exploitation des « presqu'accidents » et des incidents significatifs.



**En 2012, la Direction Territoriale et du Développement a terminé l'année avec un taux de fréquence[1] de 4,2. Si nous rapprochons ces résultats[2] à ceux de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau qui donne un taux de fréquence de 13,61 pour l'ensemble des opérateurs privés de l'eau, cette comparaison conforte nos actions engagées depuis de nombreuses années dans l'amélioration de la santé et de la sécurité des équipes.**

[1] Taux de fréquence = (nombre d'accidents du travail avec arrêt \* 1 000 000) / nombre d'heures travaillées

[2] Sources : DIPE d'après enquête opérateurs 2009 – CNAM (données 2008)

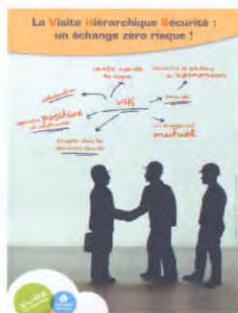
## LA FORMATION ET LA SENSIBILISATION DES SALARIES A LA SANTE SECURITE

En plus de l'effort sur la prévention des risques liés aux activités physiques (formation « gestes et postures »), l'ensemble des managers opérationnels a participé à un programme approfondi de formation à la sécurité sur l'animation et le management de la prévention au quotidien et sur les risques majeurs de nos métiers.

Notre partenariat avec ERDF et REGAZ pour améliorer la maîtrise des risques des dommages aux ouvrages (électrique et gaz) significatifs pour les personnels intervenant sur domaine public s'est poursuivi ; de même que notre participation dans l'observatoire régional DT-DICT avec la Fédération des Travaux Publics de la Région Aquitaine.

Les kits de sensibilisation "quart d'heure sécurité" déployés en 2009 qui ont pour objectifs de favoriser l'échange autour du thème de prévention à l'intérieur d'une équipe sont déployés et nous comptabilisons plus de 730 moments d'échanges sur l'année 2012.

## LE RESPECT DES DIRECTIVES



Des visites de contrôle régulières des équipes de Lyonnaise des Eaux et des sous-traitants, sont réalisées par le service Sécurité et par l'ensemble des encadrants. En 2012, 828 VHS (visite hiérarchique sécurité) ont été réalisées sur un objectif de 810 et 730 QHS (quart d'heure sécurité) ont été effectués sur un objectif de 657 ; ce qui contribue fortement à l'amélioration des conditions d'interventions : balisage, port des EPI, équipement des véhicules, propreté des chantiers et rangement des installations sont ainsi régulièrement vérifiés.

Un audit interne santé / sécurité du groupe GDF SUEZ a été réalisé en juin 2010 sur plusieurs de nos activités. Nous avons obtenu un très bon résultat avec une note de 2,7 sur 3. Les auditeurs ont noté que « les règles santé-sécurité sont intégrées aux pratiques des métiers au même titre que les autres règles professionnelles ».

## LA SENSIBILISATION DES SOUS-TRAITANTS

Au-delà des exigences réglementaires en matière de plan de prévention et de coordination de sécurité, les actions pour développer un partenariat avec les sous-traitants dans les domaines de la sécurité et de l'environnement sont maintenant fortement engagées (réunions et remise d'un livret de sensibilisation, évaluation annuelle avec prise en compte du bilan sécurité et environnement de l'entreprise, exigence d'une formation à la sécurité et à l'environnement pour l'ensemble des personnels intervenant sur les ouvrages).

# L'eau c'est la vie, la sécurité aussi

## PREVENTION ET SECURITE

### EQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUEL

La protection de la santé et de la sécurité de nos équipes est une de nos priorités au quotidien.

Chaque agent est aujourd'hui habilité dans son domaine d'intervention et conformément à la réglementation actuelle : habilitation électrique, conduite d'engins, haute pression, produits chimiques...

Notre personnel est équipé de matériels modernes de protection individuelle et de communication. Un suivi des équipements de protection individuel est réalisé en continu pour garantir leur conformité vis à vis de la réglementation.



### EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Aux termes de l'article L 4121-1 du Code du Travail, le chef de l'établissement doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs, sur la base des principes généraux de prévention. Le dispositif réglementaire a été renforcé par le décret 2001-1016 du 5 novembre 2001 qui oblige l'employeur à formaliser dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques. L'absence de réalisation ou de mise à jour de ce document unique sont passibles de sanctions pénales.

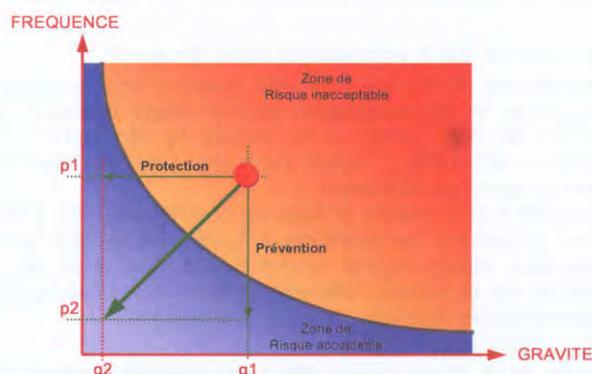
Cette obligation réglementaire permet de faire progresser la démarche prévention au sein de l'entreprise.

Evaluer les risques demande de les identifier, puis de les classer en vue de mettre en place des actions de prévention pertinentes.

La méthode utilisée par la Direction Territoriale et du Développement pour la réalisation du document unique a été de travailler à partir d'activités issues des différentes tâches de travail telles que :

- Entretien d'un réseau
- Inspection d'un collecteur visitable
- Entretien d'un poste de relèvement
- Exploitation d'une station d'épuration
- Maintenance électrique et mécanique d'installations
- Diagnostic sur assainissement non collectif

Les situations dangereuses identifiées par les équipes ont permis d'élaborer un risque initial à partir d'une fréquence d'exposition et d'une gravité potentielle. Il en découle ensuite un risque résiduel après prise en compte des mesures préventives en relation avec le facteur humain, l'organisation de la tâche et la technique mise à disposition



Des mesures complémentaires de protection et de prévention permettront de ramener un risque résiduel d'une zone de risque inacceptable vers une zone acceptable comme le montre le tableau.

## NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

Depuis cette date, Lyonnaise des Eaux est la seule entreprise française à faire évaluer annuellement sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, première agence européenne de notation extra-financière, et à publier l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès.

Les principaux résultats environnementaux, sociaux et sociétaux de Lyonnaise des Eaux sur la période 2006-2010 peuvent être résumés ainsi :



En 2010, pour aller plus loin, et conformément à son engagement de "Contribuer au débat démocratique de l'eau" pris en 2006, Lyonnaise des Eaux a lancé la démarche Idées Neuves sur l'Eau, vaste programme de travail et de dialogue de 24 mois, avec l'ensemble de ses parties prenantes pour faire évoluer sa stratégie. Une plateforme collaborative, des Forums d'experts, la rencontre de 700 élus en régions ont permis de travailler à de nouvelles solutions pour réinventer le futur de l'eau autour d'un diagnostic partagé.

En 2012, Lyonnaise des Eaux a pris 12 nouveaux engagements, couvrant la période 2012 – 2016, qui prolongent la démarche initiée et garantissent la mise en oeuvre du Contrat pour la santé de l'eau, que Lyonnaise des Eaux a présenté à l'ensemble de ses clients en 2012. Ces engagements ont fait l'objet d'une première évaluation annuelle fin 2012 par Vigeo.

### **ENTRETIEN AVEC PHILIPPE MAILLARD, DIRECTEUR GENERAL DE LYONNAISE DES EAUX**

#### **Quelle est la politique de développement durable de Lyonnaise des Eaux ?**

Philippe Maillard : On peut la résumer en trois objectifs : sensibiliser au fait que l'eau soit devenue une ressource naturelle fragile et qu'il faille développer les solutions techniques et technologiques pour protéger la santé de l'eau ; contribuer aux objectifs de développement durable de nos clients (lutte contre le réchauffement climatique, restauration de la biodiversité, aide aux personnes en difficulté...) ; ouvrir l'entreprise à l'ensemble de ses parties prenantes car de telles évolutions ont un fort impact sur la gouvernance.

La politique de développement durable a été, dès 2006, intégrée à la stratégie globale de l'entreprise. Elle a été formalisée autour de 12 engagements datés-chiffrés. Nous avons été les premiers à faire évaluer leur état d'avancement par un tiers, l'agence de notation extra-financière Vigeo, et à le rendre public. Cela a eu deux avantages : permettre un dialogue très transparent avec nos clients et avancer très vite en interne sur ces sujets car ce système d'évaluation nous a inscrit dans une vraie démarche de progrès.

#### **Pourquoi prendre de nouveaux engagements aujourd'hui ?**

Ph.M. : Les engagements précédents arrivaient à échéance fin 2010. Et les enjeux liés à nos métiers évoluent, il faut que les nouveaux en tiennent compte. Avec Idées Neuves sur l'Eau, programme de travail et de dialogue avec nos partenaires, nous avons refondé notre stratégie et proposé un nouveau contrat à nos clients, le Contrat pour la santé de l'eau. Les 12 nouveaux engagements ont deux fonctions : poursuivre avec plus d'ambition encore la politique de développement durable et garantir, grâce à la reconduction de l'évaluation, la mise en oeuvre du Contrat pour la santé de l'eau.

## 3 PILIERS ET 12 ENGAGEMENTS

### I) Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

#### 1) Contractualiser une charte de gouvernance locale.

D'ici fin 2012, mettre à disposition de chaque client qui le souhaite des outils lui permettant de renforcer le contrôle de son opérateur et de mieux informer ses usagers.

#### 2) Partager la connaissance avec tous les publics

Leur permettre de "Tout savoir de l'eau de la commune" via un site internet dédié, et sensibiliser au moins 120 000 enfants et adultes chaque année en partenariat avec les écoles et associations.

#### 3) Ouvrir la gouvernance de l'entreprise et déployer l'éthique d'intervention

Se doter d'ici fin 2012 d'un conseil d'orientation composé d'experts et de membres de la société civile ayant un pouvoir de recommandation d'actions auprès de la Direction Générale. Mettre en place un réseau local de déontologues pour déployer la démarche éthique de Lyonnaise des Eaux.



### II) Innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité

#### 4) Economiser l'eau

Proposer à l'ensemble des usagers (collectivités, bailleurs, industriels, agriculteurs, consommateurs...) les solutions les plus adaptées pour économiser collectivement l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 500 000 habitants d'ici 2016.

#### 5) Restaurer le bon état écologique de l'eau et compenser les pressions sur la biodiversité.

Mettre à la disposition de tous les acteurs concernés (collectivités, industriels, agriculteurs, associations de protection de l'environnement) des solutions innovantes pour un objectif de "zéro pollution" dans le milieu naturel.

#### 6) Garder un temps d'avance sur la qualité de l'eau potable.

Mettre en place l'Observatoire des polluants émergents. Proposer une analyse multicritère de la qualité de la ressource pour chaque source d'approvisionnement en eau potable.

#### 7) Transformer les installations de traitement et d'épuration en plateformes environnementales.

Proposer la neutralisation d'ici 2016 des émissions de gaz à effet de serre de dix nouvelles unités d'assainissement. Réaliser dans 50 % des sites où nous opérons des espaces de biodiversité et des zones de compensation écologique.

#### 8) Développer les compétences des hommes et des femmes.

Consacrer 30 % de notre budget formation à la maîtrise des nouvelles technologies, et rester l'opérateur le plus performant en matière de sécurité au travail avec un taux de fréquence annuel des accidents inférieur à six.

### III) Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

#### 9) Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur.

Proposer à nos clients l'empreinte Eau-Air-Sol de nos solutions, et d'ici 2016, indexer jusqu'à 15% de notre rémunération sur des indicateurs de performance environnementale.

#### 10) Partager équitablement la valeur créée.

Proposer une juste répartition des gains de productivité dégagés au cours de l'année entre la collectivité, ses habitants et l'entreprise selon des règles établies en amont du contrat.

#### 11) Rendre possible l'accès de tous à l'eau.

Mettre en place une démarche « Eau équitable » pour développer, avec les collectivités locales et les acteurs de l'intermédiation sociale, les solutions les mieux adaptées aux personnes en difficulté.

#### 12) Contribuer à l'emploi local.

Initier dès 2013 une démarche Employeur Responsable pour augmenter l'impact des politiques d'achat, de formation qualifiante et d'emploi de Lyonnaise des Eaux sur l'ensemble des territoires.

## LE RESULTAT DE L'EVALUATION 2012 DE NOS 12 ENGAGEMENTS PAR VIGEO

Pour Vigeo,

« . La majorité des engagements sont d'ores et déjà positionnés au niveau 3 (dit « probant » de son échelle de notation qui en compte 4. Ce résultat rend compte de la pertinence de ces 8 engagements, de leur bon niveau de formalisation, mais aussi du bon niveau de leur déploiement dans les Entreprises régionales de Lyonnaise des Eaux. L'ensemble des thématiques sociétales, sociales, environnementales et de gouvernance est couvert.

. 4 engagements sont encore à un niveau « amorcé » (niveau 2). Ils correspondent à des sujets nouveaux pour Lyonnaise des Eaux, qui ne sont pas encore complètement déployés, et dont la visibilité, aussi bien en interne qu'à l'externe, est à renforcer.

. Les principaux axes de progrès transverses concernent la formalisation d'un plan Développement Durable par Entreprise Régionale, la poursuite de l'appropriation du Contrat pour la Santé de l'Eau par les équipes terrain de l'entreprise, l'amélioration des processus de reporting sur la performance liée au développement durable.

Au final, Vigeo conclut à un niveau d'engagement managérial « probant » de l'entreprise pour la mise en œuvre des objectifs contenus dans sa Charte de 12 engagements.

**Vigeo attribue pour cette première année à Lyonnaise des Eaux la notation de 3- sur une échelle allant de 1 à 4+, ce qui correspond à un score de 144 sur 200. »**

		P	D	R	Note
Engagement 1	Contractualiser une charte de gouvernance locale	■	■	■	3+
Engagement 2	Partager la connaissance avec tous les publics	■	■	■	4-
Engagement 3	Ouvrir la gouvernance de l'entreprise et déployer l'éthique d'intervention	■	■	■	2+
Engagement 4	Économiser l'eau	■	■	■	3
Engagement 5	Restaurer le bon état écologique et compenser les pressions sur la biodiversité	■	■	■	3
Engagement 6	Garder un temps d'avance sur la qualité de l'eau potable	■	■	■	3-
Engagement 7	Transformer les installations de traitement et d'épuration en plateformes environnementales	■	■	■	3-
Engagement 8	Développer les compétences des hommes et des femmes au service de l'eau	■	■	■	3+
Engagement 9	Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur	■	■	■	2+
Engagement 10	Partager équitablement la valeur créée	■	■	■	2+
Engagement 11	Rendre possible l'accès de tous à l'eau	■	■	■	3
Engagement 12	Contribuer à l'emploi local	■	■	■	3+

**vigeo** entreprise

04/12/2012 - rapport de Synthèse - Lyonnaise des Eaux

### Détail de la notation 2012 des 12 engagements de Lyonnaise des Eaux par Vigeo

P = politique / D = déploiement / R = résultats / Note = note globale sur une échelle de 1 à 4 +

**Lyonnaise des Eaux** est à ce jour la seule entreprise française qui fasse réaliser de manière volontariste une évaluation de sa performance en matière de développement durable, et qui en publie l'intégralité des résultats dans un rapport joint en annexe et disponible pour tous sur le site [www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)

# LE BILAN HYDRAULIQUE

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes collectés et épurés au regard de la pluviométrie.

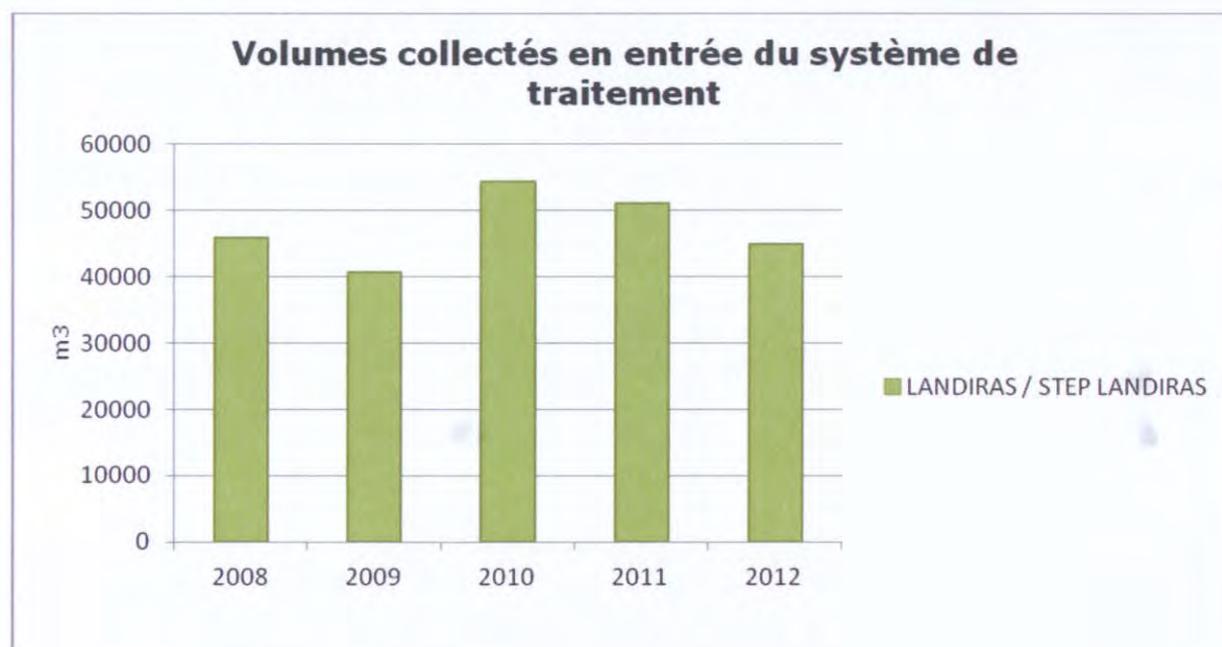
## LE SYSTEME DE TRAITEMENT

### LES VOLUMES REÇUS EN ENTREE DU SYSTEME DE TRAITEMENT

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes collectés en entrée du système de traitement.

#### Volumes collectés en entrée de système de traitement (en m<sup>3</sup>)

Commune	Site	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
LANDIRAS	STEP LANDIRAS	45 984	40 818	54 347	51 157	45 018	- 12,0%





# LA QUALITE DU TRAITEMENT DES EAUX USEES

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité du traitement des eaux usées ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de collecte et de traitement des effluents.

## LA CONFORMITE DU SYSTEME DE COLLECTE

### LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 kms	7	7	0,1%
Taux de débordements des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants		3,2	0,0%

## LA CONFORMITE DES REJETS DU SYSTEME DE TRAITEMENT

### L'ARRETE PREFECTORAL

Les principaux documents réglementaires régissant l'autosurveillance sont le décret du 3 juin 1994 sur le calendrier de mise en conformité de la collecte et du traitement ainsi que l'arrêté assainissement du 22 juin 2007 qui remplace les arrêtés du 22 décembre 1994 concernant les installations de plus de 2 000 EH et du 21 juin 1996 pour les installations de moins de 2 000 EH.

Il est à noter que la recommandation du 12 mai 1995 et la circulaire de 6 novembre 2000 concernant les installations de plus de 2 000 EH ainsi que la circulaire du 17 février 1997 pour les installations de moins de 2 000 EH ne sont pas abrogées contrairement aux arrêtés ci-dessus car juridiquement une circulaire n'a aucune valeur.

Par contre, une nouvelle circulaire du 15 février 2008 rappelle aux préfets les avancées de l'arrêté du 22 juin 2007, précise en outre qu'un guide des définitions relatives à l'application de la directive européenne sur les eaux résiduaires urbaines en version 1.3 datant de février 2008 ainsi qu'un commentaire technique (dont seule la première partie est actuellement disponible) sont parus. Ce commentaire technique a vocation à remplacer l'ensemble des circulaires et autres documents existants et permettre de mieux expliciter le contenu de l'arrêté du 22 juin 2007. Ce commentaire technique dont la rédaction est pilotée par le Ministère se veut un document évolutif dans le temps de façon à coller au plus près aux exigences et à leur mise en pratique.

Le tableau suivant fait office de synthèse des exigences en matière de qualité de rejets des systèmes de traitement du présent contrat.

Les performances de la station sont jugées d'après les prescriptions définies dans l'arrêté du 22 juin 2007, en moyenne annuelle :

Paramètres	Concentration maximale	Rendement minimum à atteindre	Concentration rédhibitoire
DBO <sub>5</sub>	35 mg/l	60%	70 mg/l
DCO		60%	
MES		50%	

## CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE

Une station est dite conforme si et seulement si elle est globalement conforme sur l'ensemble de ses paramètres.

La station respecte les limites de qualité fixé par l'arrêté du 22/06/2007.

## CONFORMITE PAR PARAMETRE

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre									
Site	Paramètres	Flux Moy. en Entrée (kg/j)	Conc. Moy. en Sortie (mg/l)	Flux Moy. en Sortie (kg/j)	Rendement Moyen (%)	Nombre de dépassement	Nombre de dépassement tolérés	Rédhibitoires	Conformité
LANDIRAS	DBO5	85,2	4,53	0,76	99	0	0	0	OUI
LANDIRAS	DCO	159	56,8	9,57	93	0	0	0	OUI
LANDIRAS	MeS	175	4,02	0,67	99	0	0	0	OUI

## CONFORMITE DES FREQUENCES D'ANALYSE

Le respect du nombre d'analyses retenues par rapport au nombre prévu par l'arrêté est synthétisé dans le tableau suivant :

Conformité du planning d'analyses					
Site	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
LANDIRAS	DBO5	2	2	2	100%
LANDIRAS	DCO	2	2	2	100%
LANDIRAS	MeS	2	2	2	100%

## LA CONFORMITE DES BOUES ET SOUS-PRODUITS

La filière de traitement utilisée par la station d'épuration de Landiras ne génère pas d'évacuation de boues issues du traitement.

## LE BILAN CLIENTELE

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

### LES STATISTIQUES CLIENTS

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, ...).

Statistiques clients						
Type	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés assainissement collectif	592	598	598	618	625	1,1%
Nombre d'habitants	1 862	1 915	1 969	2 061	2 096	1,7%

### LES VOLUMES ASSUJETTIS A L'ASSAINISSEMENT

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement de date de relève à date de relève.

Volumes assujettis à l'assainissement						
Type volume	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m3)	55 880	63 074	68 755	57 180	69 600	21,7%

## LES PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACTS 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	150	0
Facturation	56	9
Encaissement	83	6
Assainissement	11	8
Chantier	10	0
Autres	213	0
<b>Total</b>	<b>523</b>	<b>23</b>

## L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

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

Activité de gestion	
Désignation	Nombre
Relèves	1 064
Nombres de factures	1 428
Nombre d'abonnés mensualisés	524
Nombre d'abonnés prélevés	69
Nombre d'échéanciers	40

## L'ENCAISSEMENT ET LE RECouvreMENT

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	0,51	0,29	- 41,7%

## LE FONDS DE SOLIDARITE

Le fonds de solidarité			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Montant des abandons de créances (€ H.T.)	385,08	0	- 100,0 %
Nombres de demandes d'abandons de créances reçues	3	0	- 100,0 %

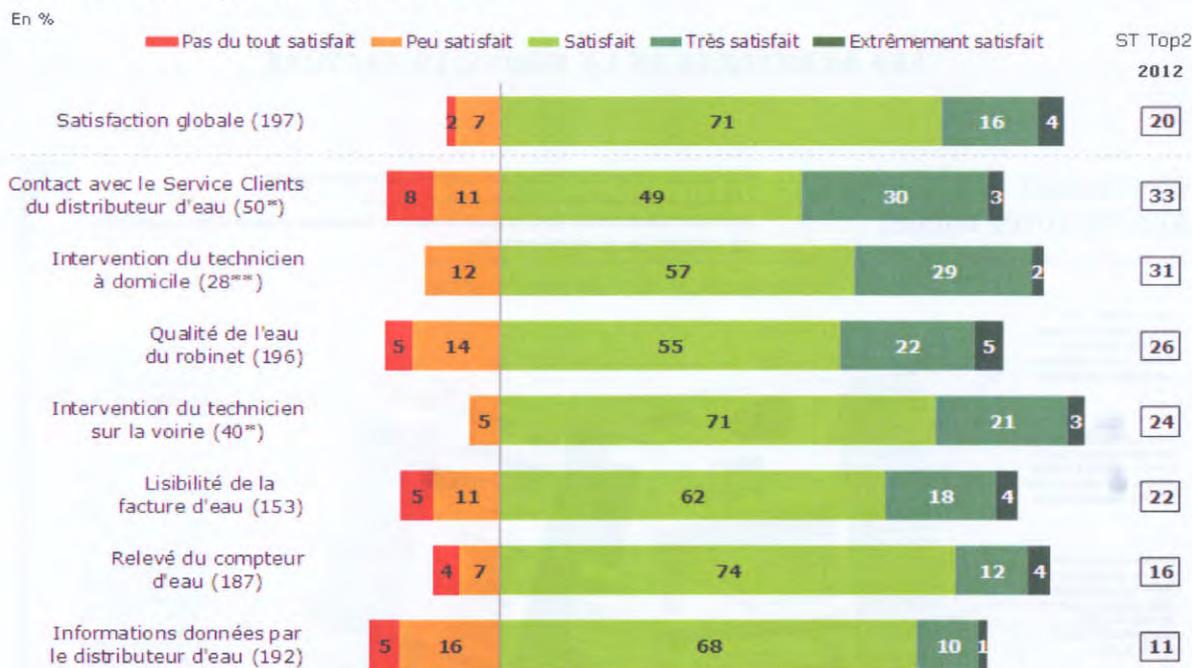
## LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

Comme chaque année, Lyonnaise des Eaux a confié à TNS Sofrès la mesure de la satisfaction de ses clients. Ce baromètre annuel permet de suivre l'évolution de la satisfaction et d'ajuster les axes d'amélioration du service. L'enquête, réalisée par téléphone auprès de 199 foyers, s'est déroulée du 12 au 22 décembre 2012.

**En 2012, 91% des clients sont satisfaits de l'ensemble des prestations (contre 88% en 2006)\*.**

\* Enquête TNS Sofres 2012

### Satisfaction globale par thème



Base : À tous  
Parlons maintenant de différents points concernant votre distributeur d'eau.  
E1. Diriez-vous que vous êtes globalement...

ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

Tant la satisfaction globale que les différents items qui composent cette satisfaction sont bien perçus par les clients interrogés en 2012.

## LE PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m<sup>3</sup>, appliqué au volume d'eau consommé.

### LE TARIF

1. La LEMA du 31 décembre 2006 stipulait le remboursement à tous les usagers, avant le 31 décembre 2009, des Dépôts de Garantie qu'ils avaient été amenés à verser lors de l'entrée dans leurs logements. Au 31 décembre 2009, Lyonnaise des Eaux a respecté cette règle et a remboursé les Dépôts de Garantie à tous ses clients de la Direction Territoriale et du Développement.

### 2. Une nouvelle facture plus claire et plus pédagogique

Depuis le mois d'avril 2009, les clients de Lyonnaise des Eaux de votre collectivité reçoivent une nouvelle facture. Cette nouvelle version donne les informations nécessaires à l'utilisateur pour mieux maîtriser sa consommation d'eau. Cela se traduit par des informations claires, des conseils sur les usages de l'eau, le décryptage du prix de l'eau, la qualité et l'origine de l'eau.

Dès le premier coup d'œil, le client peut tout de suite voir le bilan de sa consommation sur la période, avec la répartition poste par poste du total de la facture, permettant ainsi de mieux le responsabiliser.

Le verso de la facture est consacré aux détails du coût de l'eau. Le prix de l'eau est décrypté par un schéma explicatif décrivant l'ensemble des services et des acteurs qui interviennent dans le cycle de l'eau.

Une partie bloc-notes sur la gauche de la facture lui permet de disposer rapidement de toutes les informations nécessaires pour faciliter le contact avec les services de Lyonnaise des Eaux.

## LES AVANTAGES DE LA NOUVELLE FACTURE

### COMPRENDRE VOS DÉPENSES, AJUSTER VOTRE BUDGET.

Plus limpide et plus didactique, votre nouvelle facture d'eau vous permet :

- d'accéder aux informations essentielles dès le premier coup d'œil ;
- de découvrir tous les services dont vous pouvez bénéficier et les conseils pour mieux consommer au quotidien ;
- de comprendre à qui va l'argent et à quoi il sert.

#### VOTRE NOUVELLE FACTURE DANS LE DÉTAIL

**Recto**

**Verso**

Voire référence client et le numero de la facture : munissez vous de ces éléments pour faciliter vos contact avec nos services.

Vous pouvez nous contacter par téléphone, par courrier, ou vous abonner à l'agence en ligne, une solution rapide et fiable disponible 24h/24.

Consultez attentivement la zone de messages qui vous donne des informations sur votre compteur, le service de l'eau dans votre commune ou encore la qualité de l'eau.

Dès le premier coup d'œil : la période de facturation, votre consommation en m<sup>3</sup>, le montant à régler et la répartition poste par poste du total de la facture.

Un histogramme de vos dernières consommations vous permet de mieux piloter votre budget eau.

La période du prochain relevé et de la prochaine facture sont clairement indiqués

Un échéancier précise clairement le montant et les dates des prélèvements ainsi que les coordonnées bancaires du compte à débiter. Si vous n'êtes pas mensualisé, un T.I.P. vous est proposé. Vous pouvez changer de moyen de paiement à tout moment.

Plus limpide et plus didactique, votre nouvelle facture d'eau vous permet :

- d'accéder aux informations essentielles dès le premier coup d'œil ;
- de découvrir tous les services dont vous pouvez bénéficier et les conseils pour mieux consommer au quotidien ;
- de comprendre à qui va l'argent et à quoi il sert.

Le prix de l'eau est souvent méconnu : un encadré vous précise votre budget mensuel pour l'eau ainsi que le prix au litre de l'eau du robinet.

Votre facture d'eau rémunère un ensemble de service et de taxes. Elle couvre non seulement la production et la distribution d'eau potable, mais aussi dans la majeure partie des cas, la collecte et la digestion des eaux usées. Conformément à la réglementation, le prix de chaque poste est détaillé.

Pour en savoir plus, consultez les informations et les conseils pratiques.

Si vous n'êtes pas mensualisé, vous avez le choix pour régler votre facture. Tous les moyens de paiement sont indiqués en bas du verso de la facture

Qui fait quoi pour l'eau ? Le cycle de l'eau et ses intervenants dans votre commune d'un seul coup d'œil.

## LA FACTURE TYPE 120 M3

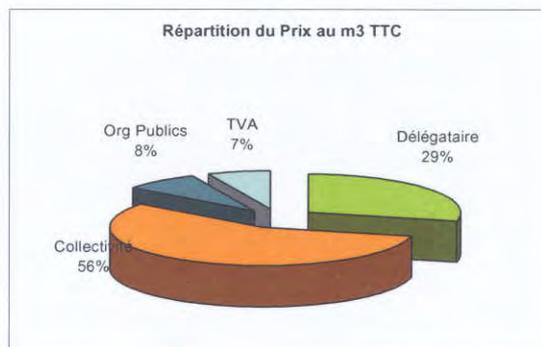
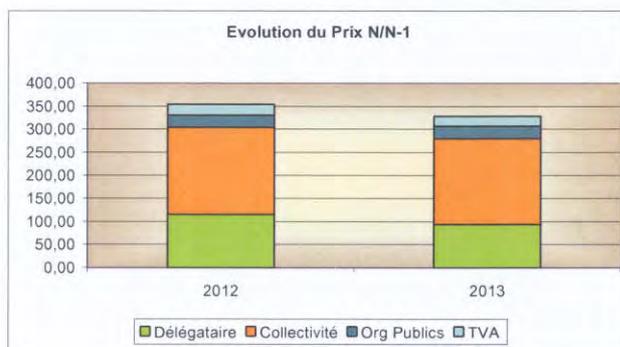
COMMUNE DE LANDIRAS

TARIFS ASSAINISSEMENT  
Facture de 120 m3

Evolution 2012/2013  
(tarifs et montants en euros)

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

ASSAINISSEMENT	M3	Prix unitaire 2012	Prix unitaire 2013	Montant 2012	Montant 2013	Evolution N/N-1
<b>Part du délégataire</b>						
Abonnement annuel		54,44	25,00	54,44	25,00	-54,1%
Consommation	120	0,5083	0,5750	61,00	69,00	13,1%
<b>Part de la Collectivité</b>						
Abonnement annuel		93,42	88,00	93,42	88,00	-5,8%
Consommation	120	0,7980	0,8200	95,76	98,40	2,8%
<b>Organismes publics</b>						
Redevance pour modernisation Réseaux de Collecte (Agence de l'eau)	120	0,2200	0,2250	26,40	27,00	2,3%
<b>Sous total "assainissement" hors TVA en euros</b>				<b>331,02</b>	<b>307,40</b>	
<b>TVA à 7 %</b>				23,17	21,52	
<b>Total 120 m3 TTC en euros</b>				<b>354,19</b>	<b>328,92</b>	
<b>Soit le m3 TTC en euros</b>				<b>2,952</b>	<b>2,741</b>	
<b>Prix au litre €/l</b>				<b>0,003</b>	<b>0,003</b>	
<b>Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie (2013)</b>				<b>FIXE</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>%</b>
Part du délégataire				25,00	69,00	
Part de la Collectivité				88,00	98,40	
<b>TOTAL HT du PRIX DU SERVICE</b>				<b>113,00</b>	<b>167,40</b>	
<b>% de partie fixe (arrêté 6/8/2007 du MEDAD)</b>						<b>40,3%</b>





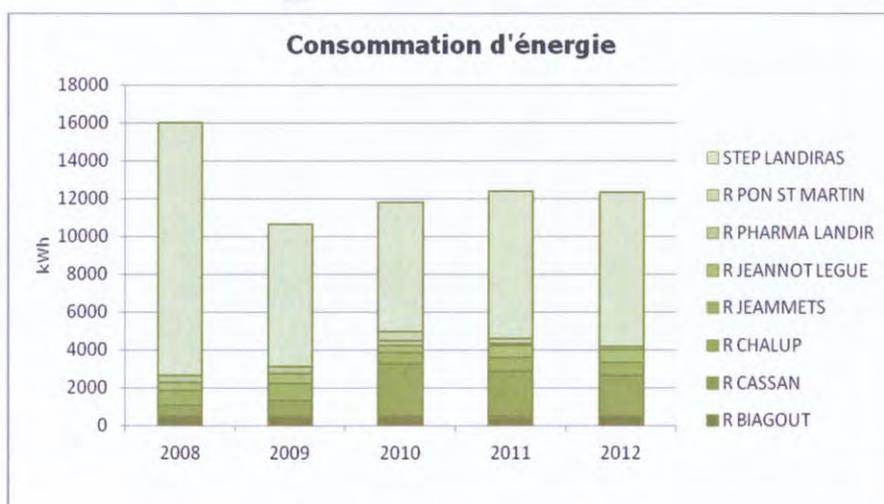
# LE BILAN D'EXPLOITATION

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions sur le réseau de collecte et les ouvrages de traitement, les charges et concentrations entrantes au niveau des stations de traitement, les apports extérieurs, les consommations de réactifs et d'énergie, ...

## LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

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

La consommation d'énergie électrique (kWh)					
Site	2008	2009	2010	2011	2012
R BIAGOUT	386	389	382	337	406
R CASSAN	69	77	81	157	46
R CHALUP	592	835	2 813	2 371	2 158
R JEAMMETS	799	898	545	726	701
R JEANNOT LEGUE	441	530	410	605	700
R PHARMA LANDIR	362	383	268	126	122
R PON ST MARTIN	0		471	255	24
STEP LANDIRAS	13 372	7 515	6 835	7 784	8 151
Total	16 021	10 627	11 805	12 361	12 308



## EXPLOITATION DES RESEAUX DE COLLECTE

### CURAGE

Le tableau suivant détaille les opérations de curage préventif réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau (avaloirs, dessableurs).

Curage préventif						
	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	780	970	1 180	817,79	1 659	102,9%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	0	0	0	0	0	0,0%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	0	0	0	0	0	0,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	780	970	1 180	817,79	1 659	102,9%
Taux de curage préventif (%)	5,4%	6,8%	8,3%	5,7%	11,6%	103,2%

### DESOBSTRUCTIONS

Le tableau suivant détaille les opérations de curage curatif (débouchages) réalisées sur les canalisations, branchements et certains ouvrages.

Désobstructions						
	2008	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Nombre de désobstructions réseau	2	1	4	0	4	0,0%
Nombre de désobstructions branchements	8	3	3	4	2	- 50,0%
Nombre de désobstructions avaloirs	0	0	0	0	0	0,0%

## EXPLOITATION DES POSTES DE RELEVEMENT

### FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m<sup>3</sup> pompés, temps de fonctionnement, ...).

Fonctionnement des postes de relèvement		
Libellé du poste	m3 pompés	Heures de fonctionnement
R BIAGOUT	960	48
R CASSAN	560	28
R CHALUP	7200	480
R JEAMMETS	3820	191
R JEANNOT LEGUE	8740	437
R PHARMA LANDIR	1500	75
R PON ST MARTIN	170	17
<b>Total</b>	<b>22950</b>	<b>1276</b>

Les volumes pompés sont donnés à titre indicatif, à défaut de débitmètre, à partir des temps de fonctionnement des pompes et de leur débit théorique.

## EXPLOITATION DES OUVRAGES DE TRAITEMENT

### CHARGES ENTRANTES

Le tableau suivant détaille l'évolution des concentrations et charges en entrée de station.

Charges entrantes				
Site	Paramètres	2011	2012	Variation N / N-1 (%)
LANDIRAS	DBO5	46,7	85,2	45%
LANDIRAS	DCO	112,1	159	29%
LANDIRAS	MeS	47,8	175	73%

## LES CONTROLES REGLEMENTAIRES

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

Les contrôles réglementaires			
Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
R BIAGOUT	Conformité électrique	Armoire électrique	17/10/2012
R CASSAN	Conformité électrique	Armoire électrique	17/10/2012
R CHALUP	Conformité électrique	Armoire électrique	17/10/2012
R JEAMMETS	Conformité électrique	Armoire électrique	05/10/2012
R JEANNOT LEGUE	Conformité électrique	Armoire électrique	05/10/2012
R PHARMA LANDIR	Conformité électrique	Armoire électrique	05/10/2012
R PON ST MARTIN	Conformité électrique	Armoire électrique	05/10/2012
STEP LANDIRAS	Conformité électrique	Armoire électrique	17/10/2012

## MISE EN CONFORMITE DES SITES

Suite au document unique réalisé et présenté dans le chapitre Démarche Qualité, il ressort des lieux à risques pour lesquels les travaux associés relèvent de la responsabilité du maître d'ouvrage sachant que la mise en sécurité des installations n'est pas un engagement contractuel du délégataire (sauf clauses particulières).

Des postes de relèvement ne disposent pas, au niveau des trappes d'accès aux groupes électro-pompes et au panier de dégrillage, de dispositifs de protection articulés pour supprimer le risque élevé de noyade dans le fût du génie civil de l'ouvrage (photo ci-contre).

**Article R233-46 du Code du travail** : les cuves et les bassins doivent être protégés dans les conditions assurant la sécurité des travailleurs.

**Article L4121-2 du Code du travail** : Il faut prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.



Trappes de Poste de relèvement munies de dispositifs de grilles anti-chute articulés :

Nous vous proposerons des devis de mise en conformité pour la mise en place de dispositifs dans vos ouvrages et nous réitérerons ceux déjà établis pour certains d'entre eux.

**Sans OBJET.**

## Règles Générales d'Utilisation des Equipements de travail et des Moyens de protection (décrets 93-40 et 93-41 du 11 janvier 1993)

L'employeur doit mettre à la disposition des travailleurs les équipements de travail nécessaires en vue de préserver la santé et la sécurité des agents, conformément aux obligations définies par l'article L.4121-3.

Les installations doivent être mises en conformité suivant le décret ci-dessus. Les améliorations portent particulièrement sur :

- les armoires électriques (dispositifs d'arrêt d'urgence, organes de service clairement identifiables et visibles, accessibilité à l'ouvrage, ...) ;
- les équipements de travail mus par une source d'énergie comportant des éléments mobiles doivent être munis de dispositifs de protection (carters, ...) ;
- les dispositifs de protection pour assurer sans risque l'exploitation et la maintenance des installations (exemple : mise en place garde corps, échelles conformes munies de crinolines, ...).

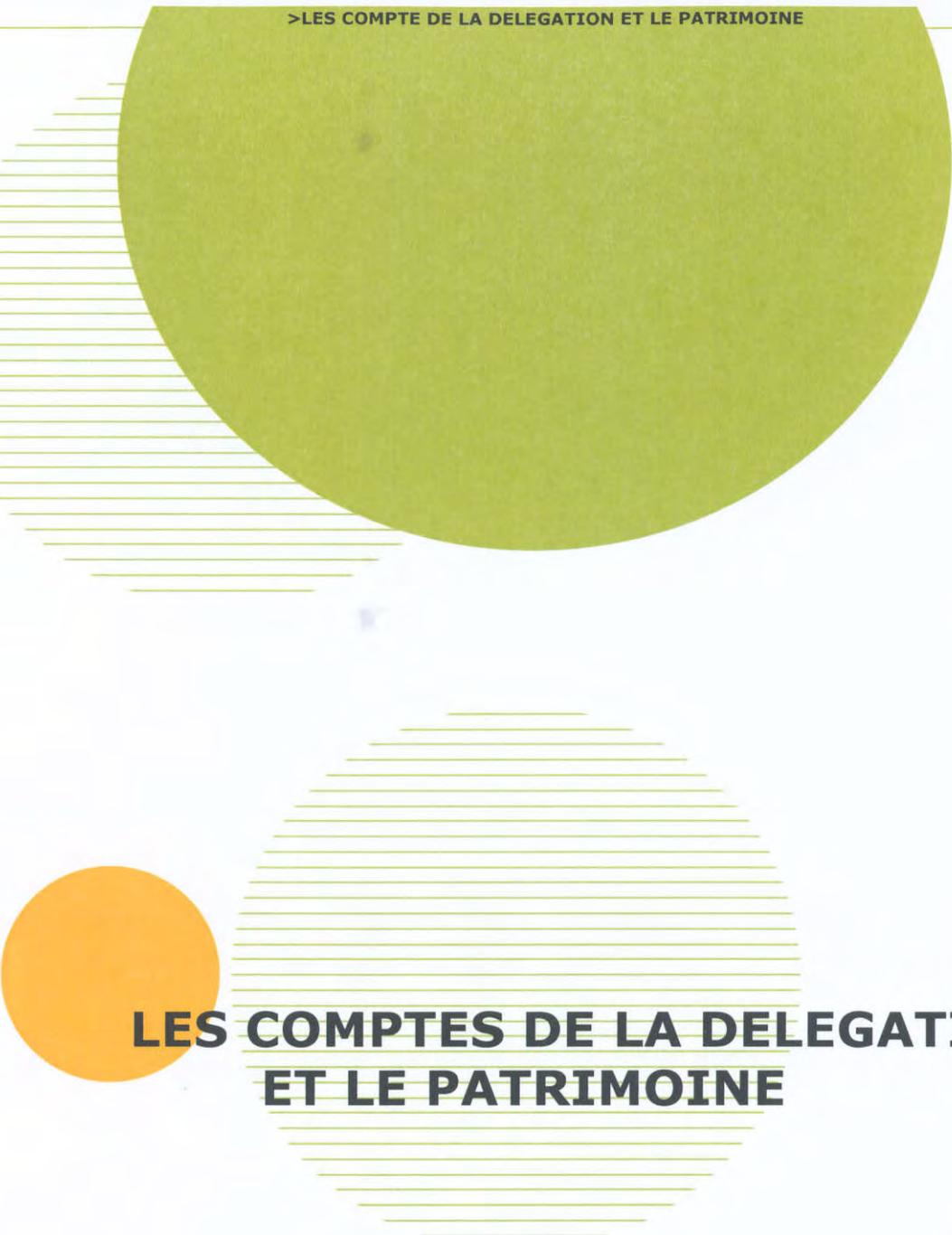
Ces travaux, hors engagement contractuel du délégataire, sont à la charge de la Collectivité.

## LES AUTRES INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS

Mis à part 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
R CHALUP	5	3	8
R JEANNOT LEGUE	3	3	2
R PHARMA LANDIR	3	3	2
R JEAMMETS	3	3	4
R CASSAN	3	3	2
R BIAGOUT	3	3	1
STEP LANDIRAS	33	12	4





**LES COMPTES DE LA DELEGATION  
ET LE PATRIMOINE**





## LE CARE

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

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

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

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

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégué :  
«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 sera fournie dès réception.

## LE CARE

Les pièces financières sont jointes en annexe.

## LE DETAIL DES PRODUITS

Les pièces financières sont jointes en annexe.

## LA PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION

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

- 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. IMPOT 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 2012 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base dont la Direction Territoriale et du Développement fait partie.

##### **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.

Au sein de l'Entreprise Régionale Bordeaux-Guyenne, la Direction Territoriale et du Développement dispose de son propre compte de résultats.

## 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 indirectement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

### 1 Éléments directement imputés par contrats

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

### 2 Éléments affectés sur une base technique

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

### 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 3,5 % de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par Lyonnaise des Eaux France.

#### b. La contribution des services centraux et recherche

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

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

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

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

### III LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

#### 1 Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

La traduction économique des items a et b de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est présentée en annexe A4 et d'une progressivité de 2 %.

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

c. **"Fonds contractuels de renouvellement"** : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> 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 (issue du C.E.P.).

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

### 3 Charges domaine privé

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

- Cas des compteurs (charges relatives aux compteurs du domaine privé) :  
 Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.  
 La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT selon la durée de vie des compteurs + spread) défini en annexe A5.  
 La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.
- Autres éléments corporels et incorporels (charges relatives aux investissements du domaine privé) :  
 Ce sont des biens du domaine privé corporel de Lyonnaise des Eaux France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ainsi que les biens du domaine privé incorporel, notamment les logiciels.  
 La charge relative aux autres éléments corporels et incorporels est constituée par la somme de deux termes :
  - la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
  - le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 5,03 %.
 La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

### 4 Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,23 % (0.73 % en position emprunteur (BFR positif) et 0 % en position prêteur (BFR négatif)).

#### **IV APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS**

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

#### **V IMPÔT SUR LES SOCIETES**

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

Le taux applicable est de 36,10 %.

#### **VI ANNEXES**

Les clés sont fournies en annexe avec le CARE.

# 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 collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

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

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

## LES BIENS DE RETOUR

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, 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 ou réalisés par l'exploitant.

## LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT

Les installations de traitement des effluents et des boues disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de traitement	Débit nominal
LANDIRAS	STEP LANDIRAS	2008	1800	270

## LES POSTES DE RELEVEMENT

Les postes de relèvement disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de relevage		
Commune	Site	Année de mise en service
LANDIRAS	R BIAGOUT	1989
LANDIRAS	R CASSAN	1989
LANDIRAS	R CHALUP	2007
LANDIRAS	R JEAMMETS	1971
LANDIRAS	R JEANNOT LEGUE	1974
LANDIRAS	R PHARMA LANDIR	1990
LANDIRAS	R PON ST MARTIN	2008

## LES RESEAUX PAR TYPE

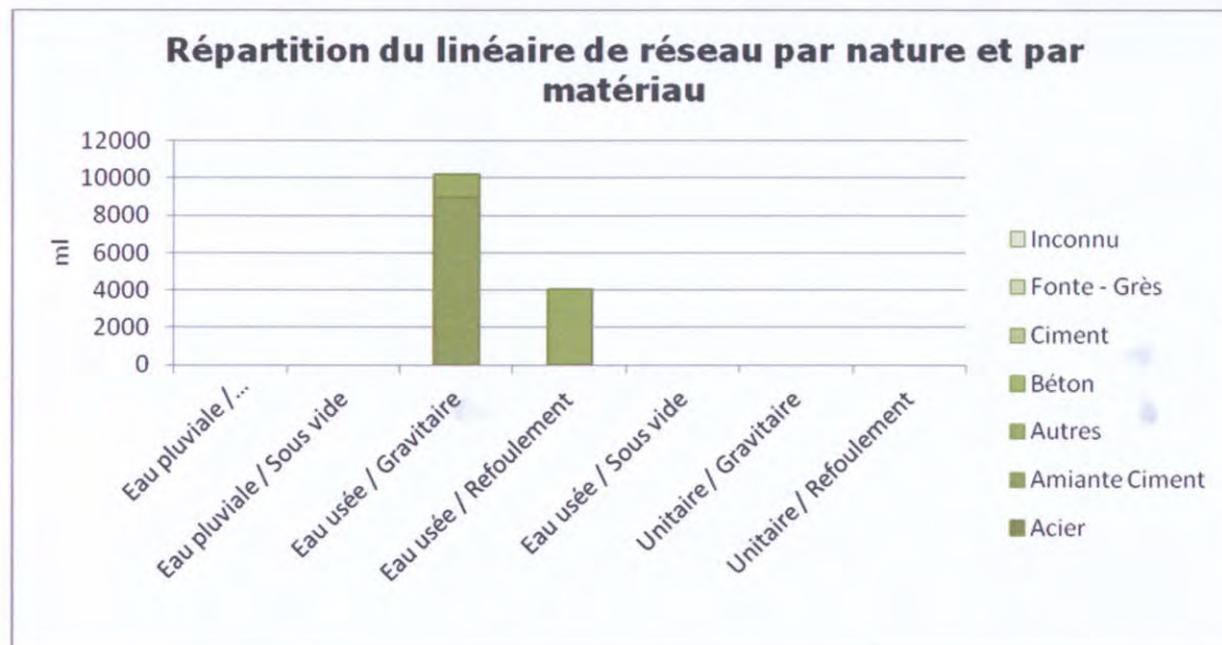
Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	0	0	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	10 225	10 203,1	- 0,2%
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	0	0	0,0%
Linéaire refoulement (ml)	4 048	4 048,8	0,0%
<b>Linéaire total (ml)</b>	<b>14 273</b>	<b>14 251,9</b>	<b>- 0,1%</b>

## LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE

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 :

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)									
Réseau	Écoulement	Acier	Amiante Ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	Autres	Inconnu	Total
Eau pluviale	Gravitaire	0	0	0	0	0	0	0	0
Eau pluviale	Refoulement	0	0	0	0	0	0	0	0
Eau pluviale	Sous vide	0	0	0	0	0	0	0	0
Eau usée	Gravitaire	0	9 005,89	0	0	0	1 197,22	0	10 203,11
Eau usée	Refoulement	0	0	0	0	0	4 048,75	0	4 048,75
Eau usée	Sous vide	0	0	0	0	0	0	0	0
Unitaire	Gravitaire	0	0	0	0	0	0	0	0
Unitaire	Refoulement	0	0	0	0	0	0	0	0
Unitaire	Sous vide	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>9 005,89</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5 245,97</b>	<b>0</b>	<b>14 251,86</b>





# LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

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

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

## LES VARIATIONS SUR LES BIENS DE RETOUR

### LES VARIATIONS SUR LES INSTALLATIONS

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

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice			
Commune	Site	Année de mise en service	Année de mise hors service
LANDIRAS	STEP LANDIRAS	2008	

### LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type (EU/EP/Unitaire). En ce qui concerne le motif « Renouvellements », la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire de canalisation année précédente	0	14 273	0
Travaux neufs contractuels (extensions, renforcements)	0	0	0
Extensions financées par des tiers	0	0	0
Remise gratuite par la Maîtrise d'Ouvrage	0	0	0
Régularisation de plans	0	- 513,56	0
Renouvellements	0	492,42	0
<b>Situation actuelle</b>	<b>0</b>	<b>14 251,86</b>	<b>0</b>

## LES VARIATIONS SUR LES BRANCHEMENTS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des accessoires de réseau et les branchements :

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice (nombre)			
Désignation	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Branchements neufs	6	7	16,7%

# LA SITUATION DES BIENS ET DES IMMOBILISATIONS

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

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

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

## SITUATION SUR LES INSTALLATIONS

En dehors des travaux décrits ci-après, l'état général des installations permet leur exploitation dans des conditions satisfaisantes. Les accès aux installations sont en bon état. L'état du génie civil, des clôtures, des portails et des huisseries est correct. Les équipements de télésurveillance, et l'ensemble des équipements électromécaniques sont en état normal de fonctionnement et d'exploitation.

## 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 :

Cf. tableau d'investissement.

## LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Installation des barreudages antichute sur les postes de relevage Biagout, Cassan, Jeanmets, Jeannot de Lègue et Pharmacie.

Mise en place d'une télégestion sur le poste de relevage Pont Saint Martin.

## SITUATION SUR LES CANALISATIONS

*Description de l'état général des réseaux de collecte :*

En dehors des travaux décrits dans le chapitre « Bilan et perspectives », l'état général du réseau permet l'exploitation dans des conditions satisfaisantes.

Lors des extensions de réseaux de collecte ou renouvellement, les tronçons de canalisation situés en domaine privé devront faire l'objet d'une servitude de passage et d'utilisation du domaine privé. D'autre part, il serait souhaitable d'établir un inventaire des canalisations existantes en domaine privatif (ex : réseaux Lieu-dit Mouliasse).

Travaux à réaliser par le délégataire :

Travaux contractuels.

Travaux à réaliser par la collectivité délégante :

Lors des travaux de réfection de voirie, prévoir systématiquement la remise à la cote des regards de visite chaussée permettant l'accès aux accessoires de fermetures de réseaux.

Réalisés par le Délégataire
Pas de travaux réalisés par le délégataire au cours de l'année 2012

Réalisés par la Collectivité /Syndicat			
COMMUNE	ADRESSES	TRAVAUX	TYPE
Landiras	Rue Henri Laval	Pose : 492,42 ml Ø200 PVC - 44 Brts EU - 21 Regards de visite Dépose : 511,18 ml Ø200 AC - 40 Brts EU - 21 Regards de visite	R

Type : R= Renouvellement / N = Neuf

## SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

Travaux à réaliser par le délégataire :

Travaux contractuels.

Travaux à réaliser par la collectivité délégante :

Lors des travaux de réfection de voirie, prévoir systématiquement la remise à la cote des regards de façade permettant l'accès au branchement pour désobstruction ou contrôle.

# LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

## LE RENOUVELLEMENT

### LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des 3 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)			
Opération	2010	2011	2012
Renouvellement	4 683,48	3 001,68	997,13

## LES TRAVAUX NEUFS DU DOMAINE CONCEDE

### LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS

Les dépenses constatées sur les travaux neufs au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2008	2009	2010	2011	2012
Travaux neufs	0	0	0	0	5 749,37

# LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

## LE RENOUVELLEMENT

### LE SUIVI PRÉLIMINAIRE DU RENOUVELLEMENT

Les investissements contractuels sont soumis à un processus de renouvellement...

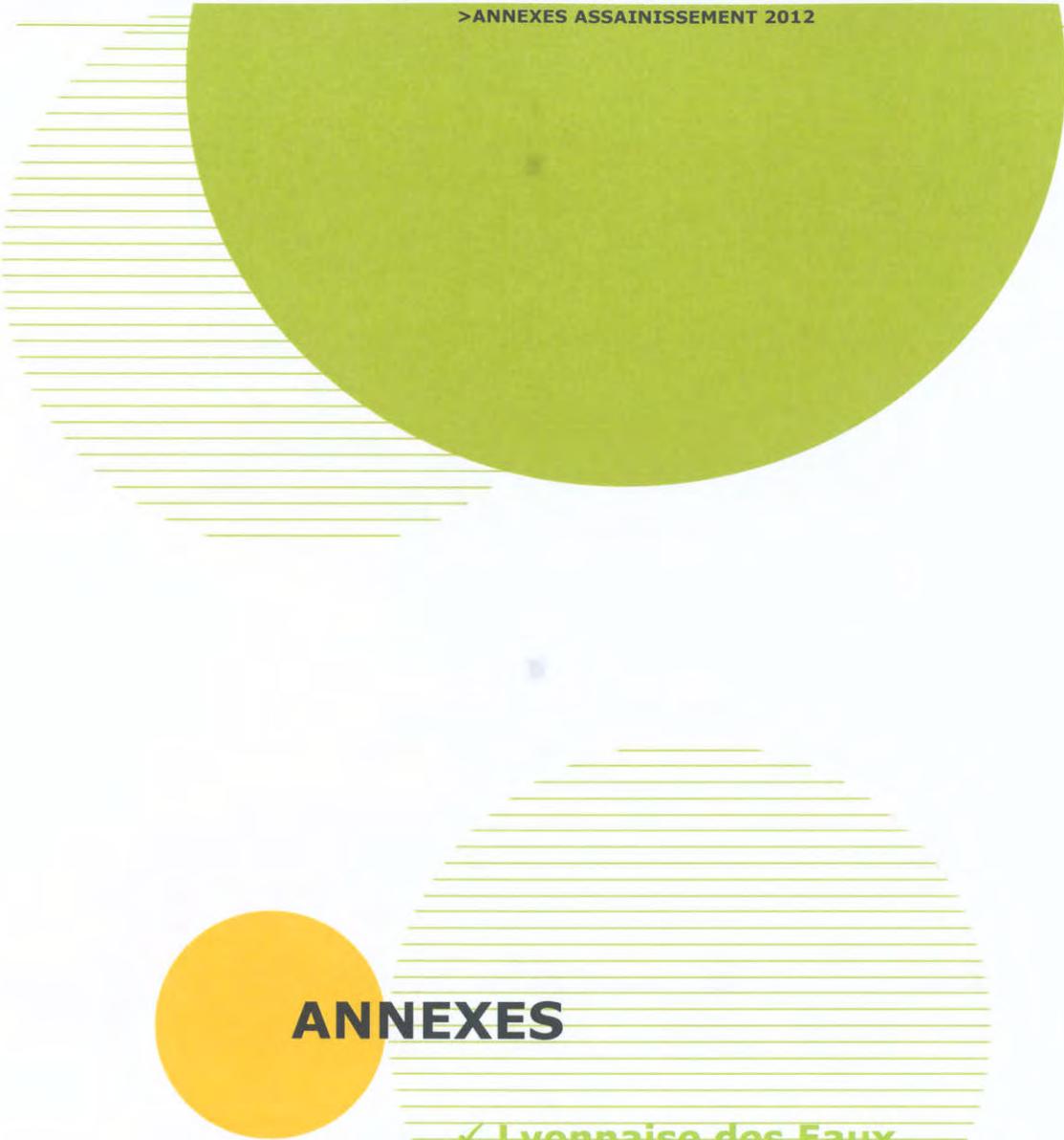
```
graph LR; A[Identification des investissements contractuels à renouveler] --> B[Suivi préliminaire]; B --> C[Validation]; C --> D[Renouvellement];
```

## LES TRAVAUX HEURS DU DOMAINE EXPERT

### LE SUIVI PRÉLIMINAIRE DES TRAVAUX HEURS

Le suivi préliminaire des travaux heurs est effectué par l'expert...

```
graph LR; A[Identification des travaux heurs] --> B[Suivi préliminaire]; B --> C[Validation]; C --> D[Travaux heurs];
```



## ANNEXES

- ✓ **Lyonnaise des Eaux**
- ✓ **Synthèse réglementaire**
- ✓ **Politique active de communication**
- ✓ **Construire sans détruire**
- ✓ **Contrat pour la santé de l'eau**
- ✓ **Rapport d'évaluation Vigeo 2012**



# LYONNAISE DES EAUX A VOTRE SERVICE



- ✓ 12 millions de consommateurs desservis en eau potable (19 % de la population française)
- ✓ 9 millions d'usagers en assainissement (y compris les filiales paritaires (18 %))
- ✓ 2 430 contrats avec les collectivités locales
- ✓ 2,1 milliards d'euros de chiffre d'affaires consolidé
- ✓ 16 entreprises régionales
- ✓ 106 843 km de réseaux de distribution eau
- ✓ 46 859 km de réseaux assainissement
- ✓ 1,1 milliard de m<sup>3</sup> d'eau livrés
- ✓ 11 920 collaborateurs
- ✓ 12 centres d'expertises et de recherches dont 6 laboratoires d'analyses

## Naissance de Lyonnaise des Eaux France

En 2001, Lyonnaise des Eaux devient une filiale du groupe SUEZ et se spécialise dans les activités de l'eau et de l'assainissement en France. L'entreprise affine ses ambitions autour de trois axes :

- fournir une eau potable de qualité irréprochable ;
- développer ses activités en assainissement ;
- satisfaire les attentes de ses clients.

Lyonnaise des Eaux accentue ainsi ses efforts pour améliorer son service aux clients : agence clientèle en ligne, simplification de la facture, information du consommateur (brochures, magazine *L'Eau et vous...*).

## Lyonnaise des Eaux s'engage pour le développement durable

Aujourd'hui, les enjeux environnementaux sont plus que jamais une priorité pour l'entreprise, comme le prouve la charte des douze engagements de développement durable établie par Lyonnaise des Eaux en 2006. Ces douze engagements servent à l'entreprise d'outil de dialogue et d'action avec les collectivités locales, les consommateurs et ses collaborateurs.

De même, certains sites de Lyonnaise des Eaux, comme le centre des Yvelines, sont certifiés par la norme ISO 9002 qui reconnaît l'efficacité des systèmes de management de la qualité d'une entreprise. Des efforts qui seront poursuivis avec la certification ISO 14001 portant sur la protection de l'environnement.



## De nouveaux services à l'environnement et à l'habitat



Acteur du développement durable, Lyonnaise des Eaux propose aux collectivités locales de nouveaux services dédiés à l'environnement : réduction de l'empreinte environnementale des services de l'eau et de l'environnement sur les territoires avec l'offre verte, service de gestion quantitative des ressources pour lutter contre les impacts du changement climatique, service d'amélioration de la qualité des eaux de rivière, de lac et des eaux de baignade. Lyonnaise des Eaux propose également une nouvelle gamme de services à l'habitat et à la personne pour la maîtrise des consommations d'eau.

Qui consomme quoi ? Comment expliquer les écarts de volume entre le compteur général et la somme des index des compteurs divisionnaires ?

Pour répondre à ces questions, il faut connaître son parc de compteurs, pour identifier les problèmes et les traiter par ordre de priorité, avant que les dérives deviennent trop importantes. Comment ? En croisant l'historique des consommations, la situation géographique et les données patrimoniales des compteurs.

## Les enjeux du développement durable

Le diagnostic des consommations est une méthode qui permet de disposer d'une vue précise de ses consommations. L'identification des zones sensibles donne les moyens d'intervenir. Au-delà de l'aspect gestionnaire, ce diagnostic s'inscrit typiquement dans les enjeux du développement durable, puisqu'il vise à réduire les pertes d'eau.

Ce service fait partie du Pack Pro de Lyonnaise des Eaux. Il peut également conduire à moderniser son parc de compteurs, avec notamment le système de télérelève qui permet de détecter en temps réel les fuites ou les consommations anormales.

## L'innovation, pour faire la différence



Pour des services qui correspondent pleinement aux attentes de nos clients et pour faire la différence par rapport à nos concurrents, Lyonnaise des Eaux place l'innovation au cœur de sa stratégie. L'innovation permet par exemple de démultiplier les valeurs d'usage de l'eau : il y a ainsi de l'énergie dans l'eau et une innovation telle que Degré Bleu permet d'utiliser la capacité calorifique des eaux usées et de contribuer aux objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre d'une collectivité.

Les efforts de recherche, menés en étroite liaison avec

Suez Environnement visent aussi à améliorer les offres, la qualité de service, la productivité et à garantir aux collectivités locales un service au juste prix.

## LYONNAISE DES EAUX, A propos de SUEZ-ENVIRONNEMENT

### Un groupe pour l'environnement et l'énergie

En 1997, Suez fusionne avec Lyonnaise des Eaux. Le nouveau Groupe, appelé Suez-Lyonnaise des Eaux, puis Suez, se concentre progressivement sur deux pôles : l'énergie et l'environnement. Lyonnaise des Eaux appartient désormais à ce second pôle, appelé SUEZ ENVIRONNEMENT où elle est responsable de la gestion de l'eau et de l'assainissement en France.

### Une entreprise et deux métiers clés pour l'environnement

L'expertise et l'ancienneté de SUEZ ENVIRONNEMENT dans les métiers de la gestion de l'eau et des déchets sont des atouts décisifs pour la nouvelle ère qui s'annonce : préserver les ressources naturelles et optimiser l'utilisation des matières premières.

### Ambitions et innovations

Pour construire une nouvelle économie des ressources, il convient de disposer de solutions innovantes de gestion des ressources naturelles. À la tête d'un réseau de 500 chercheurs, techniciens, experts, SUEZ ENVIRONNEMENT pilote plus de 65 programmes de recherche par an. En 2010, 73 millions d'euros ont été investis dans la recherche et le développement.

Ainsi, l'Entreprise accompagne ses clients et ses partenaires en leur proposant des solutions sur mesure, en accord avec leur démarche de développement durable et en privilégiant systématiquement la compréhension des enjeux locaux.

Dans le secteur des déchets, SUEZ ENVIRONNEMENT met en place des filières de recyclage de plus en plus spécialisées et adaptées aux déchets qu'elles collectent.

Dans le secteur de l'eau, l'Entreprise propose et promeut des solutions technologiques limitant le gaspillage ou permettant la réutilisation des eaux usées.

SUEZ ENVIRONNEMENT se trouve ainsi au cœur des enjeux de la nouvelle économie des ressources qui se met en place aujourd'hui.





# SYNTHÈSE RÉGLEMENTAIRE

## SERVICE PUBLIC D'ASSAINISSEMENT

### REPLACEMENT DE LA PARTICIPATION POUR RACCORDEMENT A L'ÉGOUT (PRE) PAR LA PARTICIPATION POUR LE FINANCEMENT DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF (PAC)

#### > Loi n°2012-354 du 14 mars 2012 de finances rectificative pour 2012

Cette loi supprime la participation pour raccordement à l'égout (PRE) et la remplace par la participation pour assainissement collectif (PAC) à compter du 1er juillet 2012.

Les 3 modifications principales apportées par cette loi sont :

- la PAC peut s'appliquer aux immeubles existants (nouvellement raccordés) et plus seulement aux immeubles neufs ;
- le coût du branchement (partie publique) doit être déduit du montant réclamé.
- la PAC est exigible à compter de la date du raccordement effectif au réseau public de l'immeuble, et n'a plus à figurer dans le permis de construire.

### DESCRIPTIF DÉTAILLÉ DES RÉSEAUX

#### > Décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution de l'eau potable

Ce décret impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eau potable et d'eaux usées. Ces réseaux doivent faire l'objet avant fin 2013 d'un descriptif détaillé comprenant diverses informations énumérées par le décret.

### DISPOSITIF LORS D'UNE SURCONSOMMATION D'EAU SUITE A UNE FUITE OU A UN DYSFONCTIONNEMENT DU COMPTEUR

#### > Décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.

Pris en application de la loi du 17 mai 2011, dite loi « Warsmann », le décret vient préciser les modalités de dégrèvements des usagers en cas de fuite.

1/ Deux dates d'application sont à prendre en compte :

- à partir du 27 septembre 2012, toutes les factures émises peuvent faire l'objet d'une demande par les abonnés d'un dégrèvement dans les conditions de la loi.
- à partir du 1er juillet 2013, le service public d'eau doit répondre à l'obligation d'information du client sur sa surconsommation et sur les démarches pour bénéficier d'un dégrèvement.

2/ Le périmètre d'application : fuites après compteur survenues en local d'habitation.

Exclusions :

- les clients collectivités et professionnels qui continuent à être uniquement régis par les clauses contractuelles existantes ;
- les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

3/ Les principales modalités d'application :

- ↳ Intervention du dégrèvement sur présentation, sous un mois à compter de l'information sur la surconsommation, d'une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant la localisation de la fuite et la date de sa réparation ;
- ↳ Pour l'eau, le dégrèvement concerne les volumes excédant le double de la consommation moyenne (sur 3 ans pour une période équivalente) ;
- ↳ Pour l'assainissement, ce dégrèvement représente 100% du volume du dépassement de la consommation moyenne.

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

### 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.**

Cette loi transpose en droit français les dispositions de la directive du 16 février 2011. Elle est relative aux retards de paiement 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 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 pour frais de recouvrement.

Ce nouveau dispositif s'applique aux contrats publics conclus à compter du 16 mars 2013, et sera complété par un décret d'application, qui fixera le montant de l'indemnité forfaitaire.

*Nota : Concernant les marchés privés (de professionnels à professionnels), la directive avait déjà été transposée par la loi Warsmann du 22 mars 2012, 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.*

*Cette indemnité est exigible en cas de retard de paiement de toute créance née à partir du 1er janvier 2013.*

## MARCHES PUBLICS

### SEUIL DE 15 000 EUROS POUR LES PROCEDURES DE PUBLICITE ET DE MISE EN CONCURRENCE

> **Loi n°2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives (« Loi Warsmann »). Article 118.**

Cette loi confirme le seuil de 15 000 euros fixé par le décret n° 2011-1853 du 9 décembre 2011 en dessous duquel les marchés publics sont dispensés de procédure de publicité et de mise en concurrence.

### INFORMATION DES CANDIDATS A UN MARCHÉ PUBLIC

> **Conseil d'Etat, 12 mars 2012, Dynacite, req.n° 354355.**

Dans le cadre de la procédure de passation d'un marché de performance énergétique, la collectivité a communiqué aux candidats des chiffres de consommations énergétiques des bâtiments en moyenne majorés de 10 % par rapport aux consommations réelles constatées par les candidats exploitants sortants. Dès lors, les candidats disposaient, pour élaborer leur offre, d'informations inexactes sur un « élément essentiel du marché ». La procédure a été annulée en conséquence.

## INTERCOMMUNALITE

### NOUVELLES REGLES DE REPRESENTATION DES COMMUNES AU SEIN DE L'ORGANE DELIBERANT ET DU BUREAU DES COMMUNAUTES DE COMMUNES ET D'AGGLOMERATION

> **Loi n° 2012-1561 du 31 décembre 2012 relative à la représentation communale dans les communautés de communes et d'agglomération.**

Cette loi ne modifie pas le nombre de délégués des conseils communautaires des communautés et des communautés d'agglomération fixé par la réforme du 16 décembre 2010 de réforme des collectivités. Mais elle prévoit que les conseils municipaux, se prononçant à la majorité qualifiée, pourront désormais majorer le nombre total de sièges de **25%** au lieu de 10% (seuil de la loi de 2010).

La loi donne également la possibilité au conseil communautaire de ces communautés la possibilité de fixer un nombre de vice-présidents pouvant atteindre **30%** de l'effectif de l'assemblée, sans pouvoir aller au-delà de quinze vice-présidents.

Enfin, la loi régit le montant des indemnités versées aux élus locaux en prévoyant que le total du budget des indemnités d'élus ne doit pas augmenter lorsqu'il est fait usage de cette faculté d'élargissement des conseils ou des bureaux.

## ENVIRONNEMENT

### CREATION D'UN FONDS D'INVESTISSEMENT POUR LA BIODIVERSITE ET LA RESTAURATION ECOLOGIQUE

> **Décret n° 2012-228 du 16 février 2012 relatif au fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique**

Ce décret crée un fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique. Ce fonds d'investissement vise à soutenir les projets et programmes de protection de la biodiversité, la préservation et la remise en état des continuités écologiques.

Le ministre chargé de la protection de la nature décide de l'octroi des subventions après avis d'un comité consultatif. Ce comité émet des recommandations sur l'utilité du fonds, veille à la bonne articulation entre ces subventions et les autres financements envisageables et établit un bilan annuel de l'utilisation du fonds. Il est présidé par le directeur de l'eau et de la biodiversité et se réunit au moins une fois par an.

### FONDS DE GARANTIE DES BOUES : L'ASSIETTE DE CALCUL DE LA TAXE EST REVUE PAR LE CONSEIL CONSTITUTIONNEL

> **Décision QPC du Conseil Constitutionnel n° 2012-251 du 8 juin 2012.**

Une Question prioritaire de constitutionnalité (QPC) posée à l'initiative d'industriels a conduit le Conseil constitutionnel à revoir de façon stricte les bases de l'assiette alimentant le fonds de garantie des boues. La taxe ne peut être basée sur la quantité produite de matière sèche de boues, comme le prévoit le [décret du n°2009-550 du 18 mai 2009](#) car cela aurait pour effet d'intégrer les boues qui ne partent pas en épandage alors même que le fonds est destiné à réparer des dommages résultant exclusivement de l'épandage. Le Conseil constitutionnel a utilisé son pouvoir d'interpréter un texte pour lui donner des bases juridiques incontestables.

*A retenir : seules les boues admises à l'épandage (ce qui sous-tend d'avoir une déclaration ou autorisation d'épandage) doivent être prises en considération dans le calcul de la taxe, ce qui réduit son montant. Le logiciel Olympe de Lyonnaise des Eaux permet de calculer cette quote-part.*

### REGISTRE DE DECHETS OBLIGATOIRE POUR TOUT EXPLOITANT PRODUISANT OU EXPEDIANTE DES DECHETS

> **Arrêté du 29 février 2012 fixant le contenu des registres mentionnés aux articles R.541-43 et R.541-46 du code de l'environnement.**

Cet arrêté prévoit qu'à partir du 1er juillet 2012, les exploitants des établissements produisant ou expédiant des déchets doivent tenir à jour et conserver pendant au moins trois ans un registre chronologique où sont consignés tous les déchets sortants. Ce registre doit contenir diverses informations telles que la date d'expédition du déchet, la nature et la quantité du déchet sortant, le nom et l'adresse de l'installation vers laquelle le déchet est expédié, les coordonnées du ou des transporteurs et leur numéro de récépissés de déclaration transport...

*A retenir : la tenue de ce registre est désormais obligatoire pour tout exploitant d'établissement produisant ou expédiant des déchets à l'exception des déchets assimilables à des déchets ménagers, tout exploitant des installations relevant de la loi sur l'eau, tout exploitant d'installations qui traitent des substances ou objets qui sont des déchets afin qu'ils cessent d'être des déchets, pour les collecteurs, les transporteurs, les négociants de déchets, les exploitants des installations de transit, de regroupement ou de traitement de déchets.*

## PREVENTION ET SECURITE

### REFORME « CONSTRUIRE SANS DETRUIRE »

> **Arrêté du 15 Février 2012 pris en l'application du chapitre IV du titre V du livre V du code de l'environnement relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution**

Il abroge et remplace l'arrêté du 16 novembre 1994 d'application du décret no 91-1147 du 14 octobre 1991 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution. Il complète les cas d'exemption aux obligations de déclaration préalable aux travaux applicables au maître d'ouvrage (déclaration de projet de travaux - DT) et à l'exécutant des travaux (déclaration d'intention de commencement de travaux - DICT) et définit les formulaires CERFA qui doivent être utilisés pour procéder à ces déclarations. Il définit les règles de précision des données de localisation fournies par les maîtres d'ouvrage et exécutants de travaux dans leurs déclarations préalables pour l'emprise des travaux prévus et celles fournies par les exploitants de réseaux en réponse à ces déclarations pour la localisation des réseaux. Il impose aux exploitants de réseaux la mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue des données cartographiques de leurs réseaux enterrés en service, reposant notamment sur l'exploitation des résultats des investigations complémentaires effectuées par les maîtres d'ouvrage de travaux. Il fixe les modalités de mise en œuvre des investigations complémentaires ainsi que les modalités de répartition des coûts qu'elles engendrent entre le maître d'ouvrage et les exploitants de réseaux.

Il encadre les clauses techniques et financières particulières qui doivent être prévues dans les marchés de travaux à proximité des réseaux afin que les exécutants de travaux ne subissent pas de préjudice lié au respect des obligations de la présente réglementation. Il précise les modalités des relevés topographiques destinés à relever les coordonnées géoréférencées des tracés des réseaux. Il encadre les techniques employées par l'exécutant lors de travaux effectués à proximité des réseaux. Enfin, il détermine les modalités d'obtention des autorisations d'intervention à proximité des réseaux sur la base de la vérification des compétences des personnes concernées et les modalités d'obtention des certifications pour les entreprises effectuant des relevés topographiques des réseaux neufs ou en service.

**> Décret n°2012-970 du 20/08/2012 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution**

Il corrige des approximations des textes précédents, mais n'apporte pas de modifications substantielles. Un des points saillants est le classement de la très basse tension en réseau non-sensible et l'exonération de versement de la redevance pour les petites communes (la redevance aurait alors été ridiculement faible).

**> Avis du 29 Juin 2012 relatif à l'analyse de la régularité des déclarations préalables aux travaux dans les premières semaines de la mise en application de la réforme anti-endommagement**

Il précise les modalités transitoires entre le 1er juillet 2012 et le 1er janvier 2013 dans l'exécution des projets

**> Arrêté du 28 juin 2012 pris en application de l'arrêté du 15 février 2012 d'application du chapitre IV du titre V du livre V du code de l'environnement relatif à l'exécution des travaux à proximité de certains ouvrages, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution**

Il reconnaît la partie 1 de la norme comme la norme citée en référence dans le Décret du 05/10/2011.

**> Norme NFS 70-003 Partie 1 "Travaux à proximité de réseaux - Prévention des dommages et de leurs conséquences"**

La norme d'application obligatoire reprend tous les textes, décrets, arrêtés... et les traduit en logigrammes et processus. Elle apporte assez peu de compléments.

**> Arrêté du 30 Juin 2012 portant approbation de prescriptions techniques prévues à l'article R. 554-29 du code de l'environnement**

Il reconnaît le guide technique (Arrêté publié au bulletin officiel).

**> Guide Technique Travaux**

Ouvrage à la fois pédagogique, et de portée réglementaire lorsqu'il indique les précautions à prendre au droit des réseaux, classe les techniques de travaux, et précise leur "fuseau de déstabilisation" qui ne doit pas pénétrer le fuseau de présence probable des réseaux tiers.

**> Norme NFS 70-003 Partie 2 : « Détection des réseaux enterrés »**

Ce chapitre de la norme est d'application volontaire, et non obligatoire. Il détaille les modalités de réalisation des investigations complémentaires par des techniques non-intrusives.

**> Arrêté 03/09/2012 fixant le barème hors taxe des redevances prévues à l'article L554-5 du Code l'environnement**

Afin de couvrir les dépenses afférentes à la création, l'exploitation, la mise à jour et la maintenance du guichet unique, l'Institut national de l'environnement industriel et des risques perçoit les redevances suivantes mentionnées à l'article L. 554-5 du code de l'environnement dont le présent arrêté fixe le barème.

# UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

## Des dépliants et livrets



Ils sont disponibles soit sur demande, soit lors d'envois ciblés en fonction des questions posées par les clients :

- *Maîtriser sa consommation ;*
- *Les gestes écologiques à entreprendre dans les actions quotidiennes ;*
- *Le prélèvement mensuel ;*
- *Etc.*



## Un livret pour les nouveaux clients

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

- *Une information sur les services offerts par Lyonnaise des Eaux ;*
- *Les réponses aux questions les plus fréquentes sur la qualité de l'eau ;*
- *Le règlement de service ;*
- *Etc.*



## Une Newsletter « L'Eau & Vous »

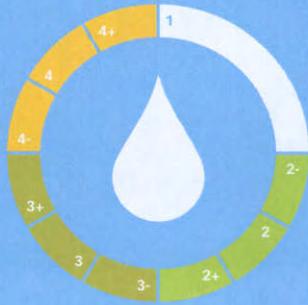
www.leauevous.fr. Une information en ligne à destination des clients consommateurs actualisée mensuellement.



2012-2016

LES 12 ENGAGEMENTS DE LYONNAISE DES EAUX

# RAPPORT D'ÉVALUATION VIGEO 2012





- 01 Editorial
- 02 Audit en développement durable par l'agence Vigéo : l'explication de la méthode
- 04 Synthèse des conclusions de la mission Vigéo 2012

**PILIER 1 :  
MIEUX GOUVERNER  
L'EAU POUR  
BIEN LA PROTÉGER**

- 06 **Engagement n° 1 :**  
Contractualiser une charte de gouvernance locale
- 07 **Engagement n° 2 :**  
Partager la connaissance avec tous les publics
- 08 **Engagement n° 3 :**  
Ouvrir la gouvernance de l'entreprise et déployer l'éthique d'intervention

**PILIER 2 :  
INNOVER POUR LA SANTÉ  
DE L'EAU ET EN MESURER  
L'EFFICACITÉ**

- 09 **Engagement n° 4 :**  
Economiser l'eau
- 10 **Engagement n° 5 :**  
Restaurer le bon état écologique et compenser les pressions sur la biodiversité
- 11 **Engagement n° 6 :**  
Garder un temps d'avance sur la qualité de l'eau potable
- 12 **Engagement n° 7 :**  
Transformer les installations de traitement en plateformes environnementales
- 13 **Engagement n° 8 :**  
Développer les compétences des hommes et des femmes au service de l'eau

**PILIER 3 :  
PROMOUVOIR  
UNE ÉCONOMIE  
VERTUEUSE ET  
CONCERTÉE DE L'EAU**

- 14 **Engagement n° 9 :**  
Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur
- 15 **Engagement n° 10 :**  
Partager équitablement la valeur créée
- 16 **Engagement n° 11 :**  
Rendre possible l'accès de tous à l'eau
- 17 **Engagement n° 12 :**  
Contribuer à l'emploi local
- 18 Indicateurs de suivi des 12 engagements de Lyonnaise des Eaux
- 20 Bilan et perspectives



Se placer sous la vigilance d'un tiers, l'agence de notation extrafinancière Vigéo, pour évaluer notre contribution à la gestion durable de l'eau, est un exercice exigeant. C'est aussi un formidable miroir du regard que portent sur nous nos clients et les acteurs du territoire : sur 68 entretiens que l'agence a conduits pour apprécier l'état d'avancement des 12 nouveaux engagements de Lyonnaise des Eaux, filiale de Suez environnement, 25 l'ont été auprès de nos parties prenantes externes.

À cet égard, les résultats de l'évaluation 2012 sont encourageants. Ils montrent que l'entreprise, en un an, a su se mobiliser pour refonder les modalités mêmes de sa relation contractuelle avec ses clients. Avec le Contrat pour la santé de l'eau, Lyonnaise des Eaux prouve, nous dit Vigéo, qu'elle a su entendre les nouveaux besoins des collectivités locales et être force de proposition, notamment sur le thème de la gouvernance et de l'innovation sociale.

Bien sûr, beaucoup de choses restent à faire. Mais ces premiers résultats nous assurent de la pertinence et de l'ambition de notre démarche développement durable, débutée en 2006, reconduite en 2012, conçue pour être un levier puissant de transformation et qui incarne ma vision de ce qu'est la responsabilité de l'entreprise. Nous vous les donnons à lire dans leur intégralité. Vos réactions nous permettront de progresser, n'hésitez pas à m'en faire part !

**Philippe Maillard**, Directeur général de Lyonnaise des Eaux.

# AUDIT EN DÉVELOPPEMENT DURABLE PAR L'AGENCE VIGEO : L'EXPLICATION DE LA MÉTHODE

## Nature de la mission

À l'issue d'une vaste consultation de ses parties prenantes d'une durée de deux ans pour imaginer collectivement le futur de l'eau, Lyonnaise des Eaux a lancé le Contrat pour la santé de l'eau, rassemblant une série de propositions innovantes qui ont été déclinées par l'entreprise en 12 engagements pour protéger collectivement l'eau. Cette nouvelle Charte d'engagements, qui couvre la période 2012-2016, renouvelée et complète, avec des objectifs plus ambitieux, les engagements pris pour la période 2006-2010.

Comme les années précédentes, Lyonnaise des Eaux a confié à Vigéo une mission d'évaluation de l'avancement de ses engagements de développement durable. Le périmètre couvert par l'évaluation est celui de Lyonnaise des Eaux France et de ses filiales majoritaires. La période de référence est 2011-2012.

## Démarche – information utilisée

Pour mener à bien cette mission, Vigéo a mis en œuvre les diligences suivantes au cours de la période de septembre à novembre 2012 :

- une revue de la documentation interne de l'entreprise,
- 15 entretiens avec des directeurs et les responsables fonctionnels au siège social,
- une investigation dans deux Entreprises régionales (sur les 15 que compte l'entreprise) comprenant 28 entretiens,
- 25 entretiens avec des représentants des parties prenantes locales ou nationales de l'entreprise (collectivités, associations syndicales, de l'environnement, associations d'insertion...).

## Éléments de méthode

L'ensemble de cette information a permis à Vigéo de formuler une opinion sur l'avancement de l'entreprise par rapport à chacun des 12 objectifs de la Charte. Cette opinion découle de l'analyse pour chacun des objectifs des trois composantes suivantes : pertinence des orientations de l'entreprise, cohérence des mesures prises pour déployer ces orienta-

tions (processus, moyens, systèmes de contrôle et reporting), et l'efficacité des résultats enregistrés.

L'opinion de Vigéo sur le niveau d'avancement de chaque objectif est synthétisée par un positionnement sur une échelle à 10 niveaux. Par consolidation des 12 notes précédentes, Vigéo a déduit un degré d'avancement d'ensemble des objectifs de la charte symbolisé par une note sur l'échelle à 10 niveaux, assortie, pour plus de précision, d'un score sur 200.

Cette note correspond au score sur 100 de la dernière évaluation par Vigéo des engagements 2006-2010 (réalisée en 2011), additionné au score sur 100 de la nouvelle charte 2012-2016 (pour l'année 2012).

Enfin, pour chaque engagement, une appréciation quant à l'assurance de la réalisation des objectifs chiffres fixés est symbolisée par une icône : confiante, neutre ou dubitative.

Échelle de notation : 10 niveaux d'avancement	Trois appréciations pour l'atteinte des objectifs	Au total, Vigéo donne à lire
<p><b>1</b></p> <p>Niveau d'avancement non tangible</p>	<p></p> <p>Assurance raisonnable d'atteindre les cibles fixées par l'entreprise des Eaux sur l'exercice 2016</p>	<p><b>Pour chaque engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Une note sur l'échelle de 1 à 4+ pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>– l'item politique</li> <li>– l'item déploiement</li> <li>– l'item résultats</li> </ul> </li> <li>→ la totalité de l'engagement</li> <li>→ Une icône symbolisant la projection sur 2016</li> </ul>
<p><b>2-</b> <b>2</b> <b>2+</b></p> <p>Niveau d'avancement amorcé</p>	<p></p> <p>Pas d'assurance d'atteindre les cibles fixées par l'entreprise des Eaux sur l'exercice 2016</p>	<p><b>Pour l'ensemble des engagements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Une note sur l'échelle de 1 à 4+</li> <li>→ Le score correspondant à cette note sur 200</li> </ul>
<p><b>3-</b> <b>3</b> <b>3+</b></p> <p>Niveau d'avancement probant</p> <p><b>4+</b></p> <p>Niveau d'avancement avancé</p>	<p></p> <p>Les systèmes mis en place ne permettront pas en l'état d'atteindre les cibles fixées par l'entreprise des Eaux sur l'exercice 2016</p>	

# SYNTHÈSE DES CONCLUSIONS DE LA MISSION VIGEO 2012

## Les conclusions de notre mission sur ces nouveaux engagements peuvent se résumer comme suit :

– Pour cette première évaluation de la nouvelle charte, la majorité des engagements sont d'ores et déjà positionnés au niveau 3 de notre échelle de notation.

Nous considérons que leur mise en œuvre est « probante » pour huit d'entre eux, et avancée (niveau 4) pour l'engagement « Partager la connaissance avec tous les publics ».

– Ce résultat rend compte de la pertinence de ces neuf engagements, de leur bon niveau de formalisation ainsi que des moyens substantiels qui leur sont consacrés.

Ces engagements sont effectivement déployés dans les opérations, avec des résultats tangibles. Lyonnaise des Eaux renforce ainsi sa performance sur des engagements qui s'inscrivent dans la continuité de la charte précédente, mais sont complétés par de nouveaux objectifs plus ambitieux.

L'ensemble des thématiques sociétales, sociales, environnementales et de gouvernance est couvert. À noter en particulier la bonne performance de l'engagement sur la contractualisation d'une Charte de Gouvernance locale, qui, bien que récent, a déjà atteint un stade de maturité.

– Trois engagements sont encore à un niveau « amorcé » (niveau 2), ils correspondent à des sujets nouveaux pour Lyonnaise des Eaux, qui ne sont pas encore complètement déployés, et dont la visibilité, aussi bien en interne qu'à l'externe, est à renforcer.

– Les principaux axes de progrès transverses concernent la formalisation d'un plan développement durable par Entrepris régionale, le renforcement de l'appropriation du Contrat pour la santé de l'eau par les équipes terrain de l'entreprise, l'amélioration des processus de reporting et indicateurs, et le développement d'une approche marquée structurée pour les nouvelles offres de service.

– Au final, notre mission nous permet de conclure à un niveau d'engagement managérial « probant » de l'entreprise pour la mise en œuvre des objectifs contenus dans sa charte. C'est pourquoi nous avons attribué à Lyonnaise des Eaux la notation de 3- sur une échelle allant de 1 à 4+, ce qui correspond à un score de 144 sur 200. **O**

### Claire Coletti,

Directrice de mission  
Paris, le 12 décembre 2012

### Notation Vigeo 2012

**3-**

## L'AGENCE DE NOTATION VIGEO ÉVALUE LES 12 ENGAGEMENTS PRIS PAR LYONNAISE DES EAUX

1	Contractualiser une charte de gouvernance locale	3+	2	Partager la connaissance avec tous les publics	4-	3	Ouvrir la gouvernance de l'entreprise et déployer l'éthique d'intervention	2+
4	Économiser l'eau	3	5	Restaurer le bon état écologique et compenser les pressions sur la biodiversité	3	6	Garder un temps d'avance sur la qualité de l'eau potable	3-
7	Transformer les installations de traitement et d'épuration en plateformes environnementales	3-	8	Développer les compétences des hommes et des femmes au service de l'eau	3+	9	Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur	2+
10	Partager équitablement la valeur créée	2+	11	Rendre possible l'accès de tous à l'eau	3	12	Contribuer à l'emploi local	3+

# CONTRACTUALISER UNE CHARTE DE GOUVERNANCE LOCALE

## Ce que dit Vigeo



### Points forts :

- Preuve de la volonté de Lyonnaise des Eaux d'être transparente sur ses pratiques commerciales et de gestion.
- Bonne appropriation des équipes dirigeantes et des équipes commerciales grâce à un déploiement conséquent d'outils de sensibilisation en interne.
- Résultats déjà probants et très bon accueil des collectivités construites avec elles, la Charte répond à leurs attentes et s'adapte à leurs spécificités.



### Points d'amélioration :

- Partager et harmoniser les outils commerciaux entre Entreprises régionales, et notamment le plan de prospection utilisé par certaines.
- Revoir l'indicateur de engagement de manière à mieux mesurer son impact sur l'activité commerciale.



## La refondation de la relation contractuelle avec les collectivités : une révolution en marche

Fin 2011, Lyonnaise des Eaux s'était fixé comme objectif de présenter la Charte de Gouvernance à l'ensemble de ses clients collectivités locales.

Fin 2012, l'objectif est atteint à 95%. L'accueil a été très positif. Pour les collectivités locales interrogées en effet, la Charte de Gouvernance est perçue comme un moyen contribuant à améliorer la transparence des résultats

(autour de propositions telles que le compte d'exploitation prévisionnel ou les dispositifs intranet qui permettent d'accéder à l'ensemble des données du contrat) ou encore à favoriser le partage des informations et le contrôle de la délégation (installation par exemple d'un Comité de surveillance aux bornes du contrat). C'est la ville de Laon qui a signé la première Charte de Gouvernance, elle a été suivie par d'autres collectivités, telles que Biarritz, Tarbes, Agde, le Syndicat d'uranée-Ventoux, Dijon, Chalon-sur-Saône, Dole, la Communauté urbaine de Dunkerque...\*

## De bonnes pratiques à partager

Les Entreprises régionales de Lyonnaise des Eaux ont mis en place différentes modalités de déploiement de la Charte de Gouvernance, ainsi l'ER Rhône-Alpes Auvergne l'intègre à son offre commerciale, l'ER Pyrénées-Méditerranée a procédé à une analyse fine des besoins de ses clients pour construire un plan de présentation sur mesure de la Charte. Au-delà,

la mise en œuvre elle-même des propositions de la Charte, comme celles qui concernent le contrôle du délégataire, l'accès transparent aux données, vont être intéressantes à suivre. Il y a là des retours d'expérience à analyser et à partager, au sein du Club Eau + la Charte de Gouvernance dans une vraie démarche de progrès. O

\* au 31/12/2012, 61 Chartes ont ainsi été signées ou contractualisées.

# PARTAGER LA CONNAISSANCE AVEC TOUS LES PUBLICS

## Une dynamique dont le renforcement est salué par Vigeo



### Points forts :

- Une augmentation continue du nombre de personnes sensibilisées.
- Des partenariats environnementaux engagés sur la durée, et de nouvelles initiatives avec des associations engagées dans le domaine de la solidarité et de la santé.
- Suite au baromètre réalisé début 2012, un plan d'action d'amélioration de la satisfaction client porté par toutes les Entreprises régionales.



### Points d'amélioration :

- Adapter les objectifs nationaux de cet engagement à chaque Entreprise régionale, mieux identifier les partenariats potentiels et développer de nouveaux outils pédagogiques.
- Améliorer le partage d'expériences, notamment au plan qualitatif, sur les actions engagées



## Des partenariats renforcés et des outils de communication novateurs

La centaine de partenariats locaux signés avec le monde associatif sont un élément clé de la politique de sensibilisation de l'entreprise, souvent valorisés explicitement dans ses contrats : ainsi à Dunkerque, un fonds spécifique dédié à la pédagogie a été créé contractuellement. À Orléans, le nouveau contrat prévoit la création d'un appartement pédagogique sur ces thématiques pédagogique témoin.

Le plan d'action d'amélioration de la satisfaction client, décliné par Entreprise régionale, prévoit explicitement d'améliorer l'information des clients, notamment par une meilleure communication sur le prix et la qualité de l'eau pour chaque contrat. C'est l'un des objectifs du nouveau site Relation Internet Usagers et Clients, qui sera lancé début 2013.

Enfin, plusieurs expérimentations en cours visent à aller au-delà des actions de sensibilisation, en impliquant le public dans la coconstruction de solutions sur le rôle de l'eau dans la ville de demain : *design thinking* sur l'eau, la ville et la nature à Lyon, concours d'idées à Lille Métropole... O



« LA VOLONTÉ DE PARTAGE DES CONNAISSANCES ET LA RÉFLEXION PÉDAGOGIQUE SONT LES POINTS FORTS DE NOTRE PARTENARIAT AVEC LYONNAISE DES EAUX. »

Association



« PAR LA CHARTE DE GOUVERNANCE, LYONNAISE DES EAUX A SU RÉORIENTER SON MÉTIER VERS UN VRAI SERVICE PUBLIC DE DÉLÉGATION DANS UN ESPRIT DE PARTENARIAT, DE CONFIANCE ET D'ÉCHANGE. »

ELU

## OUVRIR LA GOUVERNANCE DE L'ENTREPRISE ET DÉPLOYER L'ÉTHIQUE D'INTERVENTION

### Ce que dit Vigeo

#### Points forts :

- Volonté d'inscrire Idées Neuves sur l'Eau, la démarche de dialogue avec les parties prenantes, dans l'ADN de l'entreprise.
- Incarnation du sujet de l'éthique par la création d'un réseau de 15 déontologues animé par le déontologue national.

#### Points d'amélioration :

- Fixer les modalités de l'opérationnalisation du processus Idées Neuves sur l'Eau.
- Définir un indicateur de pilotage rendant compte de l'appropriation de l'éthique par les collaborateurs.



### L'éthique : une exigence et un atout

Pour une entreprise, respecter les lois et les règlements est un prérequis de son droit à opérer. À l'échelle individuelle du collaborateur, cette même obligation se complète d'un impératif éthique qui consiste à agir conformément aux valeurs de la société et de l'entreprise.

Au fond, le respect de l'éthique est une condition de la performance, parce qu'elle nourrit l'image de l'entreprise et que la réputation de Lyonnaise des Eaux est un actif essentiel. C'est pourquoi, aux côtés du déontologue national, Lyonnaise des Eaux a mis en place un réseau de 15 déontologues au sein de ses Entreprises régionales. L'objectif : sensibiliser les collaborateurs autour des principes de la Charte éthique, élaborer la cartographie des risques, imaginer les politiques de prévention des risques. Bref, parler de l'éthique, et en faire un véritable atout

### Idées Neuves sur l'Eau en actions

En 2010, Lyonnaise des Eaux lançait Idées Neuves sur l'Eau, une démarche de travail et de dialogue organisé autour de Forums d'experts. Elle nous a permis de proposer à nos clients le Contrat pour la santé de l'eau, qui refonde intégralement la relation contractuelle, et dont l'originalité réside dans le fait qu'il a été coconstruit avec les élus.

Depuis, Idées Neuves sur l'Eau, qui incarne les valeurs d'ouverture et de dialogue chères à l'entreprise, continue : le Forum, présidé par Martin Hirsch a permis de dialoguer avec les parties prenantes et d'être force de propositions sur la thématique de la tarification sociale.

En 2013, Idées Neuves sur l'Eau sera mis au service de l'ancrage territorial : deux Forums de dialogue seront organisés dans deux Entreprises régionales. O

## ÉCONOMISER L'EAU

### Lutter contre les fuites, sur le réseau public comme chez les consommateurs

Entre 2003 et 2010, Lyonnaise des Eaux a contribué, en réduisant les fuites sur les réseaux de distribution publique qu'elle gère, à économiser l'équivalent de la consommation en eau d'une ville d'un million habitants. Elle s'est alors engagée à porter cet objectif à un million et demi d'ici 2016, soit une économie complémentaire correspondant à 5% des volumes qu'elle distribue.

Entre 2010 et 2012, grâce au déploiement d'un plan d'action national, elle a déjà économisé à nouveau l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 620 000 habitants, dépassant l'objectif fixé. Cette très bonne performance demeure toutefois à consolider sur la durée, notamment en renforçant les dispositifs opérationnels de réparation des fuites dues aux périodes de gel.

Parallèlement, Lyonnaise des Eaux continue à déployer ses technologies de télérelève des compteurs auprès de ses clients collectifs locaux et de ses clients privés, en couvrant à ce jour près de 3,8 millions d'habitants. En exploitant 2 millions de points

### Ce que dit Vigeo

#### Points forts :

- Une très bonne performance du plan d'action sur la réduction des pertes en eau, qui a permis d'atteindre dès 2012 l'objectif fixé pour 2016, et qui reste toutefois à consolider sur la durée.
- Une progression continue dans le déploiement de la télérelève, et un développement de nouvelles méthodes de détection des fuites.
- Des offres innovantes pour protéger la ressource et sécuriser l'approvisionnement en eau des collectivités.

#### Points d'amélioration :

- Une visibilité de l'engagement visant à proposer partout le meilleur « mix hydraulique » qui reste à renforcer.
- Un reporting et un échange d'expériences à organiser sur les projets de mobilisation de ressources en eau alternatives.



de comptage dans les immeubles (eau froide, eau chaude, chauffage) via sa filiale Ocea Smart Building, Lyonnaise des Eaux est devenue le leader français dans ce domaine. Ocea Smart Building a aussi remporté en 2012 l'appel d'offres international relatif à la pose de 250 000 compteurs télérelevés dans l'île de Malte.

### Trouver le meilleur « mix hydraulique » pour ménager la ressource en eau

Le contrat d'alimentation en eau de la ville d'Hyères-les-Palmiers, remporté en 2012, prévoit notamment la restauration de la qualité de la nappe souterraine du Gapeau, avec une réalimentation en eau douce pour limiter l'infiltration en eau de mer, ce qui permettra à terme de ne plus avoir recours à des achats d'eau externes.

À Dijon, la réutilisation des eaux de drainage d'un parking souterrain en centre-ville permet désormais l'arrosage de la plateforme gazonnée du nouveau tramway, le remplissage des balayuses municipales et l'arrosage d'un jardin public : à terme, 100 000 m<sup>3</sup> d'eau potable seront ainsi économisés par an. O

« LA PROTECTION DE LA RESSOURCE EN EAU EST UNE PROBLÉMATIQUE TRANSVERSALE, ET LA LÉGITIMITÉ DE LYONNAISE DES EAUX EST ENTÈRE SUR CE SUJET. »

## RESTAURER LE BON ÉTAT ÉCOLOGIQUE ET COMPENSER LES PRESSIONS SUR LA BIODIVERSITÉ

### Ce que dit Vigeo



#### Points forts :

- L'intégration de la thématique « compensation écologique » dans les engagements de l'entreprise.
- L'acquisition d'entreprises spécialisées dans la réhabilitation des milieux naturels.
- Un réseau de correspondants biodiversité, des actions de formation pour mieux répondre aux attentes des collectivités en matière de biodiversité.



#### Points d'amélioration :

- Une présence de l'entreprise au sein des instances locales de réflexion sur le grand cycle de l'eau à renforcer.
- Plus de spécialistes de la biodiversité pour renforcer les compétences dans les Entreprises régionales.
- Une plus grande implication dans les démarches de protection des captages « prioritaires ».



**La protection des milieux naturels et des ressources en eau, des enjeux toujours plus grands pour les collectivités**

Le bon état écologique des eaux est une condition essentielle pour préserver les milieux aquatiques et maintenir durablement l'ensemble des usages de l'eau. Le défi est de passer du traitement curatif de l'eau à la réduction des pollutions en amont, notamment les pesticides et les nitrates qui représentent une menace majeure pour les milieux aquatiques.

Dans le cadre du Grenelle de l'environnement, la France s'est donnée comme objectif d'atteindre 66 % des masses d'eau en bon état d'ici à 2015. Ainsi une liste de captages prioritaires a été définie, ils font l'objet de dispositifs spécifiques afin de remédier à cette problématique. À ce titre, Lyonnaise des Eaux a développé des outils pour accompagner les collectivités dans leurs démarches de protection de la ressource comme Nitrascope™, qui permet de simuler des diagnostics des états actuels et futurs de la

concentration en nitrates des nappes phréatiques, et a mis en place des démarches partenariales de protection des captages comme le Diagnostic Territorial Multipressions à Calais.

**Des filiales spécialisées pour renforcer notre expertise et notre capacité à répondre aux demandes**

Se positionner sur le grand cycle de l'eau, c'est être en capacité de proposer des offres de réduction des pressions sur la ressource et de restauration de l'état écologique des milieux.

Dans ce contexte, certaines filiales de Lyonnaise des Eaux ont développé des activités spécifiques comme Rivages Pro Tech qui propose des offres variées allant du suivi écologique de la qualité des eaux de baignades à la gestion et l'entretien du littoral, Archambault Conseil, spécialisée dans la recherche et la maîtrise des eaux souterraines ou encore Onova, structure qui propose aux agriculteurs des services d'irrigation, de valorisation de la matière organique et de protection/restauration de la biodiversité. O

## GARDER UN TEMPS D'AVANCE SUR LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE

### Ce que dit Vigeo



#### Points forts :

- Des résultats en progression constante en matière de sécurité sanitaire des eaux distribuées, qui font notamment de Lyonnaise des Eaux l'opérateur français le plus performant en matière de qualité bactériologique.
- Des moyens de R&D conséquents mobilisés sur la problématique des « polluants émergents ».
- Des actions qui s'inscrivent dans le cadre du plan national d'amélioration de la satisfaction client.



#### Points d'amélioration :

- Une communication interne et externe sur la problématique des polluants émergents à renforcer.
- Une clarification nécessaire des missions du futur Observatoire des polluants émergents, avec la création d'indicateurs de suivi de la politique de l'entreprise dans ce domaine.



**Lyonnaise des Eaux, premier opérateur français pour la qualité des eaux distribuées**

L'analyse statistique interne des résultats des contrôles des autorités sanitaires sur la qualité des eaux distribuées en France entre début 2010 et mi 2011 place largement Lyonnaise des Eaux devant les autres opérateurs privés, mais aussi devant les régions, en matière de qualité bactériologique de l'eau distribuée (0,30% de non-conformité moyenne sur la période, contre 0,53% à 0,93% pour les autres délégataires, et 5,32% pour la moyenne des services en région). Par ailleurs, une dizaine de démarches de type ISO 22 000 ou HACCP sont achevées ou en cours à ce jour chez Lyonnaise des Eaux.

Ce résultat encourageant n'empêche pas Lyonnaise des Eaux de continuer à œuvrer avec ses clients pour résorber les situations résiduelles de non-conformité récurrentes, qui sont de moins en moins tolérées par le consommateur d'eau. Ces actions, tout comme une information plus claire du client final sur la qualité de l'eau au moyen du futur site

Relation Internet Usagers et Clients, s'inscrivent dans le cadre du plan national d'amélioration de la satisfaction client lancé en 2012.

**Une expertise sur les « polluants émergents » au service des collectivités**

Depuis 2010, Lyonnaise des Eaux a consacré plus de 5 millions d'euros à des programmes de recherche et développement relatifs à la connaissance des « polluants émergents » dans le milieu naturel et à leur traçabilité. Conduits en partenariat avec

Suez Environnement et ses filiales, ces programmes ont porté notamment sur le développement d'une base de connaissances, résultant du suivi analytique de ces polluants dans les rejets de 245 stations d'épuration gérées par Lyonnaise des Eaux ainsi que d'essais pilotes de traçabilité. Ces résultats étant maintenant consolidés, Lyonnaise des Eaux est à présent en mesure de proposer à tous ses clients une démarche d'état des lieux des « polluants émergents » de leur territoire, assortie de recommandations en matière de prévention ou de traitement. O



« LYONNAISE DES EAUX EST À LA FOIS UN PARTENAIRE ACTIF ET UNE FORCE DE PROPOSITION SUR LES PROBLÉMATIQUES SANITAIRES ÉMERGENTES. »

EU

## TRANSFORMER LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT EN PLATEFORMES ENVIRONNEMENTALES

### Ce que dit Vigeo

**Points forts :**

- Une grande maturité dans la politique « carbone » de l'entreprise (bilan national GES, mise à disposition des clients d'outils de mesure de l'empreinte carbone des contrats).
- Une progression substantielle du nombre de plans d'action biodiversité, favorisée par le renouvellement du partenariat avec FNE.

### Points d'amélioration :

- Un renforcement souhaitable de l'accompagnement de certaines entreprises régionales sur le problème de biodiversité, et un engagement chiffré sur la biodiversité à expliquer et à suivre nationalement.
- Une définition souhaitable d'objectifs plus précis en matière de recours aux énergies renouvelables, d'économies d'énergie et de réduction des émissions de gaz à effet de serre.



### La maturité de la politique « carbone » de l'entreprise

Les activités de Lyonnaise des Eaux conduisent à l'émission, directe ou indirecte, de 437 000 tonnes d'eqCO<sub>2</sub> par an. Avec plus de 50 Bilans Carbone® réalisés à ce jour par un réseau de spécialistes dans ses Entreprises régionales, Lyonnaise des Eaux peut proposer à ses clients collectifs ou industriels des objectifs en ligne avec ceux de leurs Plans climat-énergie. Les leviers de progrès sont alors l'optimisation de la marche des usines de traitement (réactifs, énergie), la réalisation de chantiers « verts », l'optimisation des déplacements professionnels.

Ainsi, l'Entreprise régionale Bordeaux Guyenne communique trimestriellement à la communauté urbaine de Bordeaux le Bilan Carbone® de son service d'eau et d'assainissement. Lyonnaise des Eaux a lancé fin 2011, en partenariat avec Degremont, <http://www.lifecarbonool.com>, premier site internet d'accès libre et gratuit permettant aux collectivités et aux industriels de calculer le Bilan Carbone® de leurs usines de

production d'eau et de leurs stations d'épuration. À ce jour, plus de 600 comptes utilisateurs ont été créés en France.

### Politique biodiversité : le passage à l'acte

Placée au 5<sup>e</sup> rang mondial pour le nombre d'espèces menacées, la France a un rôle important à jouer pour enrayer la perte de biodiversité et mettre en valeur les services économiques et sociaux rendus par les écosystèmes.

En 2013, la stratégie nationale doit être renforcée avec l'adoption d'une loi-cadre ainsi qu'avec la publication des textes relatifs aux Trames vertes et bleues. Aujourd'hui, l'ambition de Lyonnaise des Eaux est de transformer les sites dont elle a la gestion en véritables espaces de biodiversité. Cette thématique est proposée dans nos offres commerciales et des plans d'action sont définis dans la majorité de nos Entreprises régionales.

Des résultats encourageants qui traduisent la détermination concrète de nos engagements. O

## DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES HOMMES ET DES FEMMES AU SERVICE DE L'EAU

### Ce que dit Vigeo

**Points forts :**

- En 2012, signature d'un Accord national sur l'Emploi et la RSE
- Mise en place d'une nouvelle classification des métiers prévoyant des dispositifs pour favoriser les évolutions professionnelles.
- Dans un contexte de restructurations, un volume d'heures de formation qui progresse.
- Une démarche « bien-être au travail » en cours de déploiement.

### Points d'amélioration :

- Déployer l'entretien de seconde partie de carrière pour les seniors.
- Mieux communiquer sur l'offre de formation auprès des salariés qui n'ont pas accès à l'intranet.
- Poursuivre le déploiement de la démarche « bien-être au travail » dans les Entreprises régionales.



### Une formation des salariés axée sur la transformation des métiers

Pour répondre aux nouvelles attentes de ses clients et des usagers, pour savoir innover, pour renforcer l'employabilité de ses salariés, Lyonnaise des Eaux consacre un budget de formation conséquent, de plus de 4 % de la masse salariale.

Les enjeux de développement des compétences dans un contexte de transformation de l'entreprise sont forts. Des dispositifs sont proposés pour accompagner les managers à comprendre les enjeux du changement et à situer l'importance de leur rôle dans l'implication de leur équipe dans une démarche de progrès. En 2012, 42 % du budget de formation est consacré à l'accompagnement des nouvelles technologies, ce qui est bien supérieur à l'objectif de 30 % qui avait été fixé par l'entreprise.

### En matière de sécurité au travail, des processus en place qui permettent à tous de progresser

Au-delà des engagements nationaux formulés en matière de sécurité, des objectifs quantitatifs sont fixés

pour chaque Entreprise régionale et les actions menées sont suivies régulièrement, notamment au travers de visites hiérarchiques de sécurité réalisées par les cadres dirigeants de l'entreprise. Les résultats en matière de sécurité font partie du calcul de l'intéressement au niveau de chaque établissement.

Pour accompagner sa politique de sécurité, Lyonnaise des Eaux alloue des moyens conséquents en termes de formation : en 2011, 29 % des jours de formation ont été consacrés à la prévention des risques. Une attention toute particulière est portée sur la sensibilisation des collaborateurs aux risques psychosociaux : des sessions de formation sont spécifiquement organisées sur ce sujet à destination des CHSCT, des comités de direction ou encore du management intermédiaire.

Au Global, les résultats progressent : le taux de fréquence des accidents est passé de 9,15 en 2010 à 8,00 en 2012 ; le taux de gravité est, quant à lui, passé de 0,47 en 2010 à 0,34 en 2012. O

« LES FORMATIONS SONT BIEN CIBLÉES ET IL EXISTE UNE BONNE CONCERTATION ENTRE L'AGENT ET SON RESPONSABLE SUR CE SUJET. »

Représentant syndical.

« EN MATIÈRE DE PROBLÉMATIQUES ENVIRONNEMENTALES, LYONNAISE DES EAUX MET SES CAPACITÉS D'INNOVATION AU SERVICE DE NOS DEMANDES. »

Services techniques d'une collectivité.

## INTÉGRER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DANS LA RÉMUNÉRATION DE L'OPÉRATEUR

Ce que dit Vigeo



**Points forts :**

→ Un engagement qui prend en compte toutes les composantes environnementales de l'activité de l'entreprise, et qui permet de co-construire avec les collectivités des modèles novateurs de contrats.

→ La mise au point d'un référentiel d'affichage environnemental, qui permettra d'objectiver cette performance avec clients et parties prenantes locales.



**Points d'amélioration :**

→ Un plan d'action restant à décliner dans toutes les Entreprises régionales, en identifiant le potentiel d'intégration dans les offres aux collectivités et aux clients industriels.

→ Une association des parties prenantes à organiser autour du référentiel d'affichage environnemental, afin de finaliser la construction d'un référentiel « air-eau-sol » partagés...



**Un dispositif adopté par un nombre croissant de collectivités**

Déjà engagée depuis plusieurs années, la démarche consistant à associer une partie de la rémunération de l'opérateur sur des indicateurs de performance environnementale du service a été adoptée en 2011 et 2012 par plusieurs nouvelles collectivités. A ce jour, une quinzaine de contrats comportent une clause de ce type.

Ainsi, pour le contrat d'alimentation en eau potable de la ville d'Orléans, 14 des 40 indicateurs de Lyonnaise des Eaux sont des indicateurs environnementaux. Les points d'intérêt sont qu'ils représentent conditionnellement plus de 2 % de la rémunération de l'opérateur. Pour le contrat de l'assainissement de Tarbes, un référentiel de performance environnementale adapté au projet de valorisation thermique proposé par Lyonnaise des Eaux a été en totalité co-construit avec la collectivité.

**Coconstruire un référentiel « air-eau-sol » et leurs parties prenantes**

En 2011, la proposition de Lyonnaise des Eaux d'élaborer un référentiel d'affichage de la performance environnementale des services d'eau et d'assainissement a été retenue par le ministère de l'Écologie, dans le cadre de l'appel à expérimentation sur l'affichage environnemental voulu par la loi Grenelle II.

Le référentiel pilote ainsi créé porte sur la protection de la ressource en eau, l'émission de gaz à effet de serre, la protection des milieux aquatiques et de la biodiversité. Il reste maintenant à adapter à la diversité des situations locales, avec les collectivités qui souhaiteront l'utiliser pour objectiver la performance environnementale de leur service. Il est également prévu de décliner ce référentiel auprès du grand public, de manière à l'informer sur la performance de son opérateur, mais également de lui donner les moyens de modifier son comportement de consommateur d'eau, pour concourir à réduire l'empreinte environnementale du service. **O**

## PARTAGER ÉQUITABLEMENT LA VALEUR CRÉÉE

Ce que dit Vigeo



**Points forts :**

→ Un dispositif ambitieux sur le principe qui permet de franchir une nouvelle étape dans la réflexion sur le modèle économique de la DSP avec les clients.

→ Un sujet différenciant sur lequel les Entreprises régionales sont très actives.



**Points d'amélioration :**

→ Des modalités de partage de la valeur à affiner, en consultant notamment les parties prenantes et les experts du monde économique.

→ Prévoir une formation des équipes commerciales sur le sujet, et des actions d'information à destination des collectivités et des AMO.



**Reconquérir la confiance des élus**

« Proposer, au-delà du bénéfice prévu contractuellement et en fonction de l'atteinte des objectifs fixés par le Contrat avec les collectivités locales, une juste répartition des gains de productivité dégagés au cours de l'année au profit de la collectivité, des habitants et de l'entreprise » : c'est, avec d'autres, ce type d'engagement qui a permis de renouveler en 2012 les contrats emblématiques que sont ceux du Grand Dijon et de la communauté urbaine de Dunkerque.

C'est également cet engagement qui fait écrire aux Échos :

« La traditionnelle controverse opposant la règle publique et la délégation au privé des services d'eau et d'assainissement est en train de prendre un coup de vieux » (9 janvier 2012).

Sur le Grand Dijon par exemple, un mécanisme de répartition des gains de productivité et des risques fixe précisément les règles de partage entre l'entreprise et la collectivité. Dans l'hypothèse d'une surperformance, les sommes peuvent être versées dans le Fonds de solidarité (pour aider les familles économiquement fragiles) ou dans le fonds développement durable (permettant de financer la protection des ressources en eau).

**Un dispositif à mieux faire connaître**

Ce type de pratique est couramment utilisé dans les pays anglo-saxons, ce qui n'est pas le cas en France. Les modalités de partage de la valeur créée sont encore hétérogènes et doivent gagner en maturité. Cela passe sans doute par un dialogue renforcé avec à la fois les collectivités, mais également des experts tels que les économistes. **O**



« LE PARTAGE DE LA VALEUR PERMET AU TERRITOIRE DE BÉNÉFICIER DE MOYENS POUR AMÉLIORER SES INFRASTRUCTURES. »

E.H.



« AU-DELÀ D'UN CHANGEMENT DE MODE DE RÉMUNÉRATION, CETTE PROPOSITION EST LA PREUVE D'UNE ÉVOLUTION DE LA CULTURE DE L'ENTREPRISE. »

E.H.

## RENDRE POSSIBLE L'ACCÈS DE TOUS À L'EAU

### Ce que dit Vigeo



#### Points forts :

- Eau Équitable, une démarche pour favoriser l'accès à l'eau pour tous, ciblant les principales étapes à suivre pour imaginer une solution adaptée aux collectivités.
- La tarification solidaire, un axe repris dans les offres commerciales.
- Des outils pour faciliter l'accessibilité de service aux personnes handicapées : planifforme Accès, factures en braille.



#### Points d'amélioration :

- Développer la sensibilisation des élus à la tarification sociale.
- Approfondir les partenariats favorisant la médiation sociale et les actions de pédagogie sur la maîtrise des consommations.
- Mettre en place des indicateurs pour évaluer, notamment auprès des clients, l'impact des tarifications sociales proposées.



### La tarification sociale, pas de solution uniforme mais des dispositifs adaptés

Dans le cadre de la démarche idées neuves sur l'eau, un Forum, présidé par Martin Hirsch, a travaillé en 2012 sur la question de la tarification sociale de l'eau. L'équation à résoudre pourrait être formulée ainsi : mettre en œuvre une tarification pour rendre l'eau accessible à tous, inciter aux économies d'eau, satisfaire les attentes en termes de qualité d'eau, financer la protection des ressources et le renouvellement du patrimoine.

A l'issue de cette réflexion menée avec différents experts, il n'existe pas de solution simple du fait de la complexité du système de tarification ; il n'y a pas de solution uniforme puisque chaque réponse doit être adaptée au territoire ; il n'y a pas de solution unique mais des dispositifs complémentaires : systèmes curatifs, tarifications progressives, tarifications différenciées, accompagnement des usagers.

### Eau Équitable, une démarche structurée pour accompagner les Entreprises régionales

La démarche Eau Équitable est l'aboutissement d'une réflexion multiauteurs. Lyonnaise des Eaux est aujourd'hui en capacité de se positionner en tant qu'expert aux côtés des collectivités pour la mise en œuvre de leur politique sociale de l'eau. Une méthodologie permet d'accompagner les Entreprises régionales dans la construction de solutions innovantes en matière de tarification sociale, un modèle d'ingénierie tarifaire permet d'adapter la tarification aux spécificités de la collectivité (Tarif'eau scope®).

### Des résultats concrets : neuf contrats signés depuis 2010 dotés d'un système de tarification sociale

Depuis la première tarification progressive créée à Libourne en 2010, Lyonnaise des Eaux a mis en place pour ses clients différents dispositifs de tarification sociale, le plus récent étant la tarification écosolaire sur Dunkerque. ○

## CONTRIBUER À L'EMPLOI LOCAL

### Ce que dit Vigeo



#### Points forts :

- Une politique d'alternance qui vise à anticiper les besoins des nouveaux métiers. Transférer les compétences et valoriser les savoir-faire.
- En 2012, le renouvellement de l'accord national Handicap avec l'objectif d'atteindre 6 % de travailleurs handicapés en 2014.
- Une politique d'achats qui vise à renforcer les liens avec les structures d'insertion.



#### Points d'amélioration :

- Structurer la politique sociale au niveau du Siège et formaliser des plans d'action territoriaux.
- Valoriser les actions d'insertion professionnelle auprès des collectivités.
- Mettre en place un plan d'action dans chaque entreprise régionale pour déployer l'accord handicap.
- Lancer une démarche visant à l'obtention du label Employeur Responsable.



### De nombreuses initiatives pour favoriser l'ancrage territorial

Contribuer au développement économique et social aux côtés des collectivités passe prioritairement par la mise en place de partenariats avec les acteurs locaux de l'emploi et de la formation. Plusieurs exemples illustrent la volonté des Entreprises régionales de s'impliquer concrètement sur le champ de l'emploi local : partenariats avec les Clubs FACE, IMS entreprendre pour la Cité, les missions locales pour l'emploi... L'Entreprise régionale Rhône-Alpes Auvergne a formalisé un plan d'action qui fait appel à plusieurs de ces modalités pour renforcer son ancrage territorial.

Autre levier important pour participer au retour à l'emploi des personnes en difficulté, la collaboration avec les structures d'insertion par l'activité économique. A ce jour, 30% des Entreprises régionales ont mis en place une démarche favorisant les achats auprès de ce type de structures. Certaines insèrent également une clause d'insertion professionnelle dans leurs offres commerciales.

### L'insertion des jeunes, une priorité pour Lyonnaise des Eaux

Lyonnaise des Eaux a toujours su accueillir des jeunes en formation dans ses équipes. En 2011, 639 jeunes étaient en alternance dans l'entreprise, nombre en augmentation de 12 % par rapport à 2010. A moyen terme, l'objectif est d'atteindre un taux de 4 % d'alternance, avec un taux de conversion de 25 %.

### Atteindre le taux de 6 % de travailleurs handicapés en 2014

Les processus en place permettent à Lyonnaise des Eaux de progresser en matière d'intégration dans l'emploi des travailleurs handicapés. Ceci grâce à des actions diverses : sensibilisation interne, embauches, maintien dans l'emploi, recours aux entreprises du secteur protégé... Le nouvel Accord national Handicap signé en 2012 fixe les nouvelles orientations pour atteindre en 2014 les 6 % réglementaires. ○



« C'EST IMPORTANT QU'UNE ENTREPRISE QUI TRAVAILLE POUR LE SECTEUR PUBLIC AIT UNE POLITIQUE D'INSERTION DES PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'EMPLOI. »

EU



« EN COMPLÈMENT DE LA NOUVELLE TARIFICATION, NOUS AVONS MIS EN PLACE DES CHEQUES EAU POUR AIDER LES CLIENTS EN DIFFICULTÉ. »

EU

# INDICATEURS DE SUIVI DES 12 ENGAGEMENTS DE LYONNAISE DES EAUX

## PILIER 1 : MIEUX GOUVERNER L'EAU POUR BIEN LA PROTÉGER

### ENGAGEMENT N°1 : Contractualiser une charte de gouvernance locale

	2010	2011	2012
Nombre de chartes de gouvernance signées ou contractualisées	104	202	61
Nombre de SEVE contractualisés			385

### ENGAGEMENT N°2 : Partager la connaissance avec tous les publics

	2010	2011	2012
Nombre d'enfants et d'adultes sensibilisés aux questions de l'eau	147 100	148 500	ND
Nombre de clients finaux de LDE ayant potentiellement accès au site «Relation Internet Usagers et Clients»			

### ENGAGEMENT N°3 : Ouvrir la gouvernance de l'entreprise et déployer l'éthique d'intervention

	2010	2011	2012
Nombre de réunions du Conseil d'Orientation			
Nombre d'administrateurs indépendants dans les sociétés déléguées créées par LDE			
Nombre de déontologues locaux			15

## PILIER 2 : INNOVER POUR LA SANTÉ DE L'EAU ET EN MESURER L'EFFICACITÉ

### ENGAGEMENT N°4 : Économiser l'eau

	2010	2011	2012
Mètres cubes d'eau économisés	15 003 000	21 032 000	ND
Volume produit avec des ressources alternatives (eau industrielle en substitution d'eau potable, eau de pluie, eaux usées traitées...)			ND
Population des collectivités dans lesquelles un service de télérelève est proposé	2 794 000	3 441 000	3 796 000

### ENGAGEMENT N°5 : Restaurer le bon état écologique de l'eau et compenser les pressions sur la biodiversité

	2010	2011	2012
Nombre de conventions de versement avec les industriels	1 210	1 250	ND
Nombre de démarches partenariales de protection des captages d'eau potable	20	20	37
Nombre de contrats avec dispositif de suivi de la qualité du milieu naturel	10	12	15
Nombre de programmes de protection/restauration/compensation de la biodiversité			ND

### ENGAGEMENT N°6 : Garder un temps d'avance sur la qualité de l'eau potable

	2010	2011	2012
Pourcentage de clients déclarant boire régulièrement ou occasionnellement l'eau du robinet	77%	74%	73%
Pourcentage de clients se déclarant satisfaits de la qualité de l'eau du robinet	91%	75%	77%
Nombre d'analyses multifactorielles proposées des sources d'approvisionnement en eau potable	ND	ND	54
Montant des dépenses R&D consacrées aux polluants émergents	1 010 k€	2 240 k€	1 900 k€
Nombre de certifications ISO 22 000 ou de démarches HACCP lancées ou terminées	6	8	9

— Indicateur non applicable car plan d'action lancé postérieurement à l'année considérée

## ENGAGEMENT N°7 : Transformer les installations de traitement et d'épuration en plateformes environnementales

	2010	2011	2012
Nombre de stations d'épuration carbo-nitrosés	0	1	
Nombre de plans d'action biodiversité	13	43	ND
Nombre de plans d'action de réduction des émissions de GES issus du Bilan Carbone® LDE	36	40	57
Consommation d'électricité pour les activités de production d'eau potable	670	763	ND
Consommation d'électricité pour les activités de traitement des eaux usées	809	949	ND
Part du CA couvert par un certificat ISO 9001 (V2000) ou ISO 14 001 (V2004)	100%	100%	100%
Nombre de sites couverts par un certificat ISO 14 001	233	296	32

## ENGAGEMENT N°8 : Développer les compétences des hommes et des femmes

	2010	2011	2012
Part du budget de formation consacré à l'accompagnement des nouvelles technologies			42%
Taux de fréquence des accidents du travail	0,15	0,20	0,00
Taux de gravité des accidents du travail	0,47	0,34	0,34

## PILIER 3 : PROMOUVOIR UNE ÉCONOMIE VERTUEUSE ET CONCERTÉE DE L'EAU

### ENGAGEMENT N°9 : Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur

	2010	2011	2012
Nombre de contrats dotés d'un système de rémunération à la performance environnementale		14	16

### ENGAGEMENT N°10 : Partager équitablement la valeur créée

	2010	2011	2012
Nombre de contrats dotés d'un système de partage de la valeur créée			

### ENGAGEMENT N°11 : Rendre possible l'accès de tous à l'eau

	2010	2011	2012
Montant des abandons de créances au litre du FSL	524	624	ND
Nombre de contrats dotés d'un système de tarification sociale	1	4	0
Population couverte par un dispositif d'accompagnement des clients en difficulté	100%	100%	100%
Population cliente de LDE couverte par le dispositif F.SI.	91%	91%	ND

### ENGAGEMENT N°12 : Contribuer à l'emploi local

	2010	2011	2012
Taux d'emploi des contrats d'alternance et de professionnalisation	ND	3,85%	3,05%
Taux d'emploi des personnes handicapées	5,07	5,38	ND
Montant des achats confiés à des entreprises du secteur protégé ou adapté (k€)	2 384	2 706	2 248
Nombre de loueurs chez LDE	ND	472	ND

# BILAN ET PERSPECTIVES

## 1 De nouveaux engagements : pertinence et ambition

Les 12 premiers engagements 2006-2010 pour une gestion durable de l'eau ont permis d'intégrer le développement durable dans la stratégie de l'entreprise et d'en inspirer les principaux axes de transformation. L'évolution des métiers et des offres de service vers le grand cycle de l'eau ; l'incitation aux économies d'eau dans le modèle de prix ; le renouvellement des modalités de gouvernance.

Nous avons fait le choix de prolonger cette démarche. Il fallait donc de nouveaux engagements, qui, à la fois, s'inscrivaient dans la continuité et permettaient par ailleurs de pousser la transformation un cran plus loin : ils se devaient donc d'être en phase avec les attentes de nos clients. C'est pour cela qu'ils ont été conçus dans le cadre d'idées Neuves sur l'Eau, notre processus de dialogue avec les parties prenantes. Ils visent trois finalités : mieux gouverner l'eau pour bien la protéger ; innover pour la santé de l'eau ; promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau. Chaque engagement est doté d'un objectif chiffré et daté.

Vigeo a jugé ces nouveaux engagements pertinents et ambitieux. C'est une bonne chose. Nous avons dorénavant une marge de progrès sur le processus qui permet de rendre compte de ces engagements : l'indicateur de mesure choisi, les modalités de reporting et de contrôle. Ce sera l'un de nos objectifs 2013 : il est d'autant plus important qu'il va concourir à favoriser la lecture de la performance extraliminaire de l'entreprise des Eaux. Les nouveaux engagements de Lyonnaise des Eaux ont aussi pour vocation de se donner à lire par des indicateurs RSE qui rendent tangibles la responsabilité de l'entreprise sur le champ de l'environnemental, du social et du sociétal.

« En plaçant le partage de la gouvernance comme le premier de ses engagements, Lyonnaise des Eaux marque sa volonté de transparence sur ses pratiques commerciales et de gestion ainsi que le renforcement de la relation de confiance avec ses clients », écrit Vigeo.

Et, effectivement, cet engagement couvre l'ensemble des sujets associés à la gouvernance d'une délégation de service public, à savoir : le renforcement

## 1 Une politique sociale et sociétale qui s'affirme

En 2012, Vigeo souligne en matière de politique sociale la signature d'un accord sur l'Emploi et la RSE. L'un des premiers accords de ce type signés en France ainsi que la mise en place de processus formalisés pour former les collaborateurs aux nouveaux métiers et donc accompagner la transformation de l'entreprise. La politique sociale de Lyonnaise des Eaux est aussi tournée résolument vers l'externe, c'est-à-dire vers les clients en difficulté. C'est une vraie évolution. Pendant longtemps, la question des factures impayées était le fait des services contentieux. Le soutien aux plus démunis était celle de l'État et des services. Aujourd'hui, les personnes en difficulté sont considérées comme une partie prenante à part entière de l'entreprise : c'est une question de solidarité, c'est aussi notre conception de la responsabilité sociale. Elle oriente donc un certain nombre d'actions : partenariats avec des acteurs locaux de médiation sociale pour mettre en œuvre l'accompagnement des personnes en difficulté, les sensibiliser au sujet de l'eau,

à l'environnement ; organiser les travaux liés aux polluants émergents et à la compensation écologique dans le cadre de processus formalisés. Et, au-delà, déployer les 12 engagements du Contrat pour la santé de l'eau à tous les échelons de l'entreprise. A cet égard, Vigeo formule des pistes de progrès que nous examinerons en 2013. Par exemple, la mise en place d'un plan d'action Développement durable dans chacune des Entreprises régionales de Lyonnaise des Eaux, qui priorise les 12 engagements : ceci faciliterait l'appropriation, mais aussi le lancement d'actions concrètes tout comme leur communication, en ayant en ligne de mire la construction de l'empreinte RSE de chacune des Entreprises régionales. Autre piste proposée par Vigeo : le renforcement de l'appropriation du Contrat pour la santé de l'eau par l'ensemble des collaborateurs, et en particulier par les équipes de terrain en reliant les 12 engagements à la pratique quotidienne des métiers. O

## 1 Déployer les 12 engagements du Contrat pour la santé de l'eau à tous les échelons de l'entreprise

L'évaluation 2012 de Vigeo dessine également un certain nombre de chemins de progrès pour l'avenir : développer une démarche marketing structurée pour les nouvelles offres liées aux services

**Vous avez des questions  
ou vous souhaitez en savoir plus ?  
N'hésitez pas à contacter  
pour toute information  
concernant ce document :**



**Hélène Valade,**

Directeur du Développement durable  
et de la Stratégie.

helene.valade@lyonnaise-des-eaux.fr  
Tél. : +33 (0)1 58 81 43 28

**Claire Coletti,**

Directeur de Mission Vigeo.

claire.coletti@vigeo.com  
Tél. : +33 (0)1 55 82 32 70



**Lyonnaise des Eaux**

16, place de l'Iris – Tour CB 21  
92040 Paris La Défense  
Tél. : +33 (0)1 58 18 40 00  
Fax : +33 (0)1 58 18 44 44



**sur notre site**

[www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)

**DES IDÉES NEUVES  
POUR L'EAU**











## Réforme de la réglementation pour la prévention des réseaux lors de travaux

### • Pourquoi cette réforme ?

Chaque année 100 000 dommages sur les réseaux sont déplorés lors de travaux, dont plus de 4 500 engendrant une fuite de gaz, soit environ 1 fuite toutes les 2 heures environ.

Ces endommagements de réseaux ont des conséquences lourdes et parfois onéreuses :

- blessures plus ou moins graves, voire décès, des personnes exécutant les travaux (électrocution, brûlures...), mais aussi de riverains ;
- interruption plus ou moins prolongée de la continuité de services (électricité, eau, gaz, téléphone, etc.) ; provoquant une gêne aux usagers,
- atteintes à l'environnement et aux biens (pollution, inondation, détérioration ou effondrement de chaussées....)

Face à ce constat et à la faveur du Grenelle II, **l'Etat a engagé une profonde réforme dénommée « construire sans détruire »**. Son objectif est de réduire les dommages causés aux réseaux lors des travaux, au bénéfice de la sécurité des personnes, des biens et de la continuité du service aux usagers.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, cette réforme a modifié substantiellement la répartition des responsabilités entre les différents acteurs et a introduit de nouvelles obligations pour :

- les maîtres d'ouvrages de projets,
- les exploitants de réseaux concernés par ces projets,
- et les exécutants des travaux

**La Collectivité, acteur central des services publics et des chantiers sur votre territoire, est donc le Chef d'Orchestre naturel de l'ensemble des intervenants.**

**Ainsi, pour vous proposer un plan d'actions, il nous apparaît tout d'abord nécessaire de partager :**

- la connaissance des mesures introduites par cette réglementation complexe et très récente,
- leurs impacts sur l'organisation actuelle des services d'eau et d'assainissement,
- pour construire ensemble les réponses pragmatiques et une organisation de demain performante et « fluide ».



## • Quels sont les grands principes de la réforme ?

Cette nouvelle réglementation repose sur les principes suivants :

- Le maître d'ouvrage doit « Montrer l'Invisible » à l'exécutant, en lui indiquant la position précise des réseaux présents dans l'emprise du projet, et ceci dès la consultation des entreprises.
- Le Maître d'Ouvrage assure l'exécutant des aléas pour que ce dernier n'ait jamais à choisir entre sécurité et équilibre économique, en introduisant dans les marchés de travaux des « clauses techniques et financières »
- En contrepartie, l'exécutant doit prendre les précautions nécessaires (en adaptant sa technique à l'environnement) définies dans le guide technique.
- Pour faciliter la tâche des maîtres d'ouvrages :
  - un guichet unique fournissant la liste des exploitants à consulter est créé.
  - Il est demandé aux exploitants d'améliorer la précision de leur cartographie.

En cas de non-respect des dispositions de la réforme des amendes administratives de 1500 €/manquement pourront être adressées en complément de la mise en cause de la responsabilité pénale.

## • Quels types de réseaux sont concernés par la réforme ?

**Tous les réseaux, aériens ou enterrés – et leurs exploitants – sont concernés par la réforme.**

Néanmoins, depuis 2010, les réseaux sont classés selon leur dangerosité en cas d'endommagement. Deux catégories ont été créées :

- **Les ouvrages sensibles pour la sécurité :**
  - canalisations contenant du gaz, des hydrocarbures, des produits chimiques; de chaleur...
  - installations de transport public ferroviaire,
  - les lignes électriques et réseaux d'éclairage public;
- **Les ouvrages non-sensibles pour la sécurité :**
  - installations de communications électroniques,
  - lignes électriques et réseaux d'éclairage public de très basse tension ;
  - canalisations de prélèvement et de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, y compris les réservoirs d'eau enterrés;
  - canalisations d'assainissement, contenant des eaux usées domestiques ou industrielles ou des eaux pluviales.

Ainsi, les réseaux d'eau et d'assainissement sont, par défaut, « non-sensibles pour la sécurité » au sens de la réforme. En revanche, il est possible de déclarer tout ou partie des réseaux comme sensibles. Dans ce cas, les réseaux deviennent sensibles « à part entière » et se verront imposer les mêmes obligations, mais bénéficieront des mesures de protection renforcées prévues par la réforme.

*-> il appartient donc aux collectivités maîtres d'ouvrage du service public de mener une réflexion sur l'opportunité de classer tout ou partie de leur réseau comme sensible.*

- Réseaux sensibles et non-sensibles : quelles différences en qualité d'exploitant ?

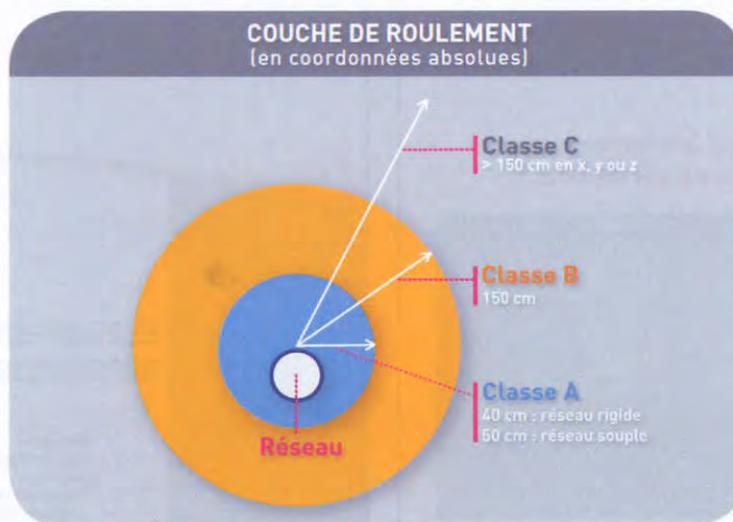
Dans le cadre de la réforme, tous les exploitants de réseaux – sans distinction - doivent :

- › De manière obligatoire :
  - Référencer dans le guichet unique les réseaux dont ils assurent l'exploitation,



- Fournir des plans de zonage avant le 1er Juillet 2013
- Répondre aux DT/DICT émises par les tiers
- Disposer lors de la mise en service d'un plan géo-référencé des ouvrages neufs qui soit d'une classe de précision A
  - Classe A = Coordonnées absolues en X, Y et Z à 40 cm près
  - Attention au sens de la réforme un ouvrage peut-être une canalisation ou un branchement : cette disposition s'applique à tous les branchements neufs !

Nota : Qu'est-ce que les classes de précision ?



- › De manière facultative:
  - A l'occasion d'une réponse à une DT ou une DICT, s'ils ont fournis un plan, et sauf dans des cas exceptionnels, l'exploitant n'a pas l'obligation de proposer des rendez-vous sur site aux demandeurs : cela relève de son choix.

-> Il appartient donc aux collectivités maitres d'ouvrage du service public de définir les cas dans lesquelles elles jugent pertinentes de proposer ce type de rendez-vous.

- › Améliorer sa cartographie existante pour fournir en réponse aux DT-DICT des plans d'une classe de précision A :
  - Pour les exploitants de réseaux sensibles :
    - En zone urbaine avant le 1er janvier 2019
    - En zone rurale avant le 1er janvier 2026
  - Pour les exploitants de réseaux non-sensibles :
    - L'échéance est à venir...

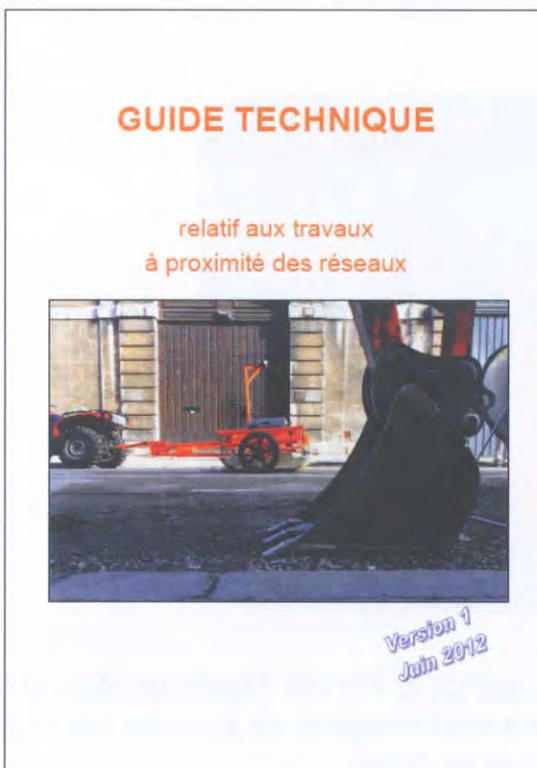
-> L'amélioration de la cartographie des réseaux existants d'eau ou d'assainissement n'a pas encore d'échéance. En revanche, tous les ouvrages neufs doivent être cartographiés lors de leur création et avant leur mise en service en classe A.

• Réseaux sensibles et non-sensibles : quelles différences lorsque des travaux neufs sont réalisés sur ces réseaux ?

Aucune.

Lorsqu'un gestionnaire de réseaux est maître d'ouvrage et/ou exécutant d'un projet de travaux, la nature du réseau qu'il exploite n'a aucun impact sur les obligations apportées par la réforme.

-> Pour la réalisation de travaux d'extension/modification/renouvellement d'un réseau de gaz ou d'eau ou d'assainissement, les obligations du maître d'ouvrage sont identiques.



## • Quelles sont les obligations portées aux responsables de travaux et aux exécutants de travaux ?

Les règles qui étaient en vigueur depuis 1991 ont été abrogées par le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, dit décret « DT-DICT » **entré en vigueur au 01er juillet 2012,**

Désormais, la première étape de tout projet de chantier est la consultation du guichet unique, qui fournit la liste des exploitants situés dans l'emprise des travaux, et ceci quelle que soit l'urgence à réaliser le chantier, et quelle qu'en soit son ampleur.

La réforme introduit ensuite 3 catégories de chantiers auxquelles sont associées une procédure.

- › Pour les travaux urgents :
  - Recueil des informations auprès des exploitants de réseaux sensibles par appel sur leur numéro d'urgence
  - L'exécutant doit adapter sa technique et prendre les précautions nécessaires lors du terrassement. Le marché le liant au maître d'ouvrage doit donc contenir des clauses techniques et financières nécessaires
  - Emission d'un Avis de Travaux Urgent (ATU) adressé à l'ensemble des exploitants indiqués par le guichet unique et au Maire de la commune concerné.
  
- › Pour les chantiers de faible ampleur :
  - Emission d'une « DT-DICT conjointe » par le binôme « maître d'ouvrage – exécutant de travaux »
  - Sur la base des réponses reçues, le maître d'ouvrage réalise le marquage –piquetage
  - L'exécutant doit adapter sa technique et prendre les précautions nécessaires. Le marché doit donc contenir des clauses techniques et financières nécessaires
  - Les ouvrages neufs doivent être obligatoirement récolé en classe A
  
- › Pour les chantiers de grande ampleur :
  - Emission d'une DT par le maître d'ouvrage
  - Réalisation d'une cartographie précise des réseaux tiers qui doit être jointe au dossier de consultation des entreprises ou au marché de travaux :
    - à l'aide des réponses des exploitants,
    - complétées d'investigations complémentaires permettant d'atteindre une cartographie de classe A :
      - Obligatoires sur les réseaux sensibles en zone urbaine pour lesquels les réponses reçues sont d'une précision de classe B ou C,
  - L'exécutant intègre ces éléments dans son offre
  - Avant le démarrage du chantier, il émet une DICT.
  - Le maître d'ouvrage réalise le marquage –piquetage
  - L'exécutant doit adapter sa technique et prendre les précautions nécessaires. Le marché doit donc contenir des clauses techniques et financières nécessaires
  - Les ouvrages neufs doivent être obligatoirement récolé en classe A.

**Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, dans des arrêtés d'application dont l'arrêté du 15 février 2012, dans la norme NFS 70-003-1 et dans le guide technique définissant les techniques de travaux à appliquer selon les incertitudes sur le sous-sol.**

## QUELS CHANGEMENTS POUR LES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT ?

La gestion du service public d'eau/ assainissement doit être adaptée pour assurer :

- L'intégration des nouvelles procédures et obligations pour éviter l'endommagement des réseaux tiers lors de la réalisation des travaux sur le réseau,
- Le référencement dans le guichet unique et la réponse aux projets des autres maîtres d'ouvrages dans les nouveaux délais et avec le nouveau formalisme,
- L'élaboration d'une cartographie plus précise de ses réseaux

Ces nouvelles obligations nécessitent d'adapter les moyens du service.

➔ *Il appartient donc aux collectivités maitres d'ouvrage du service public d'actualiser les différents marchés de travaux (marchés à bon de commande, marchés de maîtrise d'œuvre, marché de travaux), mais aussi les conventions d'exploitation fixant les objectifs de qualité attendus et les moyens à mettre en œuvre par l'exploitant.*



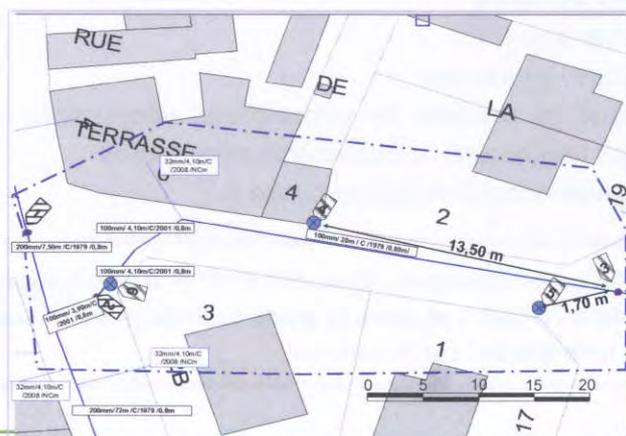
Ces moyens actualisés doivent permettre de répondre :

- Aux « **mesures obligatoires** » applicables depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012
  - > créant de nouvelles obligations au quotidien dans l'exploitation
  - > lors de la réalisation de travaux d'extension ou de renouvellement
  - > lors de la réalisation des travaux facturables : réalisation de branchements neufs, modification du réseau pour compte de tiers.... Les bordereaux servant à la facturation, comme les marchés de travaux, doivent être actualisés
- Aux « **mesures optionnelles** » pour améliorer la cartographie des réseaux existant vers une précision de classe A

Améliorer la cartographie peut être réalisé :

- en procédant à des rendez-vous in-situ qui évitent des surcoûts au maître d'ouvrage mais ne permettent pas de disposer d'une échéance à l'amélioration de la cartographie,
- Pour s'affranchir des rendez-vous in-situ, il convient de s'engager dans une campagne d'amélioration pluriannuelle qui trouvera son échéance dans des délais cohérents avec ceux prescrits pour les réseaux sensibles.

*Il appartient donc aux collectivités maitres d'ouvrage du service public définir si l'exploitant doit améliorer la précision de tout ou partie de la cartographie des réseaux et l'échéance.*



Ce qui change pour la réalisation de travaux		la ville en tant que gestionnaire d'autres réseaux sensibles (éclairage public, signalisation routière...)
la Collectivité Délégante lorsqu'elle réalise des travaux sur les réseaux d'eau / assainissement	Lyonnaise des Eaux en tant que gestionnaire du service d'eau / assainissement	
Travaux programmés d'exploitation courante : « travaux de faible ampleur »	Sans objet	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Consultation du Guichet Unique</b></li> <li>* Emission d'une <b>Déclaration conjointe (DT/DICT conjointe)</b> par Lyonnaise des Eaux et l'exécutant du chantier</li> <li>* <b>Le maître d'ouvrage doit réaliser le marquage piquetage</b> de tous les réseaux sur le périmètre du chantier à partir des réponses reçues</li> <li>* Les techniques de travaux doivent être adaptées à la proximité des autres réseaux :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>précautions de terrassement devant être traduites dans le marché de l'exécutant sous la forme de clauses techniques et financières spéciales</b></li> <li>- <b>procédures en cas d'aléas</b> devant être traduites dans le marché de l'exécutant sous la forme de clauses techniques et financières spéciales</li> <li>- <b>formation du personnel et habilitation par l'employeur d'ici 2017</b></li> </ul> </li> <li>* <b>Récolement en classe A de tous les ouvrages neufs : branchements et tronçons de canalisations</b></li> </ul>
Travaux urgents : Pour la continuité du service public Pour la sécurité des biens et personnes	Sans objet	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Consultation du Guichet Unique</b></li> <li>* Appel des exploitants de réseaux sensibles : <b>sans réponse de tous ces exploitants, interdiction de débiter les travaux.</b></li> <li>* <b>Emission d'un Avis de Travaux Urgent (ATU)</b> à tous les exploitants et au Maire</li> <li>* Les techniques de travaux doivent être adaptées à la proximité des autres réseaux :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>précautions de terrassement devant être traduites dans le marché de l'exécutant sous la forme de clauses techniques et financières spéciales</b></li> <li>- <b>procédures en cas d'aléas</b> devant être traduites dans le marché de l'exécutant sous la forme de clauses techniques et financières spéciales</li> <li>- <b>formation du personnel et habilitation par l'employeur d'ici 2017</b></li> </ul> </li> </ul>
Travaux programmés d'extension ou de renouvellement : « travaux de grande ampleur »	Sans objet	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Consultation du Guichet Unique</b></li> <li>* Emission d'une <b>Demande de projet de Travaux (DT)</b> qui remplace les anciennes Demandes de Renseignement (DR)</li> <li>* <b>Pour la consultation des entreprises, obligation de fournir une cartographie précise (classe A) des réseaux tiers</b> présents dans l'emprise du projet. Cette cartographie doit être réalisée par le maître d'ouvrage à partir :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- des réponses des exploitants à la DT</li> <li>- <b>des investigations complémentaires sur les réseaux sensibles</b> si les réponses des exploitants sont d'une précision de classe inférieure à A</li> </ul> </li> <li>* <b>Le maître d'ouvrage doit réaliser le marquage piquetage</b> de tous les réseaux sur le périmètre du chantier</li> <li>* Les techniques de travaux doivent être adaptées à la proximité des autres réseaux :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>précautions de terrassement devant être traduites dans le marché de l'exécutant sous la forme de clauses techniques et financières spéciales</b></li> <li>- <b>procédures en cas d'aléas</b> devant être traduites dans le marché de l'exécutant sous la forme de clauses techniques et financières spéciales</li> <li>- <b>formation du personnel d'ici 2017</b></li> </ul> </li> <li>* <b>Récolement en classe A de tous les ouvrages neufs : branchements et canalisations</b></li> </ul>

Ce qui change en tant qu'exploitant de réseaux vis-à-vis des autres acteurs	
la Collectivité en tant que Maître d'Ouvrage de travaux sur les réseaux d'eau / assainissement	<p>Lyonnaise des Eaux en tant que gestionnaire du service d'eau / assainissement</p> <p>la ville en tant que gestionnaire d'autres réseaux sensibles (éclairage public, signalisation routière...)</p>
Vis-à-vis du Guichet Unique	<p>sans objet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Référencement dans le Guichet Unique, et paiement de la redevance annuelle</b></li> <li>* <b>Création des plans de zonage et mise en ligne dans le guichet unique</b></li> <li>* <b>mise à du référencement et des zonages</b></li> </ul>
Cartographie et Système d'Information Géographique	<p>* <b>Exiger des maîtres d'ouvrages ayant réalisés des ouvrages neufs (lotissements...) le plan de récolement en classe A AVANT la mise en service</b></p> <p>* SIG en classe C : amélioration du SIG pour atteindre une classe B+ optionnelle.</p> <p>* <b>Amélioration de la qualité de la cartographie : SIG en classe A obligatoire au 1<sup>er</sup> janvier 2019</b></p>
Réponse aux demandes de tiers	<p>Pour les travaux programmés des tiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Pas d'obligation d'accorder des RDV sur site aux demandeurs</b> si transmission d'un plan, <ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>+ 30 % de DT/DICT traitées en plus en 2012</b></li> <li>* raccourcissement des délais de réponses à 9 ou 15 jours</li> </ul> </li> </ul> <p>Pour les travaux urgents des tiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>obligation de disposer d'un numéro d'urgence joignable 365 jours/an 24H/24</b></li> <li>* <b>obligation de fournir au demandeur les informations : envoi d'un agent sur site, envoi d'un plan... dans un délai compatible avec l'urgence</b></li> </ul> <p>Pour les travaux urgents des tiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* aucune obligation de la part du tiers de contacter l'eau ou l'assainissement</li> </ul>

# LE CONTRAT POUR LA SANTE DE L'EAU

## Un large débat : idées neuves sur l'eau

Fin 2009, Lyonnaise des Eaux a lancé une démarche au long cours, Idées Neuves sur l'Eau, un vaste débat avec l'ensemble des acteurs de l'eau, destiné à faire émerger un nouveau modèle pour ce bien commun qu'est l'eau.

La plateforme collaboratrice idées neuves sur l'eau et les forums d'experts présidés par Erik Orsenna, Luc Ferry et Martin Hirsch ont ouvert une large réflexion sur le futur de l'eau dans notre pays : état des ressources en eau, information des usagers, volet social de l'eau, vie de la cité, santé de l'environnement aujourd'hui et santé humaine pour les années à venir.



## Un constat partagé

L'eau facile est devenue fragile. Le XXème siècle fut celui des infrastructures et des réseaux pour amener l'eau à tous les Français. Le défi du XXIème siècle sera celui de la protection de la ressource en qualité et en quantité. Une prise en considération du grand cycle de l'eau est devenue nécessaire dans notre métier.

## Une réponse : Le contrat pour la santé de l'eau

Ce contrat répond aux enjeux de protection de la ressource en eau et aux nouvelles attentes de vous, élus :

- 1/ Vous voulez reprendre la main sur la politique de l'eau et mieux contrôler les opérateurs ;
- 2/ Vous remettez la protection de la ressource en eau et la qualité de l'eau au cœur du débat.

Le contrat propose des solutions concrètes pour un partenariat modernisé avec vous autour de 3 piliers :



- 1/ L'évolution de la gouvernance ;
- 2/ L'innovation technologique pour répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain de tous les acteurs (collectivités, industriels, agriculteurs, professionnels de l'habitat, consommateurs) ;
- 3/ Le nouveau modèle économique, prenant en compte les critères environnementaux et sociétaux et proposant des tarifs adaptés.

Le Chef d'Agence se tient à votre disposition pour vous présenter le Contrat pour la Santé de l'Eau afin de le décliner pratiquement sur le territoire de votre Collectivité.





# **ANNEXE: DONNEES CLIENTELES**

✓ **Actualisation**

✓ **Détail des contacts**





Bordeaux, le 25 mai 2012

**COMMUNE DE LANDIRAS**

**HISTORIQUE:**

Contrat de délégation par affermage du service d'assainissement collectif visé en sous préfecture le 22 mars 2012  
Délibération communale du 19 mars 2012

**Tarif de l'ASSAINISSEMENT au 1er Avril 2012**

**PARTIE FIXE SEMESTRIELLE HT:**

Pour les périodes du 1er avril 2012 au 30 septembre 2012 et du 1er octobre 2012 au 31 mars 2013  
D'avance et prorata temporis

03 08	ASST	LDE	12,50
04 08		COLLECTIVITE	44,00

**CONSOUMATIONS (prix au mètre cube):**

Prorata au 1er avril 2012 (Part LDE)  
Prorata au 22 mars 2012 (Part Collectivité)

ASST		AUTRES ORGANISMES	TVA	PRIX TTC
LDE	COLLECTIVITE	MRC		
03 03	04 03	08 61	0,1131	1,7281 €
0,575	0,820	0,220		

**CALCUL ET EVOLUTION DU K:**

$$K = 0,15 + 0,43 \text{ ICHT-E/ICHT-Eo} + 0,04 \text{ 351001/351001o} + 0,25 (0,21 \text{ FD/Fdo} + 0,79 \text{ EBIQ00/EBIQ00o}) + 0,13 \text{ TP10A/TP10Ao}$$

Indices	valeurs de base	valeurs connues au 22/09/11
ICHT-E=	103,7	103,7
351 001=	113,8	113,8
FD =	113,2	113,2
EBIQ00=	120,0	120,0
TP10A =	130,3	130,3

	P	P	Evolution
K ASST	1,000	NC	NC

**LEMA (Loi sur l'Eau et les Milieux Aquatiques):**

% de partie fixe Asst (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD) < 40%

40,3%

<b>VISA</b> Gestionnaire Prix le 25 mai 2012 Guillou Véronique	<b>VISA</b> Chef d'Agence Visé le 29 mai 2012 Busch Pascal
-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------



**DETAIL DES CONTACTS**

*Libellés : ABON = abonnement ; AGEN = agence en ligne ; ARR = arrivée ; ASSA = assainissement ; CHAN = chantier ; DEG = dégrèvement ; DEP = départ ; DIST = distribution ; ENCA = encaissement ; FACT = facturation ; IND = index ; INF = info ; INT = enquête ; MAJ = mis à jour ; MPA = mensualisation ; QUAL = qualité ; RDDE = rappel demande ; RELV = relève ; REGL = règlement ; REXT = relations extérieures ; SERV = service ; TVX = travaux.*

Contrat	Motif	Libellé	Demande	Réclamation	Total
LANDIRAS	ABON	ARRIVEE CLI. SANS PREDECESSEUR	6		6
LANDIRAS	ABON	ARRIVEE CLIENT AV PREDECESSEUR	2		2
LANDIRAS	ABON	ARRIVEE CLIENT LOGEMENT NEUF	7		7
LANDIRAS	ABON	DEPART SUCESSEUR - CHGT CLI	4		4
LANDIRAS	ABON	DEPART SANS SUCESSEUR	7		7
LANDIRAS	ABON	DONNEES CLIENT MODIFICATION	13		13
LANDIRAS	ABON	INFORMATION ABONNEMENT	9		9
LANDIRAS	ABON	REPRISE D'ABONNEMENT	1		1
LANDIRAS	ABON	SUSPENSION PROVISOIRE	2		2
LANDIRAS	ABON	TRAITER UN NPAI / NON DISTRIB.	1		1
LANDIRAS	ARR	ARRIVEE CLIENT	49		49
LANDIRAS	ASSA	BRT ASSAINISSEMENT NEUF	3		3
LANDIRAS	ASSA	BRT EAUX USEES BOUCHE/DEBORD.		1	1
LANDIRAS	ASSA	GESTION SINISTRE		4	4
LANDIRAS	ASSA	RESEAU BOUCHE, DEBORDEMENT		1	1
LANDIRAS	ASSA	VOIRIE PROBLEME REJECTION		2	2
LANDIRAS	DEG	REMISE SUR FUITE REALISER	17		17
LANDIRAS	DEP	DEPART CLIENT	49		49
LANDIRAS	ENCA	DATE EXIGIBILITE DECALER	2		2
LANDIRAS	ENCA	DOSSIER IMPAYE	1		1
LANDIRAS	ENCA	DOSSIER SURENDETTEMENT	3		3
LANDIRAS	ENCA	REJET MENSUALISATION	2		2
LANDIRAS	FACT	CONTESTATION REDEVABLE FACTURE		5	5
LANDIRAS	FACT	DEMANDE DE REMISE SUR FUITE	2		2
LANDIRAS	FACT	DUPLICATA FACTURE	2		2
LANDIRAS	FACT	ERREUR D'ENREGISTREMENT		4	4
LANDIRAS	FACT	FACTURE CONTESTER	13		13
LANDIRAS	FACT	FACTURE NON RECUE	4		4
LANDIRAS	FACT	FACTURE TRAVAUX CONTESTER	2		2
LANDIRAS	FACT	INFORMATION FACTURE	7		7
LANDIRAS	INF	ABONNEMENT	19		19
LANDIRAS	INF	AUTRES DEMANDES	10		10
LANDIRAS	INF	FACTURE TRAVAUX	2		2
LANDIRAS	INF	FSL	3		3
LANDIRAS	INF	MODE DE PAIEMENT	7		7
LANDIRAS	INF	MODE PAIEMENT	5		5
LANDIRAS	INF	REMISE SUR FUITE	2		2
LANDIRAS	INF	SITUATION DE COMPTE	23		23
LANDIRAS	MAJ	MODIFICATION DONNEES CLIENT	37		37
LANDIRAS	MPA	MENSU MODIFIER RESILIER	6		6
LANDIRAS	MPA	MENSU PL ADHERER	16		16
LANDIRAS	MPA	MENSUALISATION ADHERER	54		54
LANDIRAS	MPA	MENSUALISATION MODIFIER	11		11
LANDIRAS	MPA	MENSUALISATION RESILIER	6		6
LANDIRAS	MPA	PRELEVEMENT ADHERER	6		6
LANDIRAS	REXT	INFORMATIONS ET CONSEILS	3		3
LANDIRAS	RGL	CONTESTATION FRAIS RELANCE	1		1
LANDIRAS	RGL	DEMANDE DE REMBOURSEMENT	5		5
LANDIRAS	RGL	DEMANDE FACILITE DE PAIEMENT	29		29
LANDIRAS	RGL	ENCAISSEMENT REGLEMENT	10		10
LANDIRAS	RGL	FSL ACTION SOCIALE	4		4
LANDIRAS	RGL	PAIEMENT NON ENREGISTRE	15	6	21
LANDIRAS	RGL	PAIEMENT NON LETTRE	2		2
LANDIRAS	RGL	RELANCE CROISEE	3		3
LANDIRAS	SERV	AUTRE	1		1
LANDIRAS	SERV	FONDS ECO CITOYEN ADHESION	2		2
LANDIRAS	TVX	BRANCHEMENT MODIFIER DEVIS	2		2
LANDIRAS	TVX	BRANCHEMENT NEUF DEVIS ASSA	1		1
LANDIRAS	TVX	BRANCHEMENT REALISER	4		4
LANDIRAS	TVX	RESEAU REPERER	3		3





# **ANNEXE: DONNEES FINANCIERES**

✓ **Attestations de TVA**

✓ **Comptes de Tiers**





**Reversements Attestations TVA au titre de 2012**

Contrat		LANDIRAS ASST									
N° Attestation	Date Attestation	Date Réception	Mois déclaration	Remboursement Trésor	Date reversement	Montant TVA	Montant Reversement				
1-2012	28/02/2012	12/03/2012	avr-12	12/06/2012	09/07/2012	12 186,25	12 186,25				
<b>TOTAL 2012</b>						<b>12 186,25</b>	<b>12 186,25</b>				

Assainissement

Les montants inscrits correspondent aux remboursements effectués entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'exercice traité.





**Récapitulatif des Reversements effectués en 2012 au titre de la Part  
Collectivité/Syndicale**

**Contrat LANDIRAS ASST**

Date contractuelle	Nature du versement	date versement	montant
--------------------	---------------------	----------------	---------

**Nature du Versement :** Afferm.Assain

28-févr	90% fact° nov N-1	21/02/2012	17 562,30
1-juin	solde de N-1	24/05/2012	10 009,67
31-août	90% fact mai N	23/08/2012	79 150,65
			0,00

**Total des versements 106 722,62**

*Les justificatifs des versements ont été fournis lors des règlements à chaque échéance.  
Un envoi complémentaire pourra être effectué sur demande.*





# ANNEXE: LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT

✓ **C.A.R.E.**

✓ **Détail des produits**

✓ **Clés de répartition**

✓ **Détail des volumes facturés**

✓ **Investissements**



**Préambule :**

- 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.

Les méthodes d'élaboration des Comptes Annuels de Résultat d'Exploitation (CARE) sont explicitées dans le chapitre Comptes de la délégation du Rapport annuel.

**Éléments explicatifs pour l'ensemble du périmètre :**

Ligne Energie : Outre les variations de Consommations Kwh de l'année, les montants comptabilisés peuvent être impactés des régularisations suite à des facturations estimées. On notera également qu'à partir qu'à partir d'août 2011, les tarifs ont subi une nouvelle hausse de 1,7% pour les tarifs Bleus et 3,4% pour les tarifs jaunes et verts et qu'à partir qu'à partir d'août 2012, les tarifs ont subi une nouvelle hausse de 1,9% pour les tarifs Bleus et 1,7% pour les tarifs jaunes et 1,3% verts.

Ligne Assurances : pour l'ensemble des contrats, on constate une hausse sur ce poste, les polices d'assurances ayant été révisées en fonction de la forte sinistralité enregistrée encore cette année au niveau du périmètre Guyenne.

Le poste Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement est constitué des admissions en non valeur propres au contrat et d'une quote part de la provision pour risque clients répartie au prorata du nombre de clients.

La rémunération du BFR est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,23% (0.73 % en position emprunteur (BFR positif) et 0 % en position prêteur (BFR négatif)). C'est pourquoi il n'apparaît pas de produits sur cette ligne cette année.

**Commentaires propres au contrat :**

Contrat renouvelé au 01/04/2012, c'est pourquoi il n'y a pas de comparatif avec N-1, les obligations contractuelles ayant évolué.

Le résultat concerne 8 mois de l'année.

Le second CARE concerne l'ancien contrat pour les 4 premiers mois de l'année.

**A la fin de l'exercice 2012, le Contrat ne présente pas de résultats négatifs cumulés restant à apurer.**



## LANDIRAS ASST

### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

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

en milliers d'euros	2011	2012	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>182,8</b>	<b>47,2</b>	<b>-74,2%</b>
Exploitation du service	60,5	14,5	
Collectivités et autres organismes publics	110,8	31,4	
Travaux attribués à titre exclusif	11,3	1,3	
Produits accessoires	0,1	0,0	
<b>CHARGES</b>	<b>173,9</b>	<b>45,3</b>	<b>-73,9%</b>
Personnel	21,3	4,9	
Energie électrique	1,6	0,4	
Produits de traitement	0,0	0,1	
Analyses	0,1	0,1	
Sous-traitance, matières et fournitures	24,2	4,2	
Impôts locaux et taxes	1,5	0,2	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	7,7	1,9	
• télécommunication, postes et télégestion	2,1	0,6	
• engins et véhicules	2,4	0,5	
• informatique	1,4	0,4	
• assurance	0,1	0,0	
• locaux	0,4	0,1	
Frais de contrôle	0,0	0,0	
Ristournes et redevances contractuelles	0,0	0,0	
Contribution des services centraux et recherche	2,4	0,5	
Collectivités et autres organismes publics	110,8	31,4	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	2,6	0,7	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0,9	0,2	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	1,0	0,7	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	-0,3	0,0	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>8,9</b>	<b>1,9</b>	<b>-78,6%</b>
Apurement des déficits antérieurs	8,9	1,9	
<b>RESULTAT</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006



## LANDIRAS ASST

### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

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

en milliers d'€uros	2012
<b>PRODUITS</b>	<b>141,6</b>
Exploitation du service	43,5
Collectivités et autres organismes publics	94,3
Travaux attribués à titre exclusif	3,9
Produits accessoires	0,0
<b>CHARGES</b>	<b>140,1</b>
Personnel	14,7
Energie électrique	1,3
Produits de traitement	0,2
Analyses	0,3
Sous-traitance, matières et fournitures	12,6
Impôts locaux et taxes	0,5
Autres dépenses d'exploitation, dont :	5,6
• télécommunication, postes et télégestion	1,7
• engins et véhicules	1,5
• informatique	1,2
• assurance	0,1
• locaux	0,3
Frais de contrôle	0,0
Ristournes et redevances contractuelles	0,0
Contribution des services centraux et recherche	1,6
Collectivités et autres organismes publics	94,3
Charges relatives aux renouvellements	
• programme contractuel	7,7
Charges relatives aux investissements	
• programme contractuel	0,6
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0,7
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	0,0
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>1,5</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0,6
<b>RESULTAT</b>	<b>1,0</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006



## LANDIRAS ASST

### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

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

#### Détail des produits

en milliers d'€uros	2011	2012	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>182,8</b>	<b>47,2</b>	<b>-74,2%</b>
Exploitation du service	60,5	14,5	-76,0%
• Partie fixe	32,3	5,2	
• Partie proportionnelle	28,2	9,3	
Collectivités et autres organismes publics	110,8	31,4	-71,7%
• Part Collectivité	100,1	27,6	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	10,7	3,8	
Travaux attribués à titre exclusif	11,3	1,3	-88,7%
• Branchements	11,3	1,3	
Produits accessoires	0,1	0,0	-100,0%
• Autres produits accessoires	0,1	0,0	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006



## LANDIRAS ASST

### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

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

#### Détail des produits

en milliers d'€uros

2012

<b>TOTAL</b>	<b>141,6</b>
Exploitation du service	43,5
• Partie fixe	15,7
• Partie proportionnelle	27,8
Collectivités et autres organismes publics	94,3
• Part Collectivité	82,9
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	11,4
Travaux attribués à titre exclusif	3,9
• Branchements	3,9
Produits accessoires	0,0

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006



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

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement	625,00
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	625,00
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	45 018,00
Charges et produits branchements facturés assainissement	Nombre branchements neufs isolés assainissement	7,00
Charges évacuation boues	m3 évacués (milliers m3)	45 018,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	125,00
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	7,00
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	13,96

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

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	47 359,76
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	47 359,76

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,08% des charges du Centre Régional.

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

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,10%

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

La valeur de ce taux est égale à : 7 %



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

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement	625,00
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	625,00
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	45 018,00
Charges et produits branchements facturés assainissement	Nombre branchements neufs isolés assainissement	7,00
Charges évacuation boues	m3 évacués (milliers m3)	45 018,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	125,00
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	7,00
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	13,96

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

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	15 786,58
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	15 786,58

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,03% des charges du Centre Régional.

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

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,03%.

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

La valeur de ce taux est égale à : XX %





## DETAIL DE LA FACTURATION DU SERVICE

### LANDIRAS ASST

Les éléments portés en produits sont ceux issus de la facturation civile. Les produits sont donc constitués des factures périodiques (acompte et relève pour clients ordinaires et gros consommateurs), des arrêtés de comptes (mutations, fermetures), des annulations-réfections hors autres produits, produits accessoires, transferts inter-contrat eau ou assainissement.

Conformément au nouveau modèle des Comptes Annuels de Résultat d'Exploitation (Circulaire n°740 du FP2E), les créances irrécouvrables, les abandons de créances dans le cadre de la convention "Charte Solidarité" et le solde des provisions/reprises de provisions pour couverture du risque clients ne sont plus déduits des produits à partir de 2006.

VOLUMES FACTURES	2010		2011		2012	
M3 facturés	68 755		57 180		69 600	
- Particuliers	66 540		54 699		53 829	
- Communaux	2 215		2 481		15 771	
- Autres	0		0		0	

PRODUITS DELEGATION	2010		2011		2012	
	Part Fixe	Part Variable	Part Fixe	Part Variable	Part Fixe	Part Variable
Part Déléataire	28 369	27 254	32 263	28 211	20 958	37 048
Part Collectivité	50 553	45 787	55 110	44 987	54 890	55 620

ORGANISMES DE L'ETAT	2010		2011		2012	
	Quantité	Euros	Quantité	Euros	Quantité	Euros
Pollution	55 664	9 443	56 450	10 730	68 737	15 163



**DETAIL DES INVESTISSEMENTS  
REALISES EN 2012**

Montants en Euros

**LANDIRAS ASST****TRAVAUX NEUFS****EQUIPEMENTS ET GENIE CIVIL** 5 749**PROGRAMME CONTRACTUEL**

<i>Sans-commune-R BIAGOUT-TN-installation grille anti-chute</i>	919
<i>Sans-commune-R CASSAN-TN-installation grille anti-chute</i>	546
<i>Sans-commune-R JEAMMETS-TN-installation grille anti-chute</i>	712
<i>Sans-commune-R JEANNOT LEGUE-TN-installation grille anti-chute</i>	487
<i>Sans-commune-R PHARMA LANDIR-TN-installation grille anti-chute</i>	487
<i>Sans-commune-R PON ST MARTIN-TN-installation télégestion</i>	2 600

**RENOUVELLEMENT****EQUIPEMENTS ET GENIE CIVIL** 997**GARANTIE DE CONTINUITE DE SERVICE***Sans-commune-R CHALUP-RVT-renouvellement pompe 2* 997**Total année 2012** 6 747**Glossaire (définition circulaire n°740 mise à jour du 31/01/06 de la FP2E) :****Garantie pour continuité de service :**

Cette rubrique correspond à la situation 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 soit renouvellement dit "fonctionnel".

**Programme contractuel de renouvellement :**

Il est possible que la collectivité ait demandé contractuellement à son délégataire de s'engager sur la réalisation d'un programme prédéterminé de travaux selon les priorités qu'elle s'est fixées soit renouvellement dit "patrimonial" ou "programmé".

**Fonds contractuel de renouvellement :**

Cette rubrique est à renseigner lorsque, par dérogation au principe de 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. Y'est inclus également le compte de renouvellement.





# **ANNEXE: DONNEES D'EXPLOITATION**

✓ **Suivi des Rejets**

✓ **Détail des interventions**







**Liste des interventions sur le réseau assainissement en 2012**

Type d'intervention	Fin réalisation	Numéro de voie	Adresse d'intervention	Complément d'adresse	Commune d'intervention	Nombre appareils
branchement assainissement créer	13/01/12	0	CAME GAYE OUEST	RUE JEAN TREINIT - LIEU DIT MENON EST	LANDIRAS	1
branchement assainissement créer	05/03/12	0	RUE FERDINAND ANGLADE		LANDIRAS	1
branchement assainissement créer	16/02/12	0	RUE FERDINAND ANGLADE		LANDIRAS	1
branchement assainissement créer	11/10/12	22 BIS	RUE DES FRERES BORDES		LANDIRAS	1
branchement assainissement créer	12/12/12	-*.	RUE DE LA PEGUILLERE		LANDIRAS	1
branchement assainissement créer	04/12/12	44	RUE DU STADE		LANDIRAS	1
branchement assainissement créer	20/12/12	0	LE RENEY		LANDIRAS	1



**Liste des interventions sur le réseau assainissement en 2012**

Type d'intervention	Fin réalisation	Numéro de voirie	Adresse d'intervention	Complément d'adresse	Commune d'intervention	Nombre appareils
réseau assainissement déboucher	17/02/12	6	RUE ROGER DAGUT		LANDIRAS	1
branchement assainissement déboucher	07/03/12	4	ANDRE DUBOURG		LANDIRAS	1
réseau assainissement déboucher	01/04/12	41	LDT LA MOULIASSE		LANDIRAS	1
réseau assainissement déboucher	13/04/12	11	LOTISSEMENT DU BOIS JOLI		LANDIRAS	1
branchement assainissement déboucher	04/06/12	1	DES FRERES BORDES		LANDIRAS	1
réseau assainissement déboucher	06/06/12	1	RUE DES FRERES BORDES		LANDIRAS	1





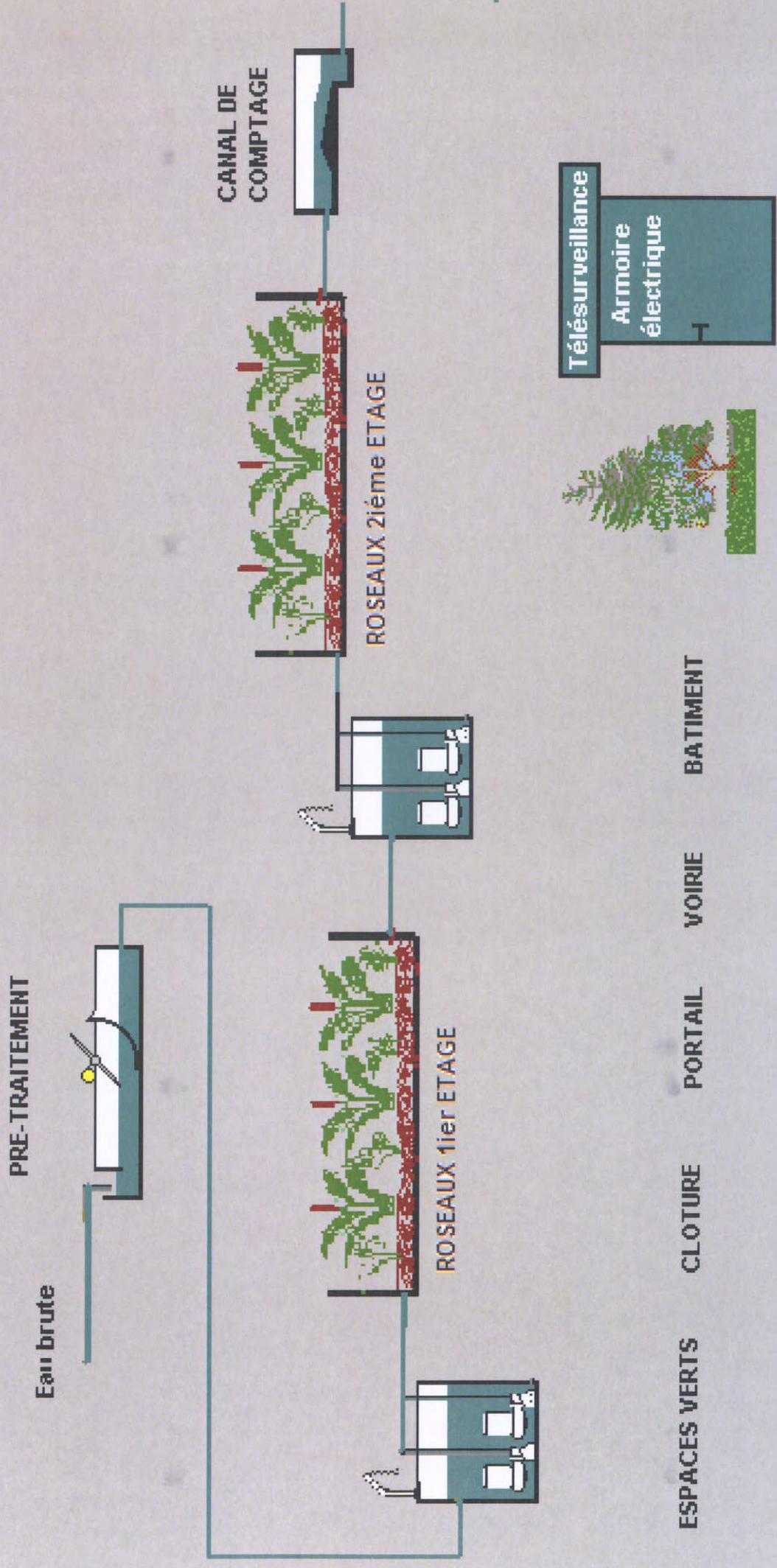
# **ANNEXE: DONNEES DU PATRIMOINE**

✓ **Synoptiques**

✓ **Détail des réseaux**



# LANDIRAS







INVENTAIRE PATRIMOINE ASSAINISSEMENT  
 Conforme à l'état de la base de données du SIG LYONNAISE DES EAUX  
 ENTREPRISE REGIONALE BORDEAUX/GUYENNE  
 A la date 31/12/2012

NUMCONTR ASS - LANDIRAS (1959)

Somme de LONGUEUR CALCULEE		ECOUNORM	MATERIAU	HAUTEUR	Total
CODINSEE	RESEAU				
LANDIRAS (33225)	Séparatif - Eaux usées	Gravitaire surface libre	Amiante ciment	200	9005,9
			PVC	160	49,6
				200	1147,6
		Total Gravitaire surface libre			10203,1
		Refoulement	PVC	63	1187,6
		Total Refoulement		90	2861,2
	Total Séparatif - Eaux usées				4048,7
Total LANDIRAS (33225)					14251,9
Total					14251,9
					14251,9



**COMMUNAUTE DE COMMUNES DU CANTON DE PODENSAC**



RECUEIL  
24 JUIL 2012  
L. COMMUNAUTÉ DE COMMUNES  
PODENSAC

**RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC  
D'ELIMINATION DES DECHETS**

**Année 2012**

Rapport établi conformément à la loi n° 95-101 du 2 février 1995, dite loi Barnier  
et au décret d'application n° 2000-404 du 11 mai 2000

Communauté de communes du canton de Podensac - 12 Rue du Maréchal Leclerc de Hauteclocque - 33720 PODENSAC

# **Sommaire**

---

**1) Territoire desservi**

**2) Compétences de la collectivité**

**3) Types de collectes**

**4) Déchèterie**

**5) Déchets ménagers : lieux de traitement, tonnages**

**6) Déchets recyclables : lieux de traitement, tonnages**

**7) Encombrants**

**8) Indicateurs financiers**

## 1 - Territoire desservi

Le territoire de la Communauté de communes correspond au canton de Podensac :

Nom des collectivités adhérentes	Population dite totale au 1 <sup>er</sup> janvier 2012 (INSEE)
Arbanats	1 063
Barsac	2 108
Budos	713
Cérons	1 807
Guillos	414
Illats	1 288
Landiras	2 112
Podensac	2 653
Portets	2 361
Preignac	2 212
Pujols	744
Saint Michel	543
Virelade	931
<b>TOTAL</b>	<b>18 949</b>

## 2 – Compétences de la collectivité

Compétence statutaire de la Communauté de communes : « Collecte, élimination et valorisation des déchets ménagers et assimilés ».

Compétences exercées / Filière	Déchets ménagers	Déchets recyclables
<b>Collecte</b>	Communauté de communes	Communauté de communes
<b>Transfert/transport</b>	Communauté de communes	Communauté de communes
<b>Traitement ou valorisation</b>	UCTOM <sup>1</sup>	Communauté de communes

<sup>1</sup> UNION DES SYNDICATS CANTONAUX POUR LE TRAITEMENT DES O. M. DE LA BREDE ET PODENSAC

### 3 – Types de collectes

#### ■ Ordures ménagères :

Modalités collecte : Porte à porte  
Conteneurs d'une capacité de 120 l ; 240 l ; 360 l ; 660 l.

Fréquence de la collecte : Une fois par semaine dans chacune des communes de la Communauté de communes.

*Planning des collectes d'ordures ménagères :*

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
PREIGNAC BUDOS GUILLOS PUJOLS SUR CIRON	PODENSAC CERONS	LANDIRAS	ILLATS BARSAC ST MICHEL DE RIEUFRET	PORTETS VIRELADE ARBANATS

#### ■ Collecte sélective :

Modalités de collecte : Porte à porte  
Conteneurs d'une capacité de 120 l ; 240 l ; 360 l ; 660 l.

Fréquence de la collecte : Une fois par semaine dans chacune des communes de la Communauté de communes.

*Planning des collectes de déchets recyclables :*

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
ST MICHEL DE RIEUFRET VIRELADE PODENSAC	LANDIRAS ILLATS	PUJOLS SUR CIRON ARBANATS PORTETS	BARSAC GUILLOS BUDOS	CERONS PREIGNAC

#### ■ Collecte du verre en apport volontaire :

☞ Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2005, le verre est collecté uniquement en apport volontaire.

Modalités de collecte : 88 colonnes à verre sur l'ensemble du territoire de la Communauté de communes.

Fréquence de la collecte : Vidage des colonnes 1 fois par mois ou à la demande

#### ■ Collecte des encombrants :

Modalités de collecte : Porte à porte et Apport volontaire (déchèterie)

Fréquence de la collecte : Les encombrants sont ramassés une fois par mois. Les administrés s'inscrivent au moyen d'un numéro vert (0 800 132 232)

## 4 – Déchèterie

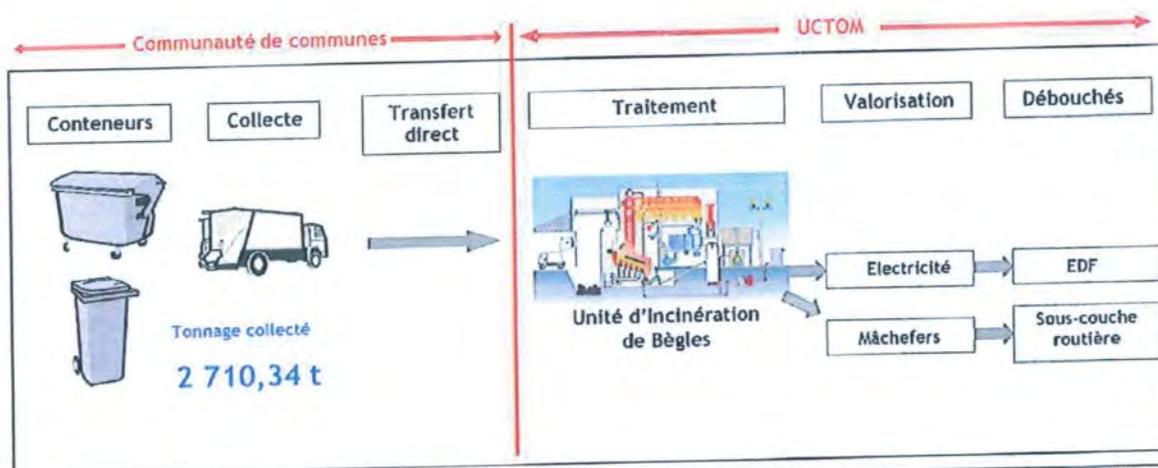
La déchèterie de Virelade est gérée par la Communauté de communes depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2009. Les catégories de déchets admises à la déchèterie sont :

- ✓ Les déchets encombrants
- ✓ Les gravats de démolition
- ✓ Les déchets végétaux (déchets « verts »)
- ✓ Les matériaux recyclables (papier, carton, bouteilles et flaconnages en plastique, acier, aluminium, verre...)
- ✓ Les batteries
- ✓ L'huile de vidange
- ✓ Les déchets ménagers spéciaux
- ✓ Les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E)

**FREQUENTATION 2012 : 32 873 entrées de véhicules légers.**  
Fréquentation en hausse de 21% par rapport à 2011 (27 170 entrées)

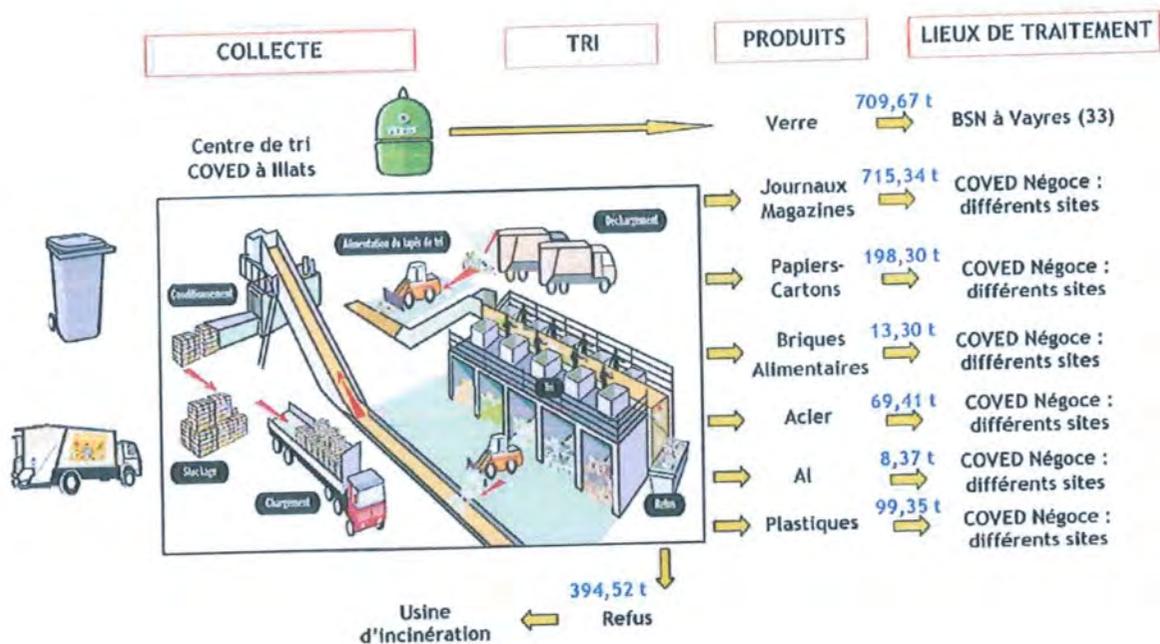
	Ferrailles	Cartons	Bois	Gravats	Encombrants	Déchets Verts
Tonnages sortants 2012	132,22 t	63,58 t	437,64 t	1 488,62 t	760,42 t	1 344,85 t
Nombre de bennes	22	23	107	116	119	179

## 5 – Déchets ménagers : lieux de traitement, tonnages



**2 710,34 tonnes soit 143 kg/habitant ont été collectées en 2012.**  
2011 : 4 084,10 t (216 kg/habitant)  
2010 : 4 937,30 t (270 kg/habitant)

## 6 – Déchets recyclables : lieux de traitements, tonnages



1 542,06 t soit 81 kg/habitant (hors refus) ont été collectées en 2012

Entre 2011 et 2012 : + 24,3 %

## 7 – Encombrants

Le tonnage des encombrants collectés en porte à porte est 66 t en 2012. Il était de 58 t en 2011. Les encombrants sont expédiés à l'Unité d'Incineration de Bègles comme les déchets ménagers.

## 8 – Indicateurs financiers

### MODALITES D'EXPLOITATION DU SERVICE :

- Type de marché : Marché de prestation de services.
- Nature de la prestation : « Collecte des déchets ménagers » ; « Collecte sélective en porte à porte, transport, tri, conditionnement et valorisation des produits issus des collectes sélectives ».
- Société attributaire : COVED

### COÛT DU SERVICE :

POSTES DE DEPENSES	Montant en € HT
COLLECTES, TRANSPORT, VALORISATION	1 253 465
DECHETERIE <i>Gardiennage, évacuation bennes, compostage déchets verts, valorisation bois, gravats, encombrants, déchets ménagers spéciaux</i>	305 381
UCTOM	293 607
<i>dont</i>	
<i>Traitement</i>	241 564,36
Charges de personnel	76 048
Autres charges (Dotation aux amortissements, non valeurs, charges diverses)	218 287
<b>CHARGES DE FONCTIONNEMENT :</b>	<b>2 146 788</b>

POSTES DE RECETTES	Montant en € HT
Redevance	1 508 967
Soutien Eco-Emballages + Reprise matériaux	387 867
Autres produits	291 286
<b>TOTAL</b>	<b>2 188 120</b>

**INVESTISSEMENT (hors restes à réaliser) :**

<i>Achats bacs OM + CS</i>	<i>35 128</i>
<i>Achats composteurs</i>	<i>15 460</i>
<i>Opérations financières</i>	<i>38 203</i>
<b>TOTAL :</b>	<b>88 791</b>

---