

Département de la Gironde

**COMMUNE D'AUDENGE**

## **Plan Local d'Urbanisme**

**Pièce n°6.4 : Annexe**  
**Schémas et notes relatifs à l'eau, l'assainissement et les**  
**systemes d'élimination des déchets**

• Vu pour être annexé à la délibération du Conseil Municipal en date du .....

• Le Maire,

• 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

La pièce n°6.4 " Annexe – Schémas et notes relatifs à l'eau, l'assainissement et les systèmes d'élimination des déchets " contient les éléments suivants :

- Note concernant la ressource en eau, l'alimentation en eau potable, l'assainissement et la gestion des eaux pluviales,
- Le rapport annuel du délégataire du service de l'eau potable pour l'année 2008,
- Les plans du réseau d'eau potable,
- Le rapport annuel d'activités du SIBA,
- Le plan des ouvrages d'assainissement des eaux usées,
- Le schéma directeur d'assainissement des eaux pluviales sur la commune d'Audenge,
- Le rapport annuel d'activités de la COBAN.



## Note concernant la ressource en eau, l'alimentation en eau potable, l'assainissement et la gestion des eaux pluviales

### ■ Ressource en eau potable

#### Réseau de distribution

Conformément à l'article R.1321-57 Livre III, Titre II, Chapitre 1 du Code de la Santé Publique (sécurité sanitaire des eaux et des aliments) : *"les réseaux intérieurs de distribution équipant les immeubles ne doivent pas pouvoir, du fait des conditions de leur utilisation et notamment à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, perturber le fonctionnement du réseau auquel ils sont raccordés ou engendrer une contamination de l'eau distribuée dans les installations privées de distribution. Ces réseaux ne peuvent, sauf dérogation, être alimentés par une eau issue d'une ressource qui n'a pas été autorisée."*

#### Réglementations applicables aux distributions privées

Dans le cadre d'une distribution collective privée autre que pour l'usage personnel d'une famille, l'utilisation de l'eau d'un puits ou forage privé pour la consommation humaine devra être autorisée par arrêté préfectoral conformément à l'article R.1321-6 du Code de la Santé Publique (Livre III - Protection de la santé et environnement) et à l'arrêté du 20 juin 2007 relatif à la constitution des dossiers d'autorisation.

Dans le cadre d'une distribution à l'usage personnel d'une famille, l'utilisation d'eau à l'usage personnel d'une famille doit être déclarée à la Mairie et à l'Agence Régionale de Santé, Délégation Territoriale Départementale, conformément au Code de la Santé Publique (article L.1321-7).

#### Autres réglementations

Avant de réaliser un captage, il convient de respecter les réglementations et/ou recommandations suivantes :

- Loi sur l'Eau n°92-3 du 3 janvier 1992 codifiée (Code de l'Environnement, Code Général des Collectivités Territoriales, Code de la Santé Publique),
- SDAGE Adour-Garonne, approuvé par arrêté du Préfet - coordinateur du Bassin - en date du 1<sup>er</sup> décembre 2009,
- arrêté préfectoral du 25 novembre 2003 approuvant le schéma d'aménagement et de gestion des eaux "Nappes profondes de Gironde",
- article 131 du Code Minier.

## ■ Assainissement

En application de l'article L.2224-10 du CGCT, la collectivité doit délimiter, après enquête publique, les zones d'assainissement collectif et non collectif et, pour ces dernières, établir une carte d'aptitude des sols à l'auto-épuration.

Il convient de préciser que la MISEN (Mission Interservices de l'Eau et de la Nature), par délibération n°02-2010 du 10 janvier 2011, a considéré que l'infiltration des eaux usées dans le sol devait être le principe général et rappelle le contexte réglementaire ci-dessous :

Article 11 (arrêté du 7 septembre 2009) relatif aux prescriptions techniques minimales applicables à l'évacuation - cas général : évacuation par le sol :

*"Les eaux usées traitées sont évacuées, selon les règles de l'art, par le sol en place sous-jacent ou juxtaposé au traitement, au niveau de la parcelle de l'immeuble, afin d'assurer la permanence de l'infiltration, si sa perméabilité est comprise entre 10 et 500 mm/h."*

Article 12 (arrêté du 7 septembre 2009) relatif aux prescriptions techniques minimales applicables à l'évacuation - cas particuliers : autres modes d'évacuation :

*"Dans le cas où le sol en place sous-jacent ou juxtaposé au traitement ne respecte pas les critères définis à l'article 11, les eaux usées traitées sont :*

- *soit réutilisées pour l'irrigation souterraine des végétaux, dans la parcelle, à l'exception de l'irrigation de végétaux utilisés pour la consommation humaine et sous réserve d'absence de stagnation en surface ou de ruissellement des eaux usées traitées,*
- *soit drainées et rejetées vers le milieu hydraulique superficiel après autorisation du propriétaire ou du gestionnaire du milieu récepteur, qu'aucune autre solution n'est envisageable."*

Il a été décidé ce qui suit :

Le rejet d'un effluent épuré, par des installations composées de dispositifs autonomes agréés par les ministères en charge de l'écologie et de la santé, peut être effectué dans le milieu hydraulique superficiel (fossé, cours d'eau, ...) à titre exceptionnel si les conditions suivantes sont réalisées :

- les conditions d'infiltration ne permettent pas la dispersion dans le sol,
- le rejet est éloigné des populations de façon à limiter toute atteinte à la salubrité publique,
- le propriétaire est titulaire d'une servitude d'écoulement sur le fond récepteur,
- le rejet est autorisé par le Maire au titre de son pouvoir de police en matière de salubrité,
- les effluents traités doivent respecter, au minimum, les normes de rejet (arrêté du 7 septembre 2009) et ne pas dégrader la masse d'eau au regard de la DCE : DB05 = 35 mg/l ; MES = 30 mg/l

Compte tenu de ces données et de la position de la MISEN, le rejet dans le milieu hydraulique superficiel ne pourra être envisagé que pour :

- les maisons existantes car elles bénéficient, en terme juridique, du droit d'occuper le sol et la réalisation d'un type de dispositif agréé sera une amélioration de l'existant,
- les maisons neuves, si l'exutoire est pérenne (cours d'eau).

**Remarque :**

Dans le cas de zones présentant ou prévoyant une densification importante, la maîtrise des eaux usées qui en découle représente le problème technique à régler en préalable pour ces zones.

Dans ce cadre-là, la MISEN recommande de privilégier le système d'assainissement collectif.

Assainissement collectif

La compétence en matière d'assainissement des eaux usées a été déléguée par chaque Commune au SIBA (Syndicat Intercommunal du Bassin d'Arcachon). Le syndicat regroupe l'ensemble des communes situées autour du Bassin d'Arcachon, à savoir : Lège-Cap-Ferret, Arès, Andernos les Bains, Lanton, Audenge, Biganos, Le Teich, Gujan-Mestras, La Teste de Buch et Arcachon.

Né d'une volonté forte de préserver la qualité de l'eau du Bassin - zéro rejet dans le Bassin - le SIBA a mis en place progressivement un réseau d'assainissement capable de collecter et de traiter l'ensemble des eaux usées des communes riveraines du Bassin.

Dans le cadre d'un contrat d'affermage avec le SIBA, la SABARC (Société d'Assainissement du Bassin d'Arcachon) assure l'exploitation technique du système d'assainissement (réseau et stations d'épuration).

*Fonctionnement du réseau d'assainissement :*

Le réseau est composé d'un collecteur principal, de 200 à 1.500 mm de diamètre, long d'environ 64 km, qui ceinture le Bassin depuis la pointe du Cap Ferret jusqu'au wharf de La Salie. Ce collecteur est alimenté par des réseaux secondaires qui permettent de desservir plus de 99 % de propriétés des communes riveraines du Bassin. Cela représente au total environ 1.000 km de réseaux.

La circulation des effluents dans le réseau est assurée par plus de 400 postes de pompage répartis sur toutes les communes du Bassin.

Trois stations d'épuration permettent de traiter les eaux usées. Elles sont situées à Biganos, La Teste de Buch et Cazaux, les deux premières ayant été refaites et mises en service l'été 2007 pour répondre aux nouvelles normes européennes de rejets d'effluents. C'est la station d'épuration de Biganos qui traite les eaux usées venant de la commune de Lège-Cap Ferret et des cinq autres communes du Nord Bassin. Les stations de Biganos et La Teste de Buch ont été réalisées et dimensionnées afin de répondre non seulement aux nouvelles normes européennes mais également à la croissance démographique à laquelle doivent faire face les communes du Bassin.

Cinq bassins de rétention, d'une capacité totale de 250.000 m<sup>3</sup>, dont l'un situé à Lège (12.000 m<sup>3</sup>), permettent de sécuriser le réseau en cas d'accidents (rupture de collecteur), de surcharges hydrauliques mais aussi en cas de visites de contrôle et travaux d'entretien et de renouvellement.

Dans sa partie finale, le réseau collecte les eaux traitées du Bassin d'Arcachon, qu'elles soient d'origine urbaine ou industrielle (papeterie de Smurfit Kappa), pour les transporter vers leur exutoire final : le wharf de La Salie (émissaire en mer de 800 m de long).

La qualité des rejets au wharf de La Salie répond aux dispositions de l'arrêté préfectoral du 27 août 2007, qui fixe aussi les seuils de rejets des stations d'épuration urbaines. Il reprend les valeurs présentes dans l'arrêté interministériel du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement, ainsi qu'à la surveillance de leur fonctionnement et de leur efficacité, et aux dispositifs d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique supérieure à 120 kg/j de DBO<sub>5</sub>.

#### *Fonctionnement de la station de Biganos :*

Les eaux usées provenant de la commune de Lège-Cap Ferret sont traitées par la station d'épuration de Biganos. Cette station n'ayant que deux ans de fonctionnement, elle a bénéficié des meilleurs dispositifs de traitement.

Le traitement se fait en plusieurs étapes :

- un traitement primaire par voie physico-chimique,
- une filtration biologique,
- avant d'être rejetés, les effluents traités passent par un système de désinfection par ultraviolets, système qui va au-delà des impositions préfectorales et européennes.

#### Capacité résiduelle :

La capacité nominale de la station d'épuration de Biganos est de 135.000 équivalents habitants. Actuellement, les charges entrantes dans la station ne représentent que 31 % de sa capacité nominale exprimée en DBO<sub>5</sub> et 44 % exprimée en volume.

La station d'épuration dispose donc d'une capacité résiduelle suffisante pour une éventuelle croissance démographique des communes desservies.

## Assainissement non collectif

### *Permis de construire :*

Conformément à l'article R.431-9 du Code de l'Urbanisme, le pétitionnaire devra fournir dans sa demande de permis de construire :

- un plan de masse sur lequel figurera un descriptif des ouvrages d'assainissement autonome,
- un plan en coupe à l'échelle qui fera apparaître les cotes du niveau de sortie des canalisations d'eaux usées de la construction, ainsi que les cotes du niveau des différents ouvrages d'assainissement autonome (fosse septique toutes eaux, drains d'épandage, tertre, ...) par rapport au terrain naturel.

Les filières d'assainissement autonome à mettre en place seront conformes à l'arrêté du 7 septembre 2009, qui fixe les prescriptions techniques applicables aux systèmes d'assainissement non collectif, de manière à assurer leur compatibilité avec les exigences de la santé publique et de l'environnement.

Les terrains situés sur la commune étant soumis aux remontées de la nappe phréatique en période hivernale, la filière retenue devra être une fosse septique toutes eaux pour le prétraitement. Le traitement s'effectuera :

- soit dans des tranchées d'épandage implantées dans une zone remblayée au-dessus du niveau du sol naturel
- soit dans un tertre d'infiltration.

La sous-section 2-2 Article 7 de l'arrêté du 7 septembre 2009 prévoit la possibilité de mise en place d'installations de traitements agréées par les ministères en charge de l'écologie et de la santé. Dans le cas où ce type d'ouvrages serait choisi par le maître d'ouvrage, l'article 11 de l'arrêté du 7 septembre 2009, qui impose l'évacuation des eaux traitées par infiltration dans le sol, devra être strictement respecté.

**Aucun rejet d'eaux usées, même traitées, ne pourra être autorisé dans les fossés, crastes ou réseaux pluviaux.**



## ■ Gestion des eaux pluviales

La commune d'Audenge est drainée principalement par 7 ruisseaux : ceux de Lanton, du Milieu, de Passaduy, de Ponteils, d'Audenge, de Saint Yves et de Vigneau. Ce système de drainage naturel est complété par un ensemble de fossés et de canalisations d'eaux pluviales.

La gestion des fossés et réseaux pluviaux est de compétence communale.

Le Syndicat Intercommunal du Bassin d'Arcachon a fait réaliser en 2003, pour le compte de la Commune d'Audenge, une étude d'assainissement des eaux pluviales de la commune. L'objectif était la vérification de la capacité du réseau en place et, en cas d'insuffisance, de proposer des solutions les plus adaptées mais aussi de définir les fossés principaux qui devront être impérativement maintenus pour assurer une collecte et une évacuation suffisante des eaux pluviales.

Le chapitre IV de cette étude - "Les solutions et la prise en compte de l'urbanisation future" - précise les solutions envisageables pour limiter le risque inondation, ainsi que les précautions à prendre avant l'ouverture de certaines zones à l'urbanisation.

→ Les eaux pluviales et les projets d'urbanisation :

Principe : mise en œuvre de toutes les solutions dites compensatoires à l'assainissement pluvial traditionnel. Le développement de l'urbanisation et la densification des constructions en milieu urbain ont pour effet de modifier sensiblement le cycle naturel de l'eau. L'imperméabilisation des sols diminue les possibilités d'absorption des effluents sur place. Les voiries, parkings et toitures accroissent les volumes d'eau ruisselés et favorisent leur restitution rapide en aval, vers le milieu récepteur, contribuant ainsi à accentuer les risques d'inondation.

La surcharge des réseaux pluviaux en place devra être évitée lors de nouvelles réalisations immobilières : résidence, groupe d'habitations, implantations de grandes surfaces, ... A cet effet, les possibilités d'infiltration des eaux pluviales et de ruissellement devront être prioritairement envisagées conduisant, après étude, à l'édification de bassins d'infiltration, structures réservoirs sous chaussée, noues, tranchées d'infiltration. La capacité minimale de rétention de ces ouvrages, avant infiltration des eaux pluviales, devra permettre de stocker une pluie de 50 mm/m<sup>2</sup> de surface imperméabilisée.

Ces ouvrages pourront être dotés d'un débit de fuite régulé à 3 litres/seconde/hectare ou d'une sur-verse vers un exutoire fonctionnel (fossé, réseau pluvial). Il sera nécessaire dans tous les cas de tenir compte des remontées de nappe, concomitantes aux épisodes pluvieux.

Compte tenu de la topographie générale de la commune d'Audenge, il convient de conserver les fossés existants nécessaires à l'évacuation des eaux de surface et au drainage des parcelles, de les maintenir, voire de les améliorer. A cet effet, une banquettes de 3 m de large devrait être aménagée afin de permettre l'entretien des fossés.

Commune de

**AUDENGE**



2008

Rapport annuel  
du délégataire

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

Service de l'eau



## Synthèse de l'année

L'essentiel de l'année	05
Les chiffres clés	06
Le bilan et les perspectives du service	07
Les indicateurs de performance	08

## L'exécution du service

La description du service	13
L'inventaire des biens du service	13
Les variations du patrimoine	16
L'activité du service	19
Bilan hydraulique	19
Bilan qualité	21
Bilan exploitation	22
Bilan clients	25
La tarification du service	28
Le bilan contractuel et réglementaire	30
Les moyens du délégataire	32

## La qualité de service

La qualité du produit	37
Le rendement de réseau	39
Le service Clientèle	43
L'analyse du patrimoine	49
Situations des biens du service	49

## Comptes de la délégation

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation	57
Les investissements contractuels	57

Annexes	59
---------	----

# L'essentiel de l'année

---

Novembre 2008

Réhabilitation de la tête de forage de LUBEC.

---

# Les chiffres clés

**2 746 clients** desservis au 31 décembre 2008.

**290 679 m<sup>3</sup>** d'eau consommés et facturés en 2008.

## 95%

de satisfaction des clients à l'égard de l'ensemble des prestations Lyonnaise des Eaux – Centre Guyenne (enquête locale Sofres de juin à juillet 2008).

**1 site de production**  
**1 réservoir** de stockage d'eau potable.

## 83,3 %

est le rendement de réseau obtenu cette année.

**74,41 Km** de canalisations.

**1,515 €/m<sup>3</sup> TTC** prix du m<sup>3</sup> d'eau distribué  
applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2009  
**ou 0,0015 € le litre d'eau au robinet**

# Bilan et perspectives...

## → Usines

- Etudier les possibilités de sécuriser les ressources:
  - Forage supplémentaire
  - Stockages d'appoint (bâche de 500m<sup>3</sup>)
  
- Réalisation d'un local compartimenté à l'extérieur du CDE de «Lubec» afin de déplacer le générateur de bioxyde de chlore : augmentation de la capacité de stockage des produits chimiques entraînant la sécurisation de la manipulation pour les opérateurs
  
- Mise en place de dispositif anti-intrusions sur les sites de production et de stockage d'eau potable
  
- Mise en sécurité des ouvrages de stockages (garde corps, ligne de vie, points d'ancrage)
  
- Modification du point de livraison du comptage EDF : à rapprocher du réservoir

## → Réseaux

Renforcer les réseaux pour prendre en compte les projets de développement de la commune

# Les indicateurs de performance

Ce chapitre présente les données caractéristiques du service et les indicateurs de performance demandés par le décret du 2 mai 2007 sur le contenu du rapport annuel sur le prix et la qualité du service, et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Il présente également les données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où celles-ci ont pu être collectées à la date de réalisation du présent rapport. Celles-ci sont signalées par un signet numéroté (1) : producteur de l'information = Collectivité ou (2) : producteur de l'information = DDASS.

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site [www.eaudanslaville.fr](http://www.eaudanslaville.fr).

Thème 1/2	Indicateur 1/2	2008	Unité
<b>Caractéristiques techniques du service</b>	Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	5539	
	Nombre d'abonnements	2746	
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	74,41	km
<b>Prix</b>	Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,515	€ TTC/m <sup>3</sup>
<b>Indicateurs de performance</b>	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne :		
	- la microbiologie (2)	100%	%
	- les paramètres physico-chimiques (2)	100%	%
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	40%	
	Rendement du réseau de distribution	83,25	%
	Indice linéaire des volumes non comptés	2,21	m <sup>3</sup> /km/j
	Indice linéaire de pertes en réseau	2,16	m <sup>3</sup> /km/j
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,11%	%
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	50%	%	

**Caractéristiques techniques du service** : "Volumes prélevés sur chaque ressource" et "Volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable" : voir chapitre L'ACTIVITE DU SERVICE - LE BILAN HYDRAULIQUE - "Volumes vendus" : voir chapitre L'ACTIVITE DU SERVICE - LE BILAN CLIENTS

**Tarification de l'eau et recettes du service** : Montant des recettes : voir chapitre LES COMPTES DE LA DELEGATION



# Les indicateurs de performance

Thème 2/2	Indicateur 2/2	2008	Unité
<b>Indicateurs de performance</b>	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0	/1000 abonnés
	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	NC	
	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	NC	%
	Taux de réclamations	6,55	/1000 abonnés
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	oui	
	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année 2007	0,05	%
<b>Finance des investissements</b>	Nombre et % de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	Unité
	Nombre et % de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 01/01/2009	0	Unité
<b>Actions de solidarité et de coopération</b>	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	4*	
	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	453,00**	€

\* données communes à l'eau et à l'assainissement

\*\* valeur en € asst et/ou eau pour l'ensemble des créances abandonnées

# L'exécution du service

La description du service	13
L'activité du service	19
La tarification du service	28
Le bilan contractuel et réglementaire	30
Les moyens du délégataire	32

# La description du service

## → Inventaire des biens du service

### *Définitions :*

**Les biens de retour** : sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils seront obligatoirement et automatiquement retournés 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 (CE, 23 mai 1962, Société financière d'exploitations industrielles, rec. CE, p.342).

**Les biens de reprise** : sont ceux qui peuvent être repris par la collectivité en fin de contrat, moyennant un prix et sans que le fermier puisse s'y opposer. Le fermier est censé être propriétaire de ces biens pendant toute la durée du contrat et jusqu'à l'exercice effectif de son droit de reprise par la collectivité (TC, 2 décembre 1968, EDF, rec.CE, p.803, JCP 1969, n° 15908, note J.DUFAU).

## ORIGINE DE L'EAU

L'eau produite est captée dans la nappe de l'oligocène par le forage de Lubec.

## Installations du Service

## Inventaire Usines

Nom du Site	Débit Forage (m3/h)	Déferrisation	Volume Bâche (m3)	Débit Reprises (m3/h)	Stérilisation	Variation
Lubec	170	Néant	-	-	Bioxyde de Chlore	SC

## Inventaire Réservoirs

Réservoirs	Commune	Volume bâche m3	Date de nettoyage	Variation
CE Lubec	Audenge	750	03/04/2008	SC

Ces installations constituent des biens de retour.

Variation : N pour Neuf en 2008 SC sans changement

## Interconnexions avec Tiers

### Achats d'eau

Noms	Capacité branchement	Origine de l'eau	Convention/Date
Néant pour l'année 2008			

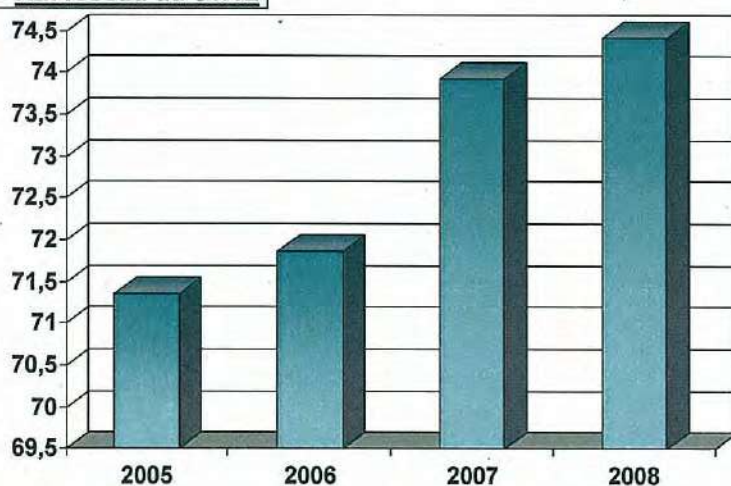
### Ventes d'eau

Noms	Branchement	Destination de l'eau	Convention/Date
Néant pour l'année 2008			

## Réseau

Les canalisations constituent des biens de retour.

■ Km réseau au 31/12



Le détail du linéaire de canalisation par diamètre et par nature est fourni en annexe.

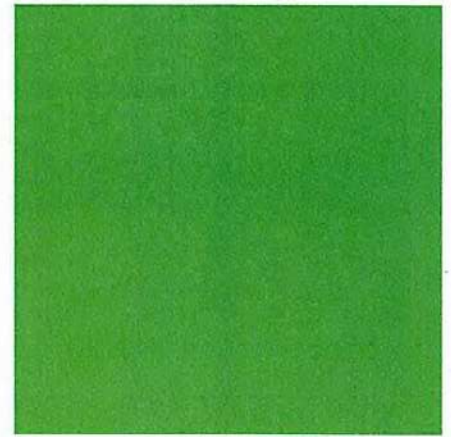
Les variations N/N-1 sont explicitées dans la partie suivante.

## Compteurs

### Détail du parc compteur par diamètre

15	20	30	40	60	80	100	150	200	Biens de reprise
2 705	19	12	5	2	1	2	0	0	2 746

Le parc compteurs détaillé par année et diamètre est fourni en annexe.



## → Les variations du patrimoine

### Usines

#### Réalisés par le Déléguataire

COMMUNE	ADRESSES	TRAVAUX	TYPE
		Néant pour l'année 2008.	

Type : R= Renouvellement / N = Neuf

#### Réalisés par la Collectivité /Syndicat

COMMUNE	ADRESSES	TRAVAUX	TYPE
Audenge	Forage "Lubec"	Réhabilitation hydraulique de la tête de forage	N

Type : R= Renouvellement / N = Neuf

## Réseaux

Réseau	KM
Situation au 31/12/2007	73,93
<b>Travaux neufs contractuels (extensions renforcements)</b>	
Pose	0,23
<b>Renouvellement</b>	
Pose	
Dépose	
<b>Extensions financées par des tiers</b>	
Pose	0,13
<b>Remise gratuite par la collectivité</b>	
Pose	0,12
Dépose	
<b>Régularisations de plans (en + comme en -) *</b>	
Situation au 31/12/2008	74,41

(\*) : suite mise à jour plans cadastraux, passage sous SIG ou correction d'anomalie de positionnement

## Réalisés par le Délégué

COMMUNE	ADRESSES	TRAVAUX	TYPE
Audenge	Chemin du moulin	Pose : 226.66 ml Pvc Ø 63 1 Vanne, 1 Purge, 1 Branchement	N

Type : R= Renouvellement / N = Neuf

## Réalisés par la Collectivité /Syndicat

COMMUNE	ADRESSES	TRAVAUX	TYPE
Audenge	Les Jardins du Littoral	Pose : 63.30 ml Pvc Ø 110 57.58 ml Pvc Ø 63 2 Vannes, 1 Purge, 2 Branchements, 1 PI	N
Audenge	Allée des Treys	Pose : 127.98 ml Pvc Ø 63 1 Purge, 1 Branchement	N

Type : R= Renouvellement / N = Neuf

## Branchements Plomb

Le nombre de branchements Plomb recensé à fin 2008 est fonction du nombre de branchements plomb renouvelés dans l'année ainsi que de la poursuite de l'identification des branchements répertoriés en nature inconnue en 2007.

### Branchements Plomb

Nombre au 31.12	2006	2007	2008	Variation N/N-1
Audenge	0	0	0	0,0%

Le Code de la Santé publique exige que le taux de présence de plomb dans l'eau ne dépasse pas 10  $\mu\text{g/l}$  en 2013, contre 25  $\mu\text{g/l}$  depuis la fin de l'année 2003. La circulaire DGS/SD7A/2004/557 du 25 novembre 2004 relative aux mesures correctives à mettre en œuvre pour réduire la dissolution du plomb dans l'eau destinée à la consommation humaine rappelle, conformément aux avis préalables du Conseil Supérieur d'Hygiène Publique de France (CSHPF) et de l'AFSSA, que « seule la suppression des canalisations en plomb au niveau des branchements publics et des réseaux intérieurs permettra de respecter la limite de qualité fixée pour le plomb à 10  $\mu\text{g/l}$  à la fin de l'année 2013 ». Ce texte indique également que les eaux de distribution publique ne doivent pas être agressives. Ce point est particulièrement important pour les eaux peu minéralisées, qui devront subir un traitement de mise à l'équilibre (reminéralisation).





# L'activité du service

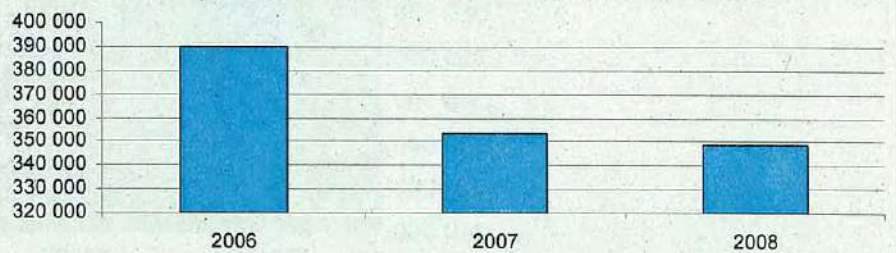
## → Le bilan hydraulique

Volumes produits et introduits dans le réseau

### Bilan hydraulique

	2006	2007	2008	N/N-1
<b>Volumes produits et introduits dans le réseau</b>	390 290	353 220	337 560	-4,4%
dont volumes exportés	0	0	0	/
<b>Volumes importés</b>	0	0	11 000	/
<b>Volumes nets mis en distribution dans le réseau</b>	390 290	353 220	348 560	-1,3%

### Volumes calendaires mis en distribution dans le réseau



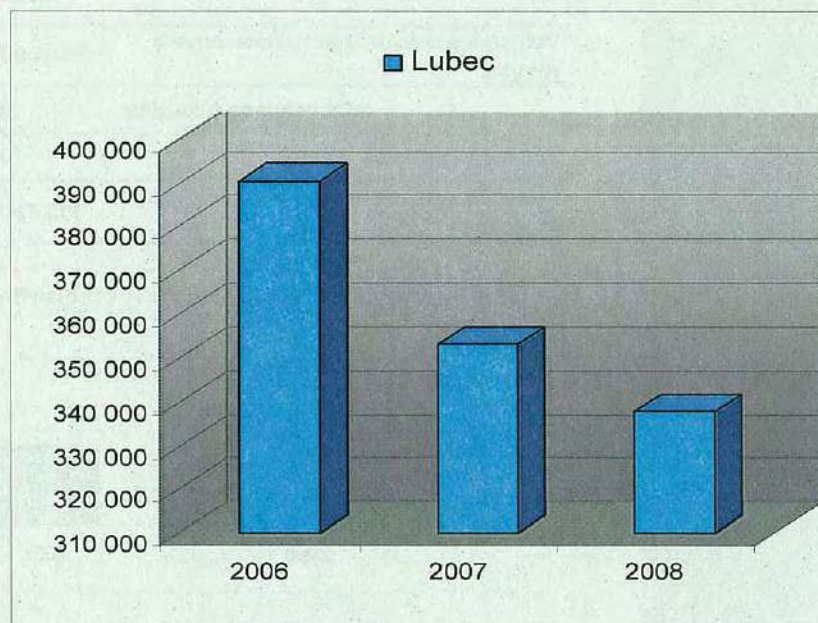
Les volumes produits proviennent des installations de la collectivité/du syndicat, déléguées à Lyonnaise des Eaux France.  
 Les volumes exportés sont produits par les installations de la collectivité, déléguées à Lyonnaise des Eaux.  
 Les volumes importés proviennent des installations appartenant à d'autres collectivités, déléguées à Lyonnaise des Eaux France. L'eau achetée par Lyonnaise des Eaux France à d'autres distributeurs pour fiabiliser le service, si besoin, fait également partie des volumes importés.

## → Le bilan Hydraulique

Exhaure : prélèvement milieu naturel

Production par site

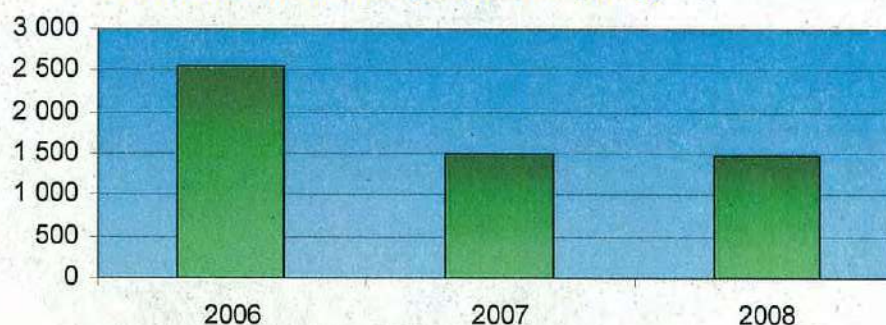
	2006	2007	2008	% Variation N/N-1
<b>Site</b>	Exhaure	Exhaure	Exhaure	Exhaure
<b>Lubec</b>	390 290	353 220	337 560	-4,4%
<b>TOTAL</b>	<b>390 290</b>	<b>353 220</b>	<b>337 560</b>	<b>-4,4%</b>



## Production de Pointe

Evolution des production de Pointe				
	2006	2007	2008	N/N-1
Production maximale mensuelle (m3/mois)	46 840	38 050	43 313	13,8%
(mois)	septembre	août	août	
Production maximale journalière (m3/j.)	2 560	1 500	1 480	-1,33%
(jour)	30-août	15-juil.	19-juil.	
Capacité de production (m3/j.)	3 000	3 000	3 000	0,00%
Taux d'utilisation des ressources	85,3%	50,0%	49,3%	-1,33%

## Production maximale journalière (m3/j.)



Sites	Date	Production maximale journalière
Lubec	19-juil.	1 480

## → Le bilan qualité

## Résultat du contrôle

Le détail des analyses et des paramètres étudiés est fourni en annexe.

INDICATEUR FP2E			
CONTRÔLE SANITAIRE, Paramètres avec limites de qualité			
ANALYSES	Nbr. Prélèvements	Nb Prélèvements non conforme	% Conformité
BACTERIOLOGIQUES (1)	12	0	100,0%
PHYSICO CHIMIQUES (2)	7	0	100,0%

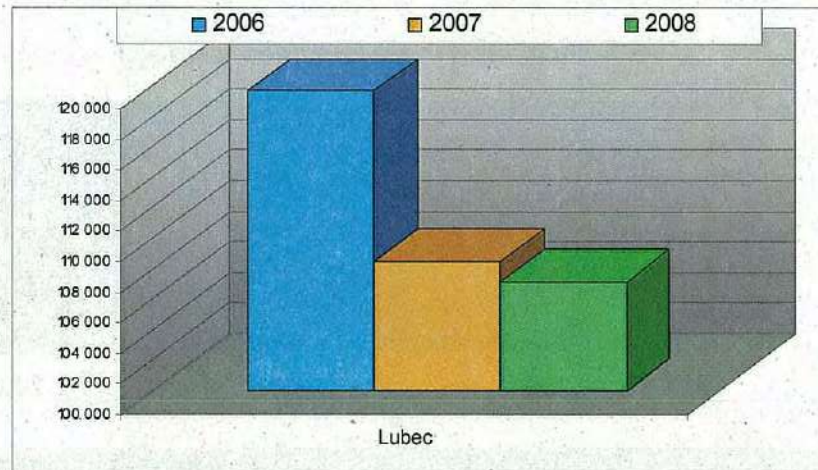
(1) Distribution uniquement

(2) Production + distribution

## → Le Bilan Exploitation et travaux

## Bilan Energie

	2006	2007	2008	N/N-1
Lubec	119 571	108 398	107 135	-1,2%
TOTAL	119 571	108 398	107 135	-1,2%



## Les interventions

Les données d'exploitation sont centralisées au quotidien par le service ordonnancement du Centre dont l'objectif premier est de mettre en adéquation les charges de travail à effectuer et les ressources humaines, techniques et matériel valides et nécessaires à la bonne exploitation. Cet objectif se décline aussi bien pour les activités usines que réseaux.

Au cœur de la mission d'un ordonnanceur figure donc la planification des interventions techniques. Cela consiste à positionner dans le temps les tâches et les affecter à une ressource. On distinguera :

- Des demandes ponctuelles, curatives de la part de nos clients, ou nécessaires sur une installation ;
- Des tâches de maintenance préventives récurrentes annuelles et des contrôles réglementaires.

Pour cela, il faut tenir compte :

- Du risque de rupture de continuité de service (degré d'urgence, priorité, importance ... ) ;
- Des règles de sécurité,
- De la durée estimée des tâches ;
- Des réglementations administratives à observer (ex. : voirie) ;
- De la disponibilité du matériel nécessaire et des compétences indispensables.

Le talent de l'ordonnanceur résidera dans l'optimisation qu'il fera du planning quotidien des équipes techniques.

La mise à jour quotidienne de la charge de travail réelle est réalisée par l'ordonnanceur grâce aux rapports d'interventions quotidien des équipes techniques confirmant si les missions sont réalisées, ou demandent à être reprogrammées. L'ordonnanceur possède donc un vrai historique des interventions effectuées par les équipes.

Sa seconde responsabilité consiste à délivrer ces données pour permettre à chacun de mesurer l'activité d'exploitation réalisée.



## Détail des interventions

<b>Travaux neufs</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>N/N-1</b>
<b>Branchements réalisés par le Fermier</b>	24	38	28	-26,3%
<b>Interventions sur Réseau</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>N/N-1</b>
<b>Interventions pour renouvellement :</b>	<b>53</b>	<b>29</b>	<b>233</b>	<b>703,4%</b>
Compteurs	45	29	231	696,6%
Branchements	8	0	2	/
<b>Interventions pour fuites :</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>
Branchements	18	8	14	75,0%
Canalisations	9	3	8	166,7%
<b>Interventions sur accessoires réseau</b>	<b>0</b>	<b>165</b>	<b>261</b>	<b>58,2%</b>
PI/BI, BAC ...	0	165	261	58,2%
<b>Autres interventions</b>	<b>594</b>	<b>277</b>	<b>342</b>	<b>23,5%</b>
Branchements	/	11	43	290,9%
Compteurs	/	139	162	16,5%
Enquêtes et repérage	/	74	92	24,3%
Devis et études	/	53	45	-15,1%
<b>Total d'interventions sur réseau</b>	<b>674</b>	<b>482</b>	<b>858</b>	<b>78,0%</b>

Les interventions sur accessoires de réseau concernant principalement les mises à niveaux et vérifications sur appareils de fontaineries (poteaux d'incendie, Bouches à clés « BAC »).

Les autres interventions regroupent l'ensemble des actions suivantes :

- ⇒ Branchements : remise en eau, suppression, enquête ...
- ⇒ Compteurs : déplacement, dépose, réparation robinet avant compteur, pose ...
- ⇒ Enquêtes et repérage et voirie : enquête qualité, pression, purge, préparation arrêt d'eau, réfection terrassement ...
- ⇒ Devis et études : devis clients, étude extension, étude PC et CU, triangulation ...

## → Le Bilan Clients

## Les Abonnés par catégorie

Par catégories au 31/12				
	2006	2007	2008	Variation N/N-1
Particuliers	2 587	2 650	2 699	1,8%
Communaux	44	45	46	2,2%
Autres (*)	1	1	1	0,0%
<b>Total</b>	<b>2 632</b>	<b>2 696</b>	<b>2 746</b>	<b>1,9%</b>

(\*) sont comptabilisés comme « autres » les clients industriels, les ventes d'eau en gros, etc...

## Nombre de clients

C'est l'image au 31 décembre de l'année d'exercice du rapport du nombre de compteurs facturés correspondant à un dénombrement à cette date.

## Exemple :

Un locataire quitte son logement le 23 décembre de l'année sans successeur connu avant le 31 décembre, son compteur ne figure pas dans les statistiques.

A l'inverse, un compteur non facturé jusqu'au 28 décembre et facturé à partir de cette date sera dans la statistique communiquée.

## Les Abonnés par commune

Nb usagers au 31/12						
Communes	2006	2007	2008	N/N-1	x	Population
AUDENGE	2 632	2 696	2 746	1,9%		5 539
<b>Total</b>	<b>2 632</b>	<b>2 696</b>	<b>2 746</b>	<b>1,9%</b>		<b>5 539</b>

## → Le Bilan Clients

## Les données du service

Le détail des contacts est fourni en annexe.

ACTIVITE CLIENTELE 2008	Valeur
<b>1 - RELATIONS AVEC LES CLIENTS</b>	
1- a/ Nombre de contacts (demandes administratives et techniques, hors contestations taxes assainissement)	2 099
1- c/ Nombre de réclamations	18
1- e/ Nombre d'échéanciers pour le contrat (eau & assainissement confondus)	151
1- f/ Nombre de lettres d'attente envoyées dans les 15 jours eau & assainissement confondus)	18
1- g/ Taux de réponses en 15 jours (eau & assainissement confondus)	93,24%
1- h/ Taux de traitement des appels par le Centre de Relations Clientèle	89,0%
1- i/ Part de clients mensualisés	42,25%
<b>2 - RECOUVREMENT</b>	
2- a/ Part des créances impayées de plus de 6 mois au 31/12/08 au niveau du Centre Régional GUYENNE	0,40%
2- b/ Part des créances impayées au 31/12/08 pour l'année 2007 au niveau du Centre Régional GUYENNE (1)	0,04%
2- c/ Part des créances impayées au 31/12/08 pour l'année 2007 (périmètre contrat) (1)	0,05%
2- d/ Valeur en Euro des factures impayés au 31/12/08 pour l'année 2007 (périmètre contrat) (1)	423,00 €
2- e/ Nombre de premières relances pour non paiement (commun eau & assainissement)	693
2- f/ Part de premières relances sur nombre de factures éditées (commun eau & assainissement)	13,27%
2- g/ Nombre de dossiers Fonds Solidarité Logement	4
2- h/ Valeur des abandons de créances Fonds Solidarité Logement en Euros	453,00 €

(1) Il s'agit du ratio des factures non soldées sur le chiffre d'affaires comptabilisé. Tout débit inclus dans un échéancier de paiement est considéré soldé dès la création de l'échéancier.

Si l'on excluait les échéanciers, le taux Centre passerait à 0,07 % (contre 0,04 % avec)

Les impayés sont communs EAU ET ASSAINISSEMENT

REMARQUE : La définition des motifs de réclamations a été élargie afin de mieux correspondre aux évolutions des exigences des clients.

Sur certains sujets, ceci peut avoir pour conséquences une augmentation du nombre de réclamations



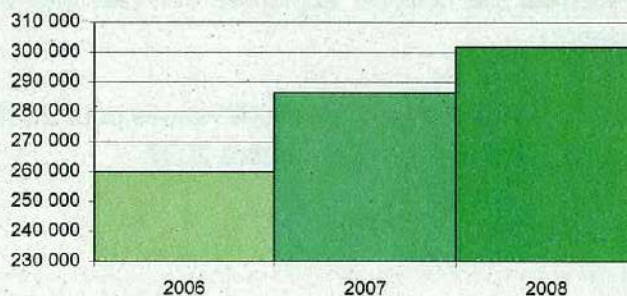
## → Le Bilan Clients

## Les consommations

## Evolution globale annuelle entre relevés

		2006	2007	2008	N/N-1
Dates médianes de relevé des compteurs		15-déc.-06	16-déc.-07	27-déc.-08	
A	Volumes consommés facturés	254 347	283 602	290 679	2,5%
B	Eau de service	330	330	330	0,0%
C	Eau livrée sans comptage	900	900	950	5,6%
D	Eau facturée et remise (fuite après compteur)	4 310	1 618	9 529	488,9%
E	Eau exportée non facturée (transfert)	0	0	0	/
<b>F=A+B+C+D+E</b>	<b>Volumes consommés</b>	<b>259 887</b>	<b>286 450</b>	<b>301 488</b>	<b>5,2%</b>

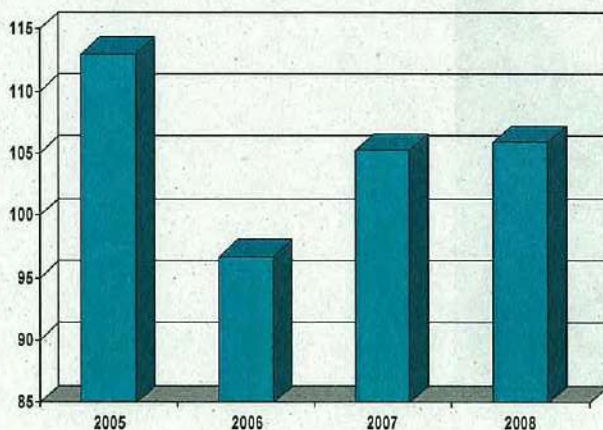
B+C = Volumes estimés détaillés en annexes  
 D = Remises pour fuites détaillées en annexes  
 A+D+E = Volumes relevés au compteur

Evolution des volumes consommés et estimés (en m<sup>3</sup>)

## Ratio de Consommation

En 2008, la valeur est de **105,86 m<sup>3</sup>/client** pour la dernière période de consommation relevée.

■ Consommation par client



Le ratio de consommation est le rapport entre les volumes consommés facturés entre période et le nombre de clients pour l'année de référence.

## Commentaires :

L'augmentation est en partie liée à une période de consommation supérieure à celle de 2007.

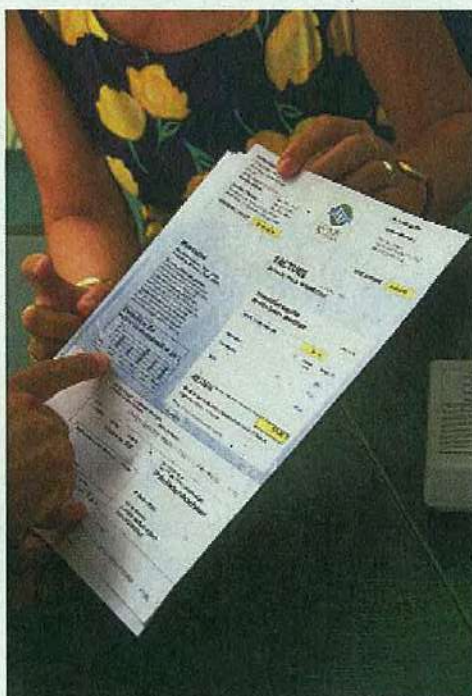
# La Tarification du Service

En mars 2007, les Collectivités ont été informées de la mise en place d'un nouveau dispositif de redevances des agences de l'eau instauré par la loi sur l'eau et les milieux aquatiques (LEMA) du 30 décembre 2006.

2 redevances sont dorénavant facturées en plus de la redevance pour protection de la ressource :

- Redevance Pollution Domestique appliquée sur l'assiette des volumes facturés des abonnés du service de l'eau
- Redevance Modernisation des Réseaux de collecte appliquée sur l'assiette des volumes soumis à la redevance assainissement.

Le comité de bassin du 26 octobre 2007 a validé les tarifs des redevances pour 2008. La communication vers les Collectivités a été réalisée en décembre 2007.



Evolution 2008/2009 en Euros de la facture 120 m<sup>3</sup>

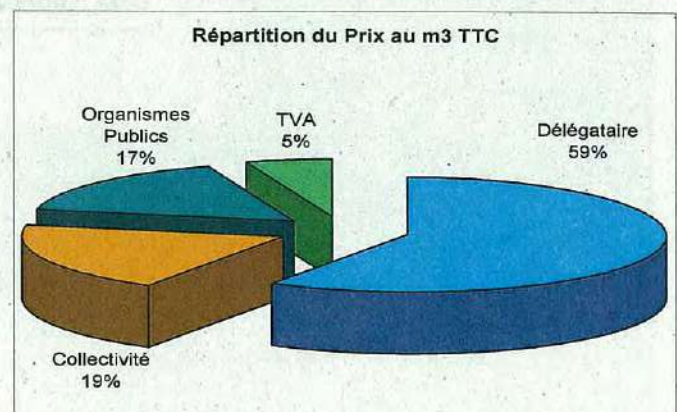
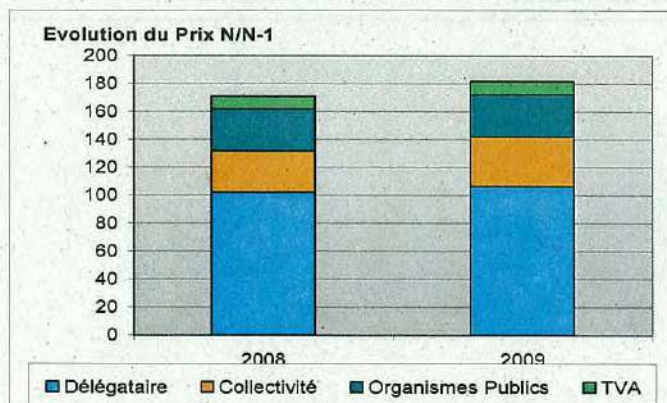
Les factures adressées aux usagers sont conformes aux dispositions réglementaires en vigueur fixées par l'arrêté du 10 Juillet 1996.

## COMMUNE D'AUDENGE

TARIFS EAU  
Facture de 120 m<sup>3</sup>Evolution 2008/2009  
(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.

DISTRIBUTION DE L'EAU	M3	Prix unitaire 2008	Prix unitaire 2009	Montant 2008	Montant 2009	Evolution N/N-1
<b>Part du délégataire</b>						
Abonnement annuel		51,26	<b>53,46</b>	51,26	53,46	4,3%
Consommation	100	0,3652	<b>0,381</b>	36,52	38,09	4,3%
	20	0,7255	<b>0,757</b>	14,51	15,13	4,3%
<b>Part de la Collectivité</b>						
Abonnement annuel		11,04	<b>11,04</b>	11,04	11,04	0,0%
Consommation	100	0,1845	<b>0,1845</b>	18,45	18,45	0,0%
	20	0,2958	<b>0,2958</b>	5,92	5,92	0,0%
<b>Organismes publics</b>						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,0600	<b>0,0567</b>	7,20	6,80	-5,5%
Redevance Pollution domestique (Agence de l'eau)	120	0,1900	<b>0,1950</b>	22,80	23,40	2,6%
<b>Sous total "eau" hors TVA en euros</b>				<b>167,70</b>	<b>172,29</b>	<b>2,7%</b>
<b>TVA à 5,5 %</b>				9,22	9,48	2,7%
<b>Total 120 m3 TTC en euros</b>				<b>176,92</b>	<b>181,77</b>	<b>2,7%</b>
<b>Soit le m3 TTC en euros</b>				<b>1,474</b>	<b>1,515</b>	<b>2,7%</b>
<b>Prix au litre €/l</b>				<b>0,0015</b>	<b>0,0015</b>	
<b>Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie (2009)</b>				<b>FIXE</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>%</b>
<b>Part du délégataire</b>				53,46	53,22	
<b>Part de la Collectivité</b>				11,04	24,37	
<b>TOTAL HT du PRIX DU SERVICE</b>				<b>64,50</b>	<b>77,59</b>	
<b>% de partie fixe (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD)</b>						<b>45,4%</b>



# Le bilan contractuel et réglementaire

## → Le bilan Contractuel

### IDENTIFICATION

<b>Collectivité ou du Syndicat</b>	Commune d'AUDENGE
<b>Représentant</b>	Mme LE YONDRE Nathalie
<b>Exercice concerné</b>	2008
<b>Nature du service</b>	Production, traitement et distribution publique d'eau potable
<b>Communes desservies</b>	
<b>Service délégué</b>	LYONNAISE DES EAUX FRANCE
<b>Date d'effet du contrat</b>	1er janvier 1998
<b>Date d'échéance du contrat</b>	31 décembre 2009

**VOS INTERLOCUTEURS**

SITE	NOM	FONCTION	COORDONNEES
CENTRE REGIONAL GUYENNE	J.M. ROUSSEAU	Directeur Régional	64 Boulevard Pierre 1er 33082 BORDEAUX CEDEX 05 57 57 20 00
AGENCE BASSIN MEDOC	P.A. LACARELLE	Chef d'agence	05 57 57 20 00
SECTEUR BASSIN	E PREVOT	Chargé de Contrat	06 84 63 83 69

**VIE DU CONTRAT**

N° Avenant	Date de Signature Préfecture	Motif
1	29/12/2000	transfert à Lyonnaise des Eaux France
2	14/05/2003	Intégration dans le périmètre affermé des équipements de désinfection au bioxyde de chlore. Revalorisation tarifaire
3	30/07/2004	Prise en compte du décret 2001-1220 sur le contrôle et les analyses de l'eau potable
4	24/12/2004	Modification du système de tarification par tranche de consommation.
5	24/12/2004	Modification formule de révision des tarifs.

→ **Le bilan Réglementaire**

Les principaux textes parus en 2008 sont commentés en annexe.

# Les Moyens du Délégataire



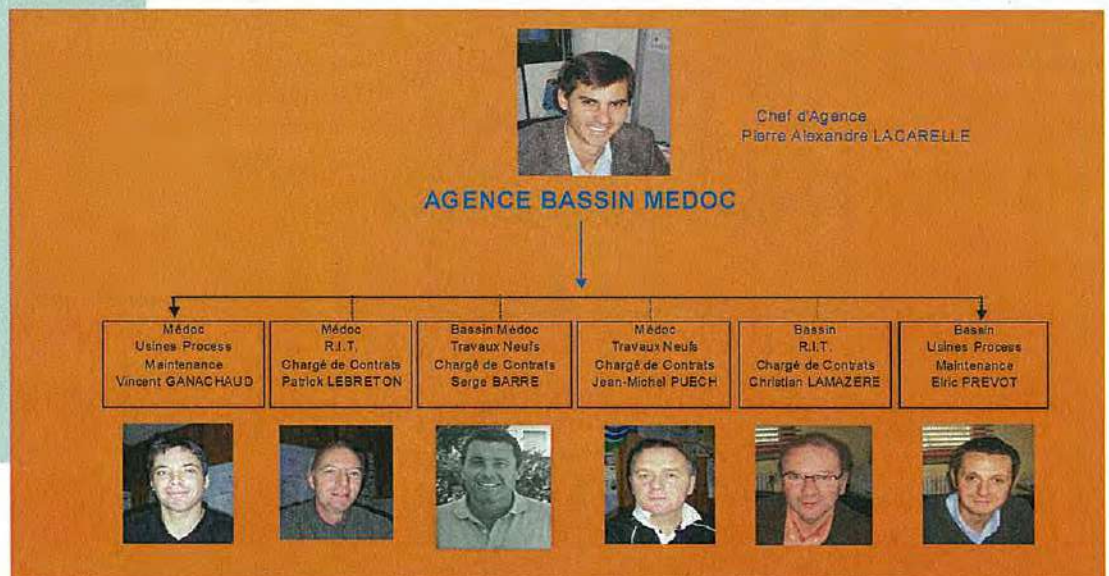
## → L'Agence Bassin-Médoc

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.

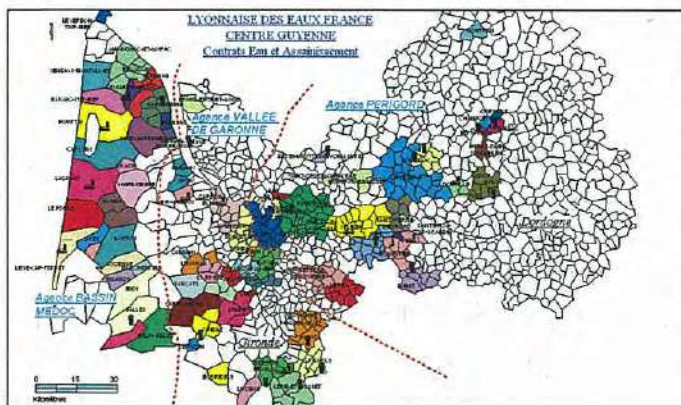
**L'Agence Bassin-Médoc**, créée au sein du Centre Régional Guyenne (voir ci-après), s'est vue confier l'ensemble des **communes du Médoc et du Nord Bassin d'Arcachon** afin de regrouper les spécificités balnéaires et saisonnières de l'ouest du département de la Gironde.

Le Chef d'Agence, Pierre-Alexandre Lacarelle, 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 Bassin-Médoc s'appuie sur le Centre Régional Guyenne pour assurer, 24h/24 et 7 jours sur 7, la continuité du service.



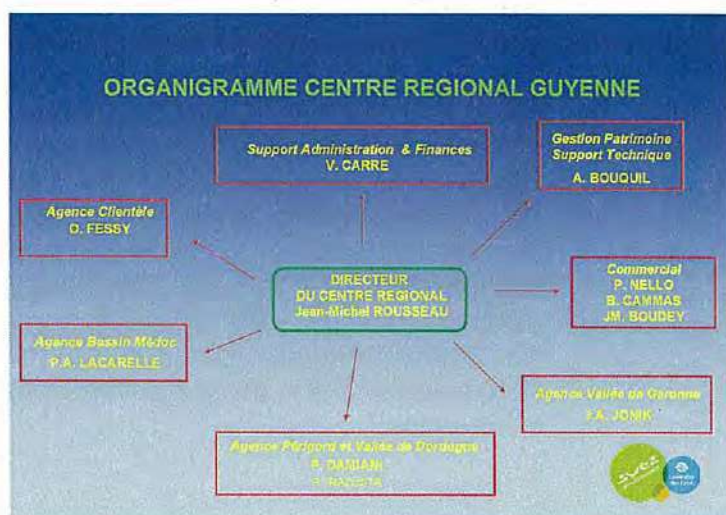
## → Le Centre Régional



Les activités du Centre Régional Guyenne s'étendent sur trois départements : Gironde (hors Communauté Urbaine de Bordeaux), Dordogne et Charente.

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

Pour accomplir l'ensemble des missions qui lui sont confiées par les collectivités territoriales et les industriels, le Centre Régional s'est doté d'une organisation capable de faire face à toutes les sollicitations autour de trois agences territoriales : Bassin Médoc, Vallée de Garonne, Vallée de Dordogne et Périgord.



### Le personnel

Le Centre Régional compte plus de 279 collaborateurs dont 228 agents d'exécution, 40 agents de maîtrise et 11 cadres.

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 adaptés aux besoins de chaque salarié.

## → Le Centre Régional



### 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, Ste 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.
- 
- ❑ **Un service de permanence (téléphonique et interventions)**  
24 H/24 assis sur un service d'astreinte de 45 personnes en continu sur le périmètre du Centre Régional.



Le Centre Régional s'appuie sur le savoir-faire, les compétences et les moyens techniques de Lyonnaise des Eaux **présentés en annexe**



# La qualité de service

La qualité du produit	37
Le rendement de Réseau	39
Le service clientèle	43
L'analyse du patrimoine	49

# La qualité du produit



## → Qualité

### Traçabilité et progression

**Certifié ISO 9001** pour l'ensemble de ses activités depuis 1998, le Centre Régional Guyenne s'est doté d'un outil performant **pour suivre l'ensemble de ses activités, les améliorer** afin de garantir, **24h/24**, la continuité du service et **une traçabilité de toutes les interventions**.

### Equipement de protection individuel

L'hygiène, la protection de la santé et la sécurité sont une de nos priorités

Chaque agent est habilité dans son domaine d'intervention (habilitation électrique, haute tension, chlore, bioxyde...).

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.

### Plan Vigipirate

Depuis l'année 2002, les installations de production et de distribution d'eau destinée à la consommation humaine ont nécessité une surveillance renforcée dans le cadre du plan VIGIPIRATE.



Nous avons mis en œuvre les instructions des différentes circulaires de la Direction Générale de la Santé pour ce qui concerne les unités de traitement afin de réduire la vulnérabilité des réseaux de distribution publique d'eau :

- renforcement des mesures anti-intrusion ;
- suivi du chlore résiduel sur les points de production et de stockage ainsi que sur le réseau de distribution ;
- vérification du bon fonctionnement des interconnexions des réseaux.

Pour limiter et contrôler l'accès aux sites de production et de stockage d'eau potable, l'installation d'un système anti-intrusion raccordé sur notre dispositif de télégestion vous sera proposée. Ainsi, toute ouverture non programmée fera l'objet d'une intervention de nos services.

*L'eau consommée doit être  
« propre à la  
consommation » (Code de  
la Santé Publique – Article  
L1321-1)*

## → Commentaires sur le suivi de la Qualité de l'eau

Les analyses sont effectuées conformément à la réglementation par la D.D.A.S.S. pour le contrôle sanitaire et par le délégataire pour l'autocontrôle.

Le bilan de l'année 2008 permet de conclure que l'eau distribuée est conforme aux normes fixées par la réglementation.

- Très bonne qualité bactériologique.
- Absence de pesticides.
- Teneur en nitrates très faible.
- Eau peu calcaire, dureté comprise entre 9°F et 10°F.
- Taux de fluor inférieur à 500 µg/litre : la consommation de sel fluoré est conseillée pour la prévention des caries dentaires.
- Un dépassement de la limite de référence sur le réseau, sur le paramètre chlorites.



**« Toute personne qui offre au public de l'eau en vue de l'alimentation humaine, [...] est tenue de s'assurer que cette eau est propre à la consommation ».**

**Remarque : le forage Lubec ne dispose pas d'arrêté préfectoral établissant ses périmètres de protection, enjeu majeur de santé publique. La procédure est en cours.**

# Le rendement de réseau

## → Le Cercle des Eaux Disparues

Lyonnaise des Eaux a engagé une action systématique visant à réduire les pertes d'eau : pertes dans les réseaux de distribution, pertes de comptage ou volumes d'eau non facturés.

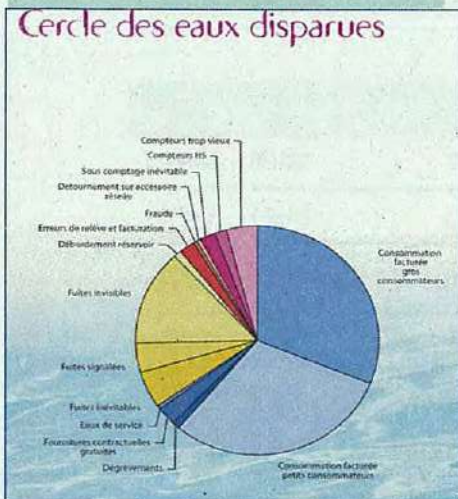
Cette démarche a été baptisée « le cercle des eaux disparues ».

Il s'agit de comparer le volume d'eau produit, mesuré à la sortie des unités de production, au volume d'eau facturé.

L'analyse fine permet de repérer les erreurs possibles de captage, de mieux cibler la recherche des fuites sur le réseau et d'identifier les consommations gratuites non justifiées.

Des expériences sont actuellement menées au sein de notre Centre Régional, avec la mise en œuvre d'outils dédiés.

Cette démarche mobilise tous les métiers de l'entreprise et profite à l'ensemble des contrats gérés.



## → Calcul entre relèves

Le rendement technique du réseau (exprimé en %) se calcule par le rapport du volume consommé mesuré et estimé avec celui mis en distribution, pris sur la dernière période de consommation relevée.

**\* Evaluation des indices**

Les indices permettent de qualifier le rendement du réseau :

*Indice linéaire de consommation (ILC)* = volumes consommés et estimés/linéaire de réseau

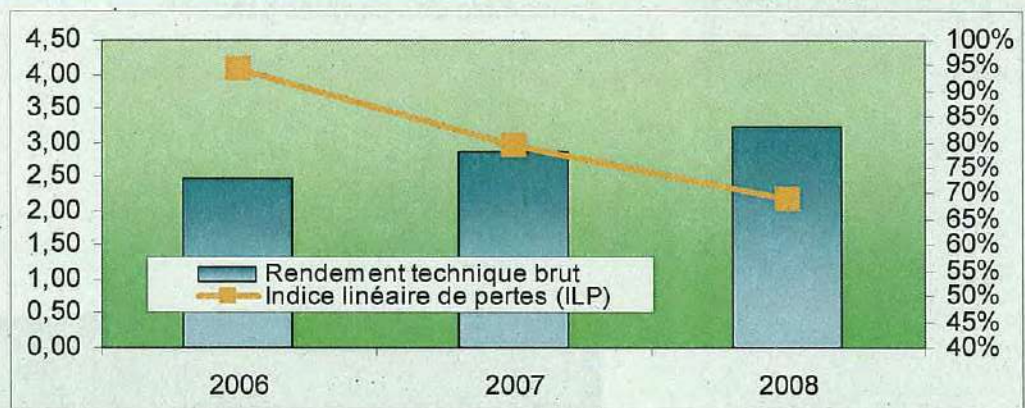
*Indice linéaire des pertes (ILP)* = pertes/linéaire de réseau.

**Evaluation du Rendement de réseau**

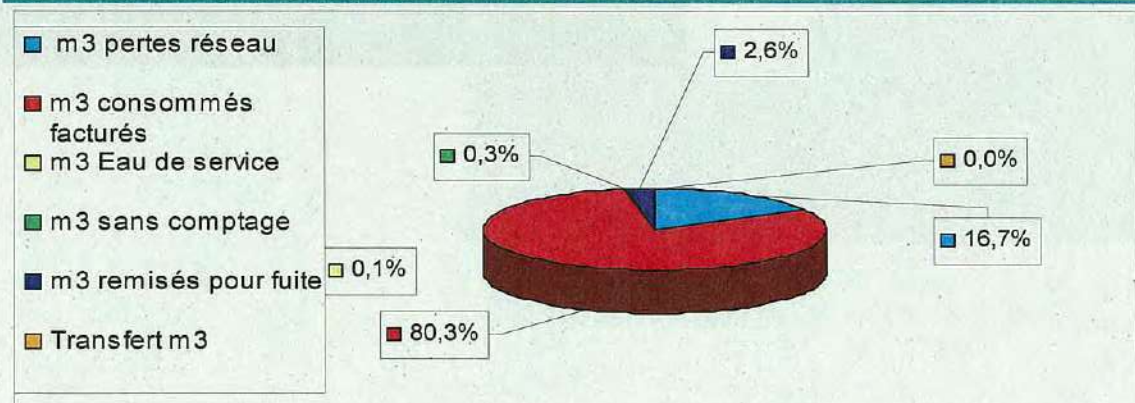
entre 2 relevés de consommation	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de jours entre relèves	326	366	377	3,0%
Volumes consommés	259 887	286 450	301 488	5,2%
Volumes mis en distribution	355 152	366 220	362 140	-1,1%
Rendement technique brut	73,2%	78,2%	83,3%	6,4%

**Calcul des Indices (\*)**

	2006	2007	2008	N/N-1
Longueur réseau	71,87	73,93	74,41	0,6%
Pertes (volumes mis en distribution - volumes consommés et estimés)	95 265	79 770	60 652	-24,0%
Indice linéaire de consommation (ILC)	11,09	10,59	10,75	1,5%
Indice linéaire de pertes (ILP)	4,07	2,95	2,16	-26,7%



**Décomposition des m3 livrés au réseau en 2008**





## → Classement des réseaux Valeurs FNCCR

### Les définitions

ILC = indice linéaire de consommation				
ILC = <10	réseau RURAL			
10 < ILC <= 30	réseau INTERMEDIAIRE			
30 < ILC < 60	réseau URBAIN			

ILP = indice linéaire de pertes				
	satisfaisant	assez satisfaisant	médiocre	préoccupant
RURAL	< 2	2 < ILP < 3	3 < ILP < 5	> 5
INTERMEDIAIRE	< 6	6 < ILP < 8	8 < ILP < 11	> 11
URBAIN	< 10	10 < ILP < 13	13 < ILP < 16	> 16

### Le classement

Compte tenu des critères retenus par la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies, votre réseau est :

- un réseau rural
- un réseau intermédiaire
- un réseau urbain

Le rendement de réseau est :

- satisfaisant
- assez satisfaisant
- médiocre
- préoccupant

Lyonnaise des Eaux France dispose d'une méthode et d'une application informatique lui permettant de quantifier et valoriser les pertes d'eau par type.

Compte tenu des résultats ci-dessus :

- résultats satisfaisants : pas d'actions particulières
- résultats à améliorer : une analyse détaillée des pertes avec proposition d'un plan d'actions sera réalisée et adressée à la collectivité.

## → Annualisation du Rendement

La C.L.E. a publié la liste des indicateurs techniques à fournir dans les comptes rendus annuels. Le SAGE et le SMEGREG ont confié une étude au CEMAGREF afin de définir les méthodes possibles pour ramener les valeurs et le calcul du rendement de réseau entre relève à la période calendaire du 1er janvier au 31 décembre.

Les méthodes proposées sont les suivantes :

- ☞ M1 sans coïncidence des périodes
- ☞ M2a consommation constante A PRIORI
- ☞ M2b consommation constante A POSTERIORI
- ☞ M3a rendement constant A PRIORI
- ☞ M3b rendement constant A POSTERIORI
- ☞ M4a pertes constantes A PRIORI
- ☞ M4b pertes constantes A POSTERIORI

Le SMEGREG a demandé aux collectivités d'effectuer l'annualisation du rendement en choisissant une méthode et de la maintenir dans le temps afin que l'évolution des valeurs soit cohérente.

L'écart entre les différentes méthodes pour un même contrat avec des valeurs identiques peut être de plus de 6 %.

**Sur ces bases, le rendement annualisé est de :**

Rendement Annualisé selon méthode M3a	
	2008
Volumes mis en distribution (m3)	348 560
Rendement de réseau entre relève	83,3%
Volumes Consommés	290 350
Pertes	58 210
Longueur de réseau	74,41
Indice Linéaire de perte ILP	2,143

***Lyonnaise des Eaux pour ce contrat a choisi la méthode M3a « rendement constant » A PRIORI.***

Ces résultats ne sont qu'une évaluation du rendement du 1er janvier au 31 décembre calculé à partir des résultats de rendement calculé avec l'ensemble des valeurs entre dates médianes de relèves des compteurs clients.

# Le service Clientèle

UNE MISSION  
PERMANENTE DE  
TRAITEMENT DE LA  
DEMANDE CLIENT  
POUR UNE  
SATISFACTION  
OPTIMALE

## 3 objectifs fondamentaux :

1- Etre le lien privilégié entre les clients et Lyonnaise des Eaux

➤ 198 000 contacts clients du Centre ont été traités en 2008

2- Garantir une approche professionnelle et une relation de confiance

➤ 95 % des clients du Centre Régional se déclarent satisfaits\*

3- Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

➤ 97 % des courriers ont eu une réponse dans les 5 jours

\* Enquête locale SOFRES juin 2008, échantillon représentatif



# 1 - L'Agence Clientèle, des liens privilégiés entre le client et Lyonnaise des Eaux

## A/ L'accueil

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

**Accessible 60 heures  
par semaine !**

➤ 89 % des contacts se font par téléphone. En 2008, ce sont près de 178 000 contacts qui ont été traités par le CRC.

**N° Azur 0 810 00 20 40**

PRIX APPEL LOCAL

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 depuis 2004, 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, 15 téléconseillers ont reçu une formation spécifique pour répondre aux demandes administratives et techniques.

❖ Les demandes d'urgence

✓ 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° Azur 0 810 130 120**

**URGENCES**

PRIX APPEL LOCAL

## ❖ L'Agence Clientèle en ligne

✓ Pour répondre aux attentes de ses clients et aux évolutions de leurs modes de vie, Lyonnaise des Eaux a lancé en 2005 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, 24h/24 et 7j/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.

## B/ 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.

- Plus de 520 000 factures ont été éditées en 2008 (facture sur relevé, sur estimation, suite à des arrêts de comptes, etc.)
- 90 % des clients jugent satisfaisant le niveau de détail de la facture \*

\* Enquête locale SOFRES juin 2008, échantillon représentatif

- ✓ En moyenne, les clients reçoivent leur facture 4 jours après le relevé

## C/ La gestion des courriers

- ✓ Ce service est organisé géographiquement par contrat afin de suivre le client tout au long de son abonnement avec Lyonnaise des Eaux.
- ✓ L'écoute du client pour une meilleure anticipation de ses besoins.

- 19 000 courriers ont été traités en 2008 par le Centre Régional
- 96 % des courriers ont obtenu une réponse définitive dans les 30 jours

## D/ La gestion des impayés

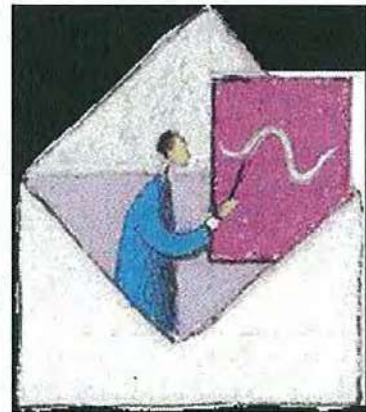
✓ Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à Lyonnaise des Eaux travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements.

➤ **340 000 euros.** Ce sont les impayés « eau & assainissement » à plus de 6 mois. C'est un peu moins de **0,40 %** du chiffre d'affaires, y compris les comptes de tiers. Ce taux passe à **0,04 %** pour les factures émises en 2007 et impayées au 31 décembre 2008.

➤ **1 043 400 euros** ont été encaissés en 2008 au domicile des clients.

### ☐ 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 » signées avec les conseils généraux de Gironde et de Dordogne.



➤ **1 107 clients de Gironde et Dordogne** ont bénéficié en 2008 de la charte F.S.L, pour un montant pris en charge par Lyonnaise des Eaux de **240 000 euros** (y compris Communauté Urbaine de Bordeaux).

➤ **Près de 16 000 échéanciers** ont été accordés en 2008 pour les clients du Centre Régional Guyenne.

## E/ 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 :

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

\* Enquête locale SOFRES juin 2008, échantillon représentatif

• Paiement par **carte bancaire**, directement en appelant le Centre de Relation Clientèle, ou via internet.

• **Mensualisation – prélèvement.** **105 000 clients** ont opté pour ces solutions en 2008. Le taux global de clients mensualisés – prélevés, est de **43,41 %** (dont **32,01 %** 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.

## 2 – Garantir une approche professionnelle et une relation de confiance

### Le relevé des compteurs

- ✓ Le Centre Régional Guyenne déploie sur le terrain une équipe d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.
- ✓ En 2008, près de 253 000 compteurs ont été relevés.



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

\* Enquête locale SOFRES juin 2008, échantillon représentatif

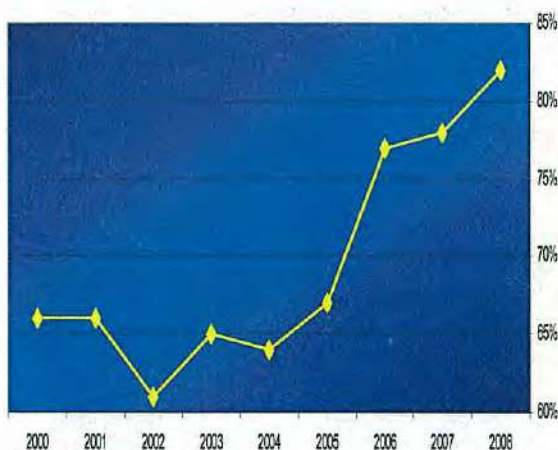
- ✓ Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

- La remontée pertinente d'index ;
- Le diagnostic de dysfonctionnements constatés ;
- La réponse adaptée aux questions des clients.

## 3 – Veiller au meilleur niveau de service apporté

### L'écoute et la mesure de la satisfaction

**82 % des clients du Centre Régional boivent l'eau du robinet distribuée par Lyonnaise des Eaux**



Chaque année, une enquête de satisfaction clientèle est réalisée par TNS SOFRES auprès d'un échantillon représentatif de 300 personnes desservies sur le périmètre du Centre Régional Guyenne. Cette enquête permet de suivre l'évolution de la satisfaction et d'ajuster les axes d'amélioration du service

➤ En 2008, 95 % des clients sont satisfaits de l'ensemble des prestations (contre 81 % en 2000)\*.

\* Enquête locale SOFRES juin 2008, échantillon représentatif

# 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 Magazine consommateur « L'Eau & Vous »

C'est un magazine diffusé aux clients consommateurs, y compris les clients indirects habitant en logement collectif et ne recevant pas de facture d'eau. Il instaure avec les clients une relation de confiance et de proximité, de par la nature locale des informations apportées en intégrant des pages régionales.

### PRÉLEVEMENT MENSUEL, LE BON CHOIX POUR VOTRE BUDGET EAU

Le prélèvement mensuel vous permet d'éviter le règlement de votre facture d'eau sur l'année et de gérer ainsi plus facilement votre budget. Ce mode de paiement a déjà séduit de nombreux clients. N'hésitez pas à faire comme eux, simplifiez-vous la vie.

**Simplicité**  
 1. 1 clic, deux mensualités pour l'électricité, le gaz, les impôts, le téléphone... Mais pour l'eau, je n'ai pas besoin une seconde... Je gère plus facilement mon budget. !!

**Facilité**  
 1. 4 quatre, nous consommons en moyenne 120 m<sup>3</sup> d'eau par an. Grâce au paiement mensuel, mes paiements n'excèdent pas 50€ par mois... Je paie au même rythme que mon loyer, sans déséquilibrer mon budget. !!

**Sécurité**  
 1. Je suis toujours où j'en suis... Je reçois un échéancier étalé à partir des consommations de l'année écoulée. Il me dit tout sur la date et le montant exact des prélèvements. !!

**Tranquillité**  
 1. Faites les régularités d'oubli ou de retard de paiement ! Une régularité sera toujours faite dans les temps, même pendant les vacances. !!

**Liberté**  
 1. Je suis libre de suspendre ou d'arrêter le prélèvement d'un simple appel téléphonique. Ça me rassure. !!

**PAR TÉLÉPHONE, C'EST SIMPLE, PRATIQUE ET IMMÉDIAT !**

- 1 Vous appelez votre agence clientèle ou **02 72 00 00 00**.
- 2 Vous recevez par courrier une demande de prélèvement automatique par-rempte. Il vous suffit de la signer et de la retourner, avec un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne, domiciliant à votre banque.

- Vous pouvez aussi choisir le prélèvement mensuel par courrier :
- Vous compléter et signer votre demande d'autorisation de prélèvement au verso de ce document.
  - Vous joignez un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne.
  - Vous envoyez le tout à votre Agence Clientèle dont l'adresse figure en haut à gauche de votre facture, par internet.
  - À partir d'avril 2005, sur le site [www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)

## ❖ 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.



# L'analyse du Patrimoine

## → Situation des Biens du Service

Equipements et Génie Civil

### Description de l'état général des biens :

*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, d'anti-intrusion, et l'ensemble des équipements électromécaniques sont en état normal de fonctionnement et d'exploitation*

### Travaux à réaliser par le délégataire :

RAS

### Travaux à réaliser par la collectivité délégante :

*Renforcer les réseaux pour répondre aux besoins liés aux projets*

## Réseau

### Description de l'état général des biens :

Bon Etat Général

### Travaux à réaliser par le délégataire :

RAS

### Travaux à réaliser par la collectivité délégante :

Renforcement liés à l'extension de l'urbanisation

## Branchements et compteurs

### Description de l'état général des biens :

Bon Etat Général

### Travaux à réaliser par le délégataire :

RAS

### Travaux à réaliser par la collectivité délégante :

RAS

## → Prévention et sécurité

### Périmètre de protection

L'instauration des périmètres de protection autour des captages d'eau potable est obligatoire (circulaire du 24 juillet 1990) et réglementée dans le cadre de la loi sur l'eau du 3 janvier 1992.

Il appartient au maître d'ouvrage de s'assurer que les périmètres de protection ont bien été définis, qu'un arrêté de déclaration d'utilité publique (DUP) a été signé par le Préfet et que les documents d'urbanisme ont été mis en compatibilité avec les prescriptions de la DUP.

L'absence de mise en place de périmètre de protection peut engager la responsabilité pénale du maître d'ouvrage, plus particulièrement à compter du 4 janvier 1997 (circulaire n° 97/2 du 2 janvier 1997).

Les services de la DDASS sont à la disposition du maître d'ouvrage pour orienter les démarches à entreprendre.

#### Etat des Lieux des DUP en cours

Unité de production	type/ année	année	indice BRGM	Avis hydrogéologique agréé	Avis CDH	Arrêté DUP	Périmètre
Lubec	forage/1974		08266X0069	24/02/07		04/09/73	

### 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 pour 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.

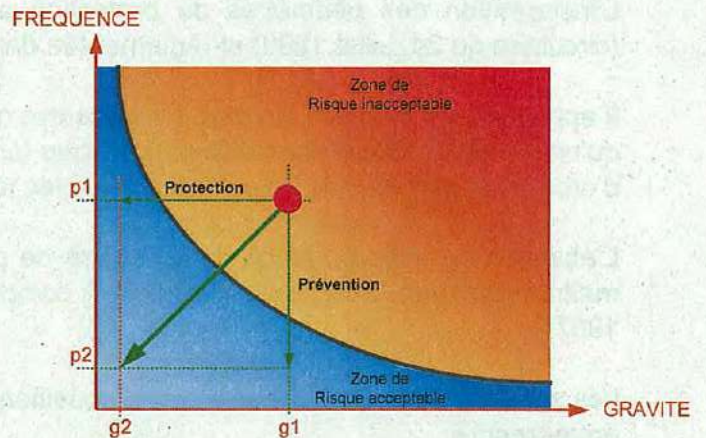
La méthode utilisée par le Centre Guyenne pour la réalisation du document unique a été de travailler à partir d'activités issues des différentes tâches de travail telles que :

- Intervention sur réseau, branchement et équipements hydrauliques
- intervention sur un poste de comptage
- Réalisation de travaux neufs
- Exploitation usine eau potable
- nettoyage d'un ouvrage de stockage
- Relève de compteurs
- Travail administratif
- etc.



Les situations dangereuses 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 qui touchent 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



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

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 munies de crinolines, ...).

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 les articles L.4321-1 et L.4321-4

Le document unique fait ressortir 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.

# Les comptes de la délégation

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation  
Les investissements contractuels

# Les Comptes de la Délégation

## → Le Compte Annuel de Résultat d'exploitation

- **Le résultat**
- **Le détail des produits**
- **Annexe**

## → Les investissements contractuels

### ➤ **Synthèse Financière des Opérations réalisées en 2008**

**Le renouvellement** se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité.

**Les travaux neufs** sont représentés par les opérations de créations d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif).

## AUDENGE EAU

### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2008

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

en milliers d'euros	2007	2008	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>473,3</b>	<b>479,3</b>	<b>1,2%</b>
Exploitation du service	231,9	260,5	
Collectivités et autres organismes publics	187,1	164,6	
Travaux attribués à titre exclusif	38,4	35,5	
Produits accessoires	16,0	18,6	
<b>CHARGES</b>	<b>420,3</b>	<b>394,5</b>	<b>-6,1%</b>
Personnel	92,7	92,4	
Energie électrique	8,7	8,6	
Produits de traitement	4,3	4,0	
Analyses	2,6	4,2	
Sous-traitance, matières et fournitures	33,5	28,3	
Impôts locaux et taxes	2,2	2,5	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	37,4	34,9	
• télécommunication, postes et télégestion	6,6	5,7	
• engins et véhicules	8,1	8,3	
• informatique	9,6	10,6	
• assurance	0,2	0,3	
• locaux	2,0	1,5	
Frais de contrôle	0,0	0,0	
Ristournes et redevances contractuelles	0,0	0,0	
Contribution des services centraux et recherche	10,9	14,2	
Collectivités et autres organismes publics	187,1	164,6	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	17,6	18,1	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	16,8	18,2	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	3,5	4,9	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	5,2	1,6	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	-2,4	-1,9	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>53,0</b>	<b>84,7</b>	<b>59,7%</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	18,3	29,2	
<b>RESULTAT</b>	<b>34,8</b>	<b>55,5</b>	<b>59,7%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

#### Commentaires :

L'amélioration du résultat est en relation avec l'augmentation des produits (retour au niveau de 2006 après une période de consommation de 326 jours en 2007).

## Compte annuel de résultat de l'exploitation

2008

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

## Détail des produits

en milliers d'euros	2007	2008	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>473,3</b>	<b>479,3</b>	<b>1,2%</b>
Exploitation du service	231,9	260,5	12,4%
• Partie fixe	126,3	133,0	
• Partie proportionnelle	105,6	127,6	
Collectivités et autres organismes publics	187,1	164,6	-12,0%
• Part Collectivité	75,9	86,5	
• Redevance prélèvement	13,3	16,6	
• Redevance pollution	97,9	14,6	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	0,0	46,9	
Travaux attribués à titre exclusif	38,4	35,5	-7,6%
• Branchements	38,4	35,5	
Produits accessoires	16,0	18,6	16,3%
• Facturation et recouvrement de la redevance	11,3	12,3	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	0,9	2,2	
• Autres produits accessoires	3,8	4,0	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## DETAIL DE LA FACTURATION DU SERVICE

### Audenge eau

Les éléments portés en produits sont ceux issus de la facturation. 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 et 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	2006		2007		2008	
M3 facturés	284 031		245 125		283 284	
- Particuliers	277 530		231 421		271 281	
- Communaux	6 244		9 537		12 003	
- Autres	257		4 167			
- Ventes en gros (*)						
Primes fixes facturées	2 471		2 531		2 609	
- Particuliers	2 461		2 521		2 603	
- Communaux	9		9		5	
- Autres	1		1		1	

Le nombre de primes fixes étant impacté de l'ensemble des mouvements de facturation (hors admission en non valeur, il ne doit pas être comparé au nombre de clients indiqué dans le compte rendu technique (image au 31 décembre du nombre de clients actifs).

(\*) Ventes en gros : jusqu'en 2006, les volumes sont inclus dans "Autres".

PRODUITS DELEGATION	2006		2007		2008	
	Part Fixe	Part Variable	Part Fixe	Part Variable	Part Fixe	Part Variable
Part Délégitaire						
- Detail	119 546	123 199	126 286	105 575	132 985	127 564
- Ventes en gros						
Part Collectivité	27 161	59 668	27 787	48 108	28 554	57 935

ORGANISMES DE L'ETAT	2006		2007		2008	
	Quantité	Euros	Quantité	Euros	Quantité	Euros
Pollution	280 522	103 929	234 149	97 861	281 165	61 536
Prélèvement	280 623	12 981	236 933	13 344	281 466	16 591
Taxe sur la Consommation	-1 053	-23				

#### Reversements Collectivité :

Pour chaque versement, il est envoyé un état justificatif à la collectivité, l'état récapitulatif des parts collectivité étant joint au paiement du solde de la période contractuelle.



## **CENTRE REGIONAL GUYENNE. CONTRAT AUDENGE EAU**

### **PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2008**

---

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

#### **Sommaire**

<b>I. ORGANISATION DE LA SOCIETE</b>	<b>2</b>
<b>II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>2</b>
<b>III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES</b>	<b>3</b>
<b>IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS</b>	<b>6</b>
<b>V. IMPOT SUR LES SOCIETES</b>	<b>6</b>
<b>VI. ANNEXE</b>	<b>6</b>



## 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 s'appuie sur le Centre Régional qui est l'unité de base.

### 1. Le Centre Régional 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. Le Centre Régional 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 centres.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

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

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité du Centre Régional.

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

### 1. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux à titre exclusif.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros, frais de contrôle, taxe professionnelle, taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

## 2. **Éléments déclarés 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 clef technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

## 3. **Charges indirectes**

- 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 centres régionaux de la société et aux filiales est répartie en fonction des principes suivants :
  - identification des charges imputables
  - répartition par unité d'œuvre à chaque fois que cela a été possible
  - pour les autres domaines, la répartition entre les sociétés est faite au chiffre d'affaires hors achat d'eau avec un coefficient de pondération, puis pour les centres régionaux en fonction de la valeur ajoutée.
- Cette contribution et les frais généraux du centre régional sont ensuite 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 le centre. La valeur de la répartition en fonction de la valeur ajoutée est donnée en annexe A3.
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, frais de contrôle, charge relative aux annuités. 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.

## 4. **La participation et l'intéressement des salariés**

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les centres régionaux, 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, comptabilisé dans les centres régionaux, est réparti 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 centres régionaux.

## 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

- Soit d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir du taux de financement pris en compte dans le Compte d'Exploitation Prévisionnel et d'un progressivité de 2%,
- Soit des valeurs inflatées du compte prévisionnel d'exploitation,
- Soit d'une moyenne arithmétique des renouvellements identifiés au plan de renouvellement.

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel ou le lissage du montant global prévu au contrat, 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 prédéterminé de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé » dans les CRF.

Sont également repris dans cette ligne les investissements dits 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...).

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 m<sup>3</sup> 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 soit du taux de financement prévu au contrat soit d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A4.

La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements prévus 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, au coût moyen pondéré du capital de Lyonnaise des Eaux France égal à 7.62%.

Le 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 le coût moyen pondéré des capitaux de Lyonnaise des Eaux France égal à 7.62%

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 3,86%.

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

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

L'apurement se définit par l'imputation à hauteur du résultat avant impôt positif du charge absorbant ainsi une part du déficit cumulé pour un contrat depuis 1999.

**A la fin de l'exercice 2008, le Contrat présente un déficit antérieur de 0,00 K€ restant à apurer.**

#### **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 34,43%.

#### **VI. ANNEXES**

AUDENGE EAU

Année 2008

### A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Autres produits affermages eau	Clients affermage eau potable	2 746
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	2 746
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	74
Charges et produits branchements facturés eau	Nombre branchements neufs isolés eau	28
Charges facturation encaissement	Client équivalent	3 248
Charges production eau potable	Volume eau potable produite (milliers m3)	337 560
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	2 746

### A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	314 635

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites, C2A et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,53% des charges du Centre Régional.

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

Les frais généraux du Centre Régional, la contribution des services centraux 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 0,80% des charges du Centre Régional.

### A4 - Taux de financement

La valeur de ce taux est égale à : 6.41 %

### A5 - Durée de vie moyenne des compteurs

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

**DETAIL DES INVESTISSEMENTS  
REALISES EN 2008**

Montants en Euros

**Audenge eau****RENOUVELLEMENT****BRANCHEMENTS ET COMPTEURS****1 832****Garantie de continuité de service***Rnvlr Brchts. Cpte Général-AUDENGE Eau*

1 832

**Total année 2008****1 832****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. Yest inclus également le compte de renouvellement.

# Annexes

Lyonnaise des eaux à votre Service  
Synthèse réglementaire  
Données Clientèle  
Données d'exploitation  
Données Patrimoine





**Lyonnaise  
des Eaux à  
votre Service**



**POUR VOIR VRAIMENT LA VIE  
EN VERT, TRANSFORMONS  
LES MOTS EN ACTES.**



► **PARCE QUE POUR VOTRE TERRITOIRE,  
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE EST  
UN PLAN D'ACTION, PAS DES MOTS,  
LYONNAISE DES EAUX S'ENGAGE À  
VOS CÔTÉS POUR L'AVENIR DE L'EAU.**

- Avec vous, nous contribuons à répondre aux défis environnementaux de votre ville grâce à des solutions technologiques innovantes et éprouvées.
- Nous vous accompagnons dans votre politique de gestion durable de l'eau et de l'assainissement pour obtenir des résultats exemplaires, concrets et mesurables.
- Nous sommes à vos côtés pour répondre aux aspirations sociales et sociétales croissantes de vos concitoyens.



# ► AGIR ENSEMBLE À CHAQUE ÉTAPE DU CYCLE DE L'EAU

## Milieus aquatiques

Préserver le patrimoine naturel et la biodiversité

- Préservation des milieux aquatiques
- Gestion des dispositifs d'alerte
- Préservation de la qualité des eaux de baignade

## Ressources

Préserver la quantité et la qualité de la ressource

- Gestion des stations d'observation
- Suivi de la qualité des rivières
- Gestion des forages
- Réalimentation de nappes

## Production

Garantir la qualité de l'eau potable

- Filtration et Ultrafiltration
- Traitement des nitrates et des pesticides
- Reminéralisation
- Optimisation de la désinfection
- Décarbonatation collective

## Distribution

Améliorer l'efficacité et la pérennité des réseaux

- Modélisation des réseaux
- Systèmes d'Information Géographique
- Réhabilitation des canalisations
- Installation et entretien de disconnecteurs
- Télésurveillance des installations
- Recherche des fuites
- Gestion des bornes à incendies
- Nettoyage des réservoirs
- Prévention des risques (plomb, légionellose...)

## Clients

Répondre aux attentes des consommateurs

- Suivi de la consommation et de la qualité de l'eau
- Relève des compteurs, facturation et encaissement
- Information téléphonique des consommateurs en cas de crise
- Radiorelevé des compteurs
- Télérélevé temps réel
- Magazines : "Eau Service", "L'eau & vous"



## Pluvial

Accompagner l'eau de pluie jusqu'à son retour au milieu naturel

- Diagnostic d'installations
- Exploitation des installations de collecte et de traitement
- Contrôle des flux en temps réel
- Prévention des crises
- Récupération des eaux de pluie

## Traitement eaux usées et sous-produits assainissement

Améliorer le fonctionnement des stations d'épuration, valoriser les sous-produits

- Contrôle des stations
- Optimisation de leur fonctionnement
- Outils d'aide à la gestion et à l'exploitation
- Autosurveillance
- Télégestion
- Certification ISO 14 000
- Mise en conformité
- Recyclage des eaux usées
- Traitement des matières de curage et de vidange
- Compostage
- Rhizocompostage
- Séchage

## Collecte effluents

Contrôler et gérer les effluents jusqu'à la station d'épuration

- Gestion des réseaux et des raccordements
- Évaluation et inspection des installations
- Optimisation du curage
- Gestion des rejets industriels

## Assainissement non-collectif

Aider la collectivité à assurer une nouvelle mission de service public

- Diagnostic des installations
- Contrôle, entretien et vidange des installations
- Gestion complète des installations
- Traitement des matières de vidange

Parlons de vos projets  
Rencontrons-nous  
Prenons rendez-vous



## S'ENGAGER À VOS CÔTÉS POUR UNE GESTION DURABLE DE L'EAU

Vous voulez des actions concrètes, exemplaires, mesurables.

Ensemble, transformons les mots en actes pour :

- Protéger la ressource en eau et améliorer encore sa qualité.
- Promouvoir des comportements responsables pour une juste utilisation des ressources.
- Rendre à la nature une eau qui respecte les milieux naturels et la biodiversité.
- Récupérer les eaux de pluie et recycler les eaux usées.
- Gérer l'eau à la goutte près et maîtriser parfaitement son prix.
- Déployer des solutions innovantes de production d'énergie écologique.



## MÉRITER VOTRE CONFIANCE ET CELLE DE VOS CONCITOYENS

Vous voulez vivre vos responsabilités et satisfaire chacun en toute sérénité.

Vous souhaitez un contrat sur mesure.

Nous réalisons pour votre compte une mission de service public pour :

- assurer la continuité et la qualité de ce service ;
- gérer les risques et résoudre les crises ;
- vous proposer des prestations à valeur ajoutée adaptées à vos objectifs afin que vous nous choisissiez et nous renouveliez votre confiance.

Nous faisons évoluer notre offre contractuelle dans une logique de partenariat, avec 3 points forts, véritables leviers de la satisfaction et de la confiance :

- plus d'engagements de performance ;
- plus d'informations et d'outils de suivi pour vous ;
- plus de participation des consommateurs.

## ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS DANS NOTRE SOCIÉTÉ

Vous voulez répondre aux aspirations sociales et sociétales croissantes de vos concitoyens.

Nous vous proposons d'être un partenaire local du développement de votre collectivité pour :

- Aider les plus démunis à payer leur facture d'eau.
- Faciliter l'intégration dans l'emploi.
- Valoriser les hommes et les femmes du service de l'eau.
- Sensibiliser les jeunes et les moins jeunes générations à la gestion durable de l'eau.
- Contribuer au débat démocratique sur l'eau.

## INNOVER POUR CONSTRUIRE AVEC VOUS LA VILLE DU FUTUR

Vous imaginez et développez la ville de demain, sur le plan économique, écologique, technologique et social.

Nous mobilisons toute notre créativité et notre expertise pour vous y aider, du diagnostic environnemental à l'ingénierie sociale et au développement des éco-quartiers.



## ► SOURCES DE SOLUTIONS POUR L'AVENIR DE L'EAU

Lyonnaise des Eaux s'engage pour une performance environnementale encore plus grande grâce à des solutions technologiques innovantes, éprouvées et adaptées à vos priorités.

### Nos engagements environnementaux de développement durable

Prévenir la pollution de la ressource en eau.

- Gestion durable de la ressource en eau.
- Préservation des milieux aquatiques.
- Aquaspot® – Préservation de la qualité des eaux de baignade.
- Gestion des eaux pluviales.

Garantir l'alimentation en eau en période de sécheresse.

- Gestion durable de la ressource en eau.

Lutter contre le gaspillage.

- Aviz'Eau® – Télérélevé temps réel.
- Gestion patrimoniale des réseaux d'eau.
- Récupération des eaux de pluie.
- Recyclage des eaux usées et valorisation des boues d'épuration, des sables de voirie et des graisses.

Rendre à la nature une eau propre.

- Bon raccordement aux réseaux d'assainissement.
- Gestion patrimoniale des réseaux d'assainissement.
- Mise en conformité des stations d'épuration.
- Service Public d'Assainissement Non Collectif.
- Gestion des eaux pluviales.

Promouvoir la boisson Eau du robinet.

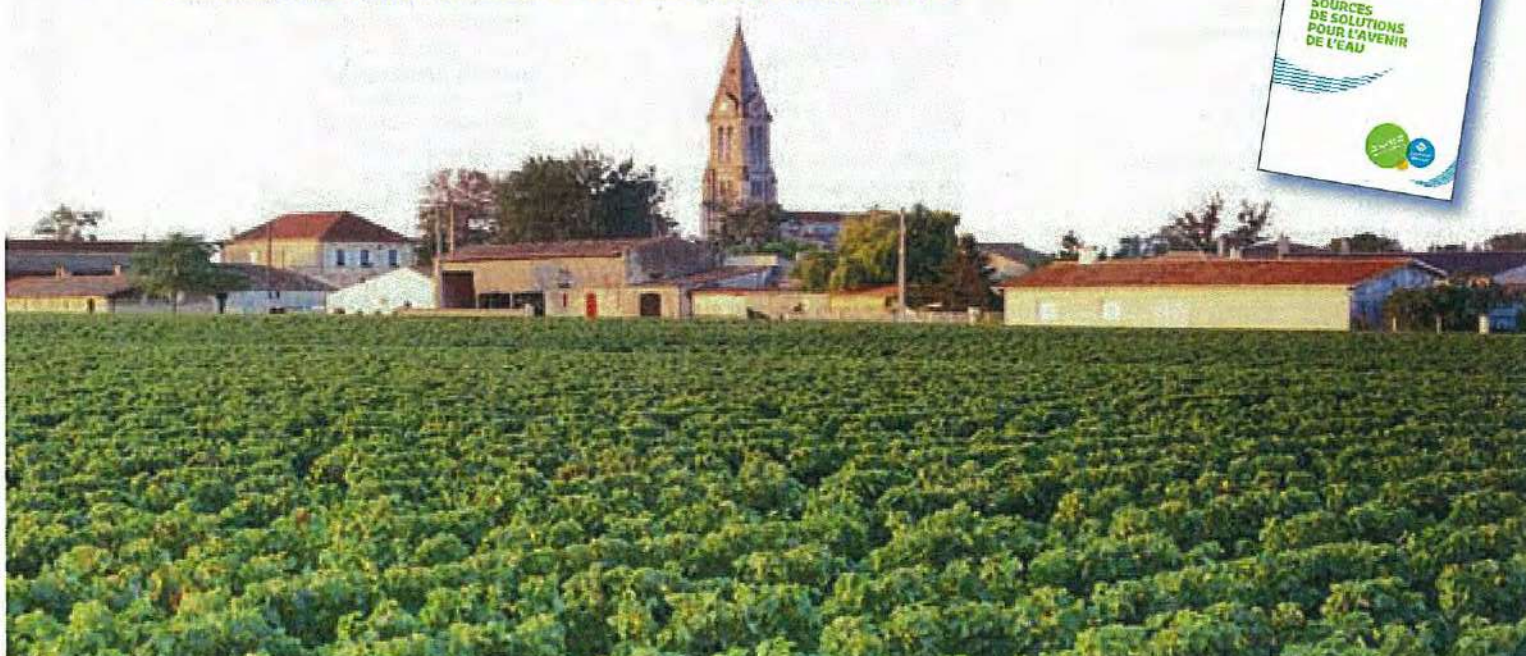
- Oduce® – Décarbonatation collective.
- Robinets-fontaines dans les écoles et espaces publics.
- Observatoires du Goût de l'eau.

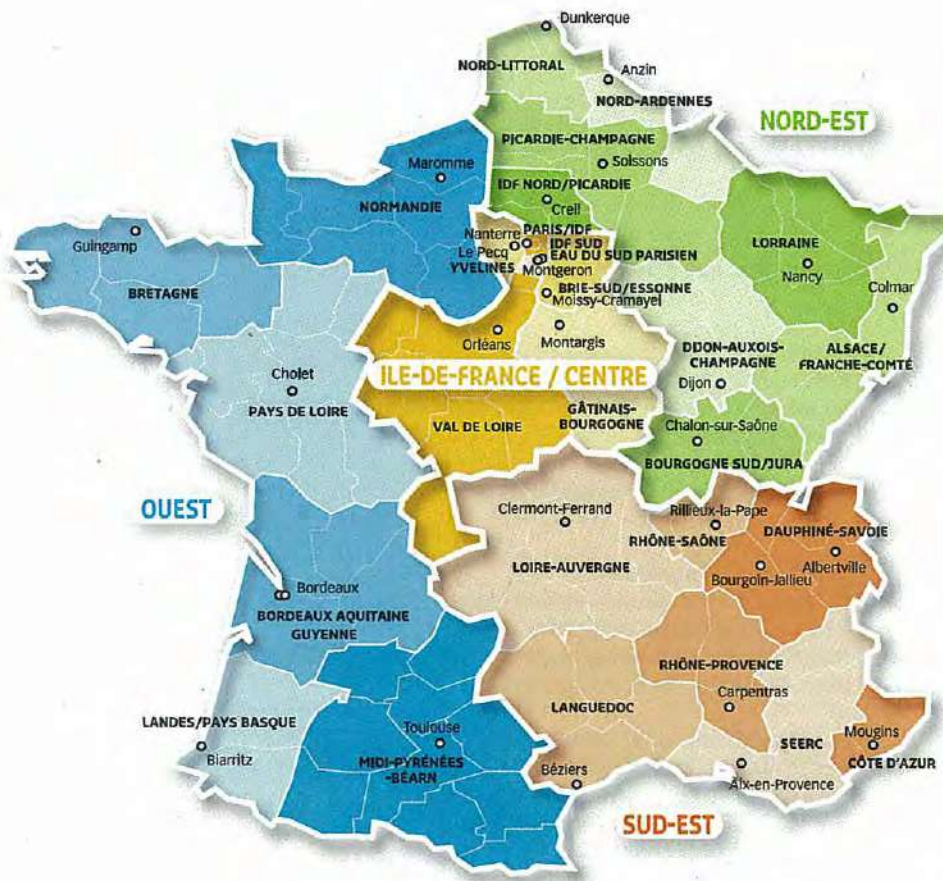
Participer au Plan Climat des collectivités locales

- Valoriser le potentiel énergétique des activités eau et assainissement.
- Contribuer au management environnemental des collectivités locales.

- L'eau et l'assainissement, source d'énergie écologique.
- Degrés Bleus® - Récupération de la chaleur des réseaux d'assainissement.
- Pilotage et réduction du Bilan Carbone® des services d'eau et d'assainissement : optimisation de la consommation d'énergie.
- Mise en place de la certification environnementale ISO 14001.
- Contribution au développement des éco-quartiers.

**Demandez notre livret "Sources de solutions pour l'avenir de l'eau"**





## Sud-Est

### Côte d'Azur

836, chemin de la Plaine - BP 03  
06255 MOUGINS cedex  
Tél. : 04 92 92 40 00

### Dauphiné-Savoie

30, avenue du Général de Gaulle - BP 82  
73203 ALBERTVILLE cedex  
Tél. : 04 79 31 29 29

### Languedoc

8, rue Evariste Galois - BP 635  
Z.I. du Capiscot  
34535 BÉZIERS cedex  
Tél. : 04 67 35 43 43

### Loire-Auvergne

98, boulevard Gustave Flaubert  
63037 CLERMONT-FERRAND cedex 01  
Tél. : 04 73 28 66 45

### Rhône-Saône

988, chemin Pierre Drevet - BP 152  
69147 RILLIEUX LA PAPE cedex  
Tél. : 04 78 98 78 78

### SDEI Rhône-Provence

1295, avenue J.F. Kennedy - BP 226  
84206 CARPENTRAS cedex  
Tél. : 04 90 63 24 46

### SEERC

Z.I. d'Aix-en-Provence  
795, rue André Ampère - BP 20008  
13791 AIX-EN-PROVENCE cedex 3  
Tél. : 04 42 24 40 17

## Nord-Est

### Alsace - Franche Comté

22, rue Timken  
68000 COLMAR  
Tél. : 03 89 21 84 20

### Bourgogne Sud - Jura

24, rue Professeur Leriche - BP 90140  
71104 CHALON SUR SAÔNE cedex  
Tél. : 03 85 42 55 15

### Dijon - Auxois-Champagne

12, boulevard Dr J. Veillet - BP 26629  
21066 DIJON cedex  
Tél. : 03 80 40 73 73

### Ile-de-France Nord-Picardie

Rue Buhl  
60316 CREIL cedex  
Tél. : 03 44 29 35 22

### Lorraine

20, rue des Jardiniers - BP 80619  
54010 NANCY cedex  
Tél. : 03 83 17 10 40

### Nord Ardennes

219, avenue Anatole France - BP 20139  
59416 ANZIN cedex  
Tél. : 03 27 23 10 10

### Nord Littoral

114, rue de l'Amiral de Ruyter - BP 4234  
59378 DUNKERQUE cedex 1  
Tél. : 03 28 22 77 97

### Picardie - Champagne

13 quater, avenue de Coucy  
02200 SOISSONS  
Tél. : 03 23 93 31 31

## Ouest

### Bordeaux Aquitaine

91, rue Paulin - BP 9  
33029 BORDEAUX cedex  
Tél. : 05 57 57 20 00

### Bretagne

Z.I. de Grâces  
1, route de Kerbost  
22200 GUINGAMP  
Tél. : 02 96 40 16 80

### Guyenne

64, boulevard Pierre Premier  
33082 BORDEAUX cedex  
Tél. : 05 57 57 20 00

### Landes - Pays Basque

15, avenue Charles Floquet - BP 87  
64202 BIARRITZ cedex  
Tél. : 05 59 41 49 00

### Midi-Pyrénées - Béarn

20, avenue Didier Daurat - BP 64214  
31432 TOULOUSE cedex 4  
Tél. : 05 62 71 88 00

### Normandie

37, rue Raymond Dufflo - BP 1096  
76153 MAROMME cedex  
Tél. : 02 32 82 75 00

### Pays de Loire

33, rue Pierre et Marie Curie - BP 904  
49309 CHOLET cedex  
Tél. : 02 41 49 28 28

## Île-de-France / Centre

### Brie Sud Essonne

Z.I. rue Marcelin Berthelot - BP 107  
77553 MOISSY CRAMAYEL cedex  
Tél. : 01 64 13 38 38

### Eau du Sud Parisien

51, avenue de Sénart - BP 63  
91230 MONTGERON cedex  
Tél. : 01 69 52 70 00

### Eau et Force Paris Ile-de-France

300, rue Paul Vaillant Couturier - BP 172  
92000 NANTERRE cedex  
Tél. : 01 46 97 52 52

### Gâtinais Bourgogne

213, rue du Christ - BP 220  
45202 MONTARGIS cedex  
Tél. : 02 38 89 40 00

### Île-de-France Sud

51, avenue de Sénart - BP 29  
91230 MONTGERON cedex  
Tél. : 01 69 52 70 00

### Val de Loire

26, rue de la Chaude Tuile - BP 1109  
45001 ORLEANS cedex 1  
Tél. : 02 38 61 82 82

### Yvelines

42, rue du Président Wilson - BP 56  
78230 LE PECQ cedex  
Tél. : 01 30 15 33 00



**SYNTHESE  
REGLEMENTAIRE  
EAU POTABLE**

**Rapport  
Annuel 2008**



## → Services Publics

### **Réglementation sur les coupures d'eau**

**Décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'eau, d'électricité, de gaz et de chaleur (JORF du 14/08/2008)**

Le décret relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'eau, d'électricité, de gaz et de chaleur est entré en application le 1<sup>er</sup> décembre 2008. Il distingue trois catégories d'abonnés domestiques :

1. Les abonnés « lambda » qui bénéficieront d'un délai de régularisation des impayés très allongé (près d'un mois) avant fermeture de leur branchement ;
2. Les abonnés bénéficiant d'un tarif social ou/et ayant déjà reçu une aide du FSL ou/et entrant dans les prévisions des conventions conclues entre le distributeur d'eau et le département, dont la situation d'impayés sera signalée par le distributeur d'eau aux services sociaux sauf opposition des abonnés concernés.

Leur branchement pourra être fermé en l'absence (dans le délai de 30 jours de l'envoi d'un courrier spécifique) de règlement, d'accord sur les modalités de paiement, de dépôt d'une demande d'aide ou de rejet d'une telle demande par le FSL.

A compter du dépôt d'une demande d'aide, l'abonné bénéficiera du maintien de la fourniture d'eau. Le FSL disposera d'un délai de 2 mois pour statuer (son silence valant refus).

3. Les abonnés qui justifieront avoir obtenu, dans les 12 mois précédant la date limite de paiement de la facture, une aide du FSL, n'encourront pas de coupure d'eau pour impayés.

Il crée à la charge du distributeur d'eau :

1. L'obligation de désigner un correspondant « solidarité-précarité »
2. L'obligation d'informer immédiatement les services sociaux si l'alimentation n'a pas été rétablie suivant la réduction ou la coupure d'eau
3. L'obligation de veiller à la confidentialité des données relatives aux abonnés en impayés transmises aux services sociaux

### **Fonds de solidarité en faveur des collectivités territoriales : les réseaux d'eau et d'assainissement sont pris en compte**

**Décret n°2008-843 du 25 août 2008 relatif au fonds de solidarité en faveur des collectivités territoriales et de leurs groupements touchés par les catastrophes naturelles (JORF du 27/08/2008)**

Ce fonds est destiné à prendre en charge une part des dégâts occasionnés par un événement climatique ou géologique grave (montant des dégâts entre 150 KE et 4ME). Les biens pris en compte au titre de ce fonds intègrent les réseaux de distribution et d'assainissement, les stations d'épuration et de relevage des eaux. Sont pris en compte les travaux dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par la collectivité ou le groupement intéressé.

La demande est à adresser au préfet, dans les deux mois à compter de la date de l'évènement, lequel procède à l'évaluation des dégâts pour ensuite adresser le dossier. La subvention versée prendra en compte les frais pris en charge par l'assurance.

## **Réforme des services de l'Etat : le niveau régional devient le niveau de pilotage des politiques de l'Etat ; le niveau départemental celui de la satisfaction des besoins des citoyens**

**Instruction du 15 mai 2008 de réorganisation de l'échelon développement durable ; Circulaire du 11 mars 2008 de fusion des directions départementales de l'équipement et des directions départementales de l'agriculture et de la forêt ; Circulaire du 15 mai 2008 de réorganisation de l'échelon régional du ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire ; Circulaire du 19 mars 2008 de réforme de l'organisation des services territoriaux de l'Etat**

Ceci se traduit par des fusions de services et des restructurations visant au regroupement régional des services. 8 structures régionales seront créées dont celles à retenir sont :

- Direction issue de la fusion de la trésorerie générale et direction régionale des services fiscaux ;
- Direction régionale ayant les attributions du ministère de l'écologie et du développement durable et du logement (regroupement des DRIRE-DIREN et DRE sur les années 2009-2010 et 2011 qui doit donner lieu à la création des DREAL- direction régionale écologie, aménagement et logement) ;
- Future agence régionale de la santé.

Au niveau départemental, la fusion DDE et DDAF est déjà engagée (8 DDEA ont déjà été créées) et doit se poursuivre dans les mois à venir.

## **Principes de tarification des services d'eau et d'assainissement**

**Circulaire du 4 juillet 2008 présentant les modalités de calcul du plafond de la part non proportionnelle au volume d'eau consommé (ou part fixe) de la facture d'eau Décret n° 2008-884 du 2 septembre 2008 relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme et arrêté du 2 septembre 2008 pris pour son application**

La loi sur l'eau du 30 décembre 2006 (LEMA) a fixé de nouveaux principes pour la tarification des services publics de l'eau et de l'assainissement qui ont été précisés en 2008.

- Ainsi, le plafonnement de la partie fixe du prix du service a été fixé par l'arrêté du 6 août 2007. Il est établi à 40 % du montant de la facture 120 m3 du service concerné, hors taxes et redevances des organismes publics. Ce taux doit s'appliquer au plus tard le 21 septembre 2009. Dans un délai de 2 ans à compter du 1er janvier 2010, ce taux devra être abaissé à 30 %.
- Toutefois, les communes rurales bénéficient d'un taux particulier de 50 % (à la place de 40 %) qui sera ensuite abaissé à 40 % (à la place de 30 %).

Les modalités de calcul du plafond de la part fixe sont explicitées par la circulaire du 4 juillet 2008.

Par ailleurs, il existe deux catégories de communes qui ne sont pas tenues de plafonner la part fixe de la redevance des services d'eau et d'assainissement : les communes touristiques et les communes classées en stations de tourisme. Ces deux catégories sont définies par le code du tourisme modifié par le décret du 2 septembre 2008 sachant qu'ici encore la circulaire donne des précisions sur les modalités d'application de l'exonération du plafonnement.

## → Marchés Publics

### **Nouveau vocabulaire commun pour les marchés publics**

**Règlement communautaire n°213/2008 du 28 novembre 2007 (JOUE L 74 du 15/03/2008) modifiant le règlement (CE) n° 2195/2002 du Parlement européen et du Conseil relatif au vocabulaire commun pour les marchés publics (CPV) et les directives 2004/17/CE et 2004/18/CE du Parlement européen et du Conseil relatives aux procédures en matière de marchés publics, en ce qui concerne la révision du CPV**

Le règlement communautaire n°213/2008 établit un nouveau vocabulaire commun pour les marchés publics (CPV) dans le but de mettre en place une classification unique des marchés publics au niveau européen et d'unifier les références utilisées par les entités et les pouvoirs adjudicateurs pour la description de l'objet de leur marché. Ce nouveau CPV est entré en vigueur le 15 septembre 2008 et se substitue à l'ancien.

### **Assouplissement de la procédure de passation des avenants**

**Loi n° 2007-1787 du 20 décembre 2007 (art. 19) modifiant l'article 8 de la loi n° 95-127 du 8 février 1995 relative aux marchés publics et délégations de service public (JORF du 21/12/2007) (art. 13.V modifiant l'art L 2122-22 du code général des collectivités territoriales)**

Les avenants qui augmentent de plus de 5 % le montant global d'un marché qui n'a pas été attribué par la Commission d'appel d'offres ne sont pas soumis à l'avis préalable de la CAO. Ceci concerne les avenants aux marchés ayant fait l'objet d'une procédure adaptée (MAPA).

Le maire peut, par délégation du conseil municipal, prendre toute décision concernant les avenants aux marchés publics qui n'entraînent pas une augmentation du montant du contrat initial supérieure à 5 % lorsque les crédits sont inscrits au budget.

### **Garantie apportée par le titulaire d'un marché public**

**Décret n° 2008-206 du 29 février 2008 (JO du 2 mars 2008)**

L'organisme apportant sa garantie au titulaire d'un marché peut désormais être également choisi parmi les tiers agréés par le comité des entreprises d'assurance mentionné à l'article L 413-1 du code des assurances. Les modèles pour la garantie à première demande et la caution personnelle et solidaire font l'objet de nouveaux formulaires. Ils sont disponibles à l'adresse ci-dessous :

### **Délai de paiement des marchés publics**

**Décret n° 2008-407 du 28 avril 2008 modifiant l'article 98 du code des marchés publics (JORF du 29 avril 2008) ; Décret n° 2008-408 du 28 avril 2008 modifiant le décret n° 2002-232 du 21 février 2002 relatif à la mise en œuvre du délai maximum de paiement dans les marchés publics (JORF du 29 avril 2008)**

Le délai de paiement des marchés publics de l'Etat passe à 30 jours mais reste à 45 jours pour les marchés des collectivités territoriales. Ce délai ne court plus à compter de l'acceptation du décompte général et définitif du marché par la collectivité mais à compter de la réception du décompte par le maître d'ouvrage.

En cas de retard de paiement, le taux des intérêts moratoires est le taux légal augmenté de 2 points pour les marchés des collectivités. Toutefois, si les intérêts moratoires ne sont pas définis dans le marché et s'agissant exclusivement des marchés formalisés (au-delà de 206 000 € pour les marchés de fournitures et de prestations de services, au-delà de 5 150 000 € pour les travaux et au-delà de 412 000 € pour les marchés des entités adjudicatrices), le taux applicable en cas de retard de paiement est le taux BCE (Banque centrale européenne) majoré de 7 points.

## → Santé Publique

### **Nouveau régime de déclaration et de contrôle pour les « Puits et Forages Privés »**

**Décret n° 2008-652 du 2 juillet 2008 (JORF du 4 juillet 2008) relatif à la déclaration des dispositifs de prélèvement, puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau et à leur contrôle ainsi qu'à celui des installations privatives de distribution d'eau potable.**

Pour éviter tout risque de pollution et en cohérence avec la LEMA, ce décret encadre les ouvrages mis en place par des particuliers qui utilisent ou envisagent d'utiliser une eau prélevée dans le milieu naturel pour un usage domestique ou alimentaire.

- Les ouvrages concernés sont les puits, ouvrages de prélèvements et forages mis en œuvre par tout particulier, propriétaire ou non, destiné à un usage domestique ou alimentaire<sup>1</sup>.
  - L'usage domestique est défini par le Code de l'environnement (Art R214-5) : « les prélèvements et les rejets destinés exclusivement à la satisfaction des besoins des personnes physiques propriétaires ou locataires des installations et de ceux des personnes résidant habituellement sous leur toit, dans les limites des quantités d'eau nécessaires à l'alimentation humaine, aux soins d'hygiène, au lavage et aux productions végétales ou animales réservées à la consommation familiale de ces personnes. » .
  - L'usage alimentaire est défini par le Code de la santé publique (article R1321-1) :
    - « 1° Toutes les eaux qui, soit en l'état, soit après traitement, sont destinées à la boisson, à la cuisson, à la préparation d'aliments ou à d'autres usages domestiques, qu'elles soient fournies par un réseau de distribution, à partir d'un camion-citerne ou d'un bateau-citerne, en bouteilles ou en conteneurs, y compris les eaux de source ;
    - 2° Toutes les eaux utilisées dans les entreprises alimentaires pour la fabrication, la transformation, la conservation ou la commercialisation de produits ou de substances, destinés à la consommation humaine, qui peuvent affecter la salubrité de la denrée alimentaire finale, y compris la glace alimentaire d'origine hydrique. A l'exception des eaux minérales naturelles. »
- Les ouvrages non concernés sont les puits, ouvrages de prélèvements ou forage construit à des fins commerciales ou industrielles (par ex forages des industriels, forages des campings).
- Tout prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau fait l'objet d'une déclaration auprès du maire de la commune d'implantation par l'utilisateur de l'ouvrage.
  - Elle doit être faite au plus tard un mois avant le début des travaux (nouvel art L2224-9 du CGCT), le déclarant étant tenu d'informer le maire de la date d'achèvement des travaux et des changements intervenus par rapport à sa déclaration initiale. Pour les ouvrages existants, elle sera à faire avant le 31-12-2009.
  - La liste des pièces du dossier de déclaration sera précisée par arrêté. En attendant, une liste est intégrée au nouvel art R2224-22 et au 1° et 3° de l'article R2224-22-1 du CGCT.
  - Pour les ouvrages destinée à la consommation humaine, le dossier de déclaration devra être complété par les résultats d'une analyse de la qualité de l'eau effectuée par un laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé.
  - Les informations relatives à cette déclaration sont tenues à disposition du représentant de l'État dans le département et des agents des services publics d'eau potable et d'assainissement.
- Ce dispositif de déclaration se rajoute à l'obligation de déclarer les ouvrages de prélèvements au préfet au titre du Code de l'environnement, et à la déclaration obligatoire en mairie au titre de

<sup>1</sup> L'article R 214.5 du Code de l'environnement qui définit l'usage domestique rajoute « En tout état de cause, est assimilé à un usage domestique de l'eau tout prélèvement inférieur ou égal à 1 000 m<sup>3</sup> d'eau par an, qu'il soit effectué par une personne physique ou une personne morale et qu'il le soit au moyen d'une seule installation ou de plusieurs, ainsi que tout rejet d'eaux usées domestiques dont la charge brute de pollution organique est inférieure ou égale à 1,2 kg de DBO<sub>5</sub> ».

- l'article R2224-19-4 du CGCT<sup>1</sup> qui concerne les installations produisant de l'eau (domestique ou non) dont l'usage génère les rejets d'eaux usées collectées par le service d'assainissement.
- Pour le comptage de ces eaux, rien n'est précisé par le décret. La LEMA annonçait un décret, toujours en attente<sup>2</sup>, visant l'obligation pour les usagers raccordés ou raccordables au réseau et disposant d'une autre source d'eau que le service public d'eau potable, de mettre en place un comptage et fixant les conséquences de ce comptage sur la redevance assainissement. Dans l'attente, c'est le mécanisme actuel qui s'applique, tel que visé à l'article R 2224.19-4 du CGCT<sup>3</sup>.
- Le contrôle de ces ouvrages sera assuré par les agents du service d'eau potable (nouvel art L2224-12 du CGCT). Le règlement de service fixera les modalités de ce contrôle et son tarif.
- Ce contrôle, qui aura lieu tous les 5 ans, vise uniquement des ouvrages situés sur des terrains alimentés en eau potable, le but étant de contrôler les risques de pollution du réseau d'eau potable (nouveaux art R2224-22-3 -4 et 5 du CGCT). S'il n'y a pas d'abonnement, les ouvrages de prélèvement ne seront pas contrôlés.
  - Un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage ;
  - Le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage ;
  - La vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.
- La mise en œuvre du contrôle implique une information préalable de l'abonné de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci et la présence de celui-ci au moment du contrôle. Sont seuls autorisés à procéder aux contrôles les agents nommément désignés par le responsable du service. L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle. Le service notifie à l'abonné le rapport de visite.
- En cas de risque de pollution du réseau d'eau potable, l'usager est mis en demeure de mettre en œuvre des mesures de protection nécessaires et s'il ne les réalise pas, son branchement pourra être obstrué.
- Chaque année, le service adressera au maire un bilan des contrôles effectués dans l'année.
- Entrée en vigueur du décret :
  - ▶ A partir du 1er janvier 2009 pour les nouveaux ouvrages de prélèvements ;
  - ▶ Au plus tard le 31 décembre 2009 pour les ouvrages entrepris ou achevés avant le 31 décembre 2008

Nota : le volet contrôle ne s'applique pas à Mayotte.

<sup>1</sup> Article R2224-19-4 (Créé par [Décret n°2007-1339 du 11 septembre 2007 - art. 2 JORF 13 septembre 2007](#) : « Toute personne tenue de se raccorder au réseau d'assainissement et qui s'alimente en eau, totalement ou partiellement, à une source qui ne relève pas d'un service public doit en faire la déclaration à la mairie ».

<sup>2</sup> Art 57 de la LEMA codifié à l'article L 2224.12.5 du CGCT : « Un décret fixe les conditions dans lesquelles il est fait obligation aux usagers raccordés ou raccordables au réseau d'assainissement d'installer un dispositif de comptage de l'eau qu'ils prélèvent sur des sources autres que le réseau de distribution. Il fixe également les conditions dans lesquelles la consommation d'eau constatée au moyen de ce dispositif est prise en compte dans le calcul de la redevance d'assainissement due par les usagers »

<sup>3</sup> « Dans le cas où l'usage de cette eau générerait le rejet d'eaux usées collectées par le service d'assainissement, la redevance d'assainissement collectif est calculée (...) en l'absence de dispositifs de comptage, de justification de la conformité des dispositifs de comptage à la réglementation ou de transmission des relevés, sur la base de critères permettant d'évaluer le volume d'eau prélevé, définis par la même autorité et prenant en compte notamment la surface de l'habitation et du terrain, le nombre d'habitants, la durée du séjour. »

## **Une campagne de contrôles administratifs et techniques sur les points de captage vulnérables**

**Circulaire NDGS/EA4 n°2008-215 du 30 juin 2008 relative à la diffusion d'outils d'inspection destinés à renforcer la sécurité sanitaire de l'eau destinée à la consommation humaine (BO Santé n°2008/8 du 15/09/2008)**

Cette circulaire s'inscrit dans un contexte de renforcement des contrôles des installations de production et de distribution d'eau destinée à l'alimentation humaine fixée en 2004. Les inspections des captages doivent prioritairement viser les ressources vulnérables et vérifier le respect des prescriptions relatives aux périmètres de protection.

A cet effet, un guide méthodologique et des grilles d'inspection sont diffusés aux DDASS pour réaliser leurs inspections et le cas échéant adresser les lettres de mise en demeure (guide non joint à la présente circulaire)

Une seconde circulaire viendra préciser les modalités de mise en œuvre de la procédure de consignation des sommes nécessaires aux travaux et de la procédure d'exécution d'office de ces travaux.

### → **Police de l'eau**

RAS

### → **Protection du milieu aquatique**

#### **Poursuite de la transposition de la Directive Cadre sur l'Eau**

##### **1. Programme de surveillance des eaux littorales**

**Circulaire DCE 2007/25 <sup>(1)</sup> du 27/12/2007 relative à la constitution et à la mise en œuvre du programme de surveillance (contrôles opérationnels) pour les eaux littorales (eaux côtières et eaux de transition)**

En application de la DCE, un programme de surveillance des différentes catégories d'eau doit être mis en place et des contrôles opérationnels doivent être mis en œuvre notamment sur les eaux littorales. L'objet de la circulaire est de délivrer une méthodologie de ces contrôles (masses d'eaux concernées, type d'analyses, calendrier, fréquence de suivi, etc..).

##### **2. Programme de surveillance des eaux douces de surface**

**Circulaire DCE n°2008/26 du 25 février 2008 relative à la constitution et à la mise en œuvre du programme de surveillance (contrôles opérationnels) pour les eaux douces de surface (cours d'eau, canaux et plan d'eaux) <sup>(2)</sup>**

Cette circulaire précise celle du 312-07-2007 visant les contrôles opérations en prévoyant une approche opérationnelle dans le cas de pressions diffuses et hydromorphologiques.

##### **3. Evaluation des impacts du classement des cours d'eaux sur les usages de l'eau**

**Circulaire du 15 septembre 2008 relative à l'étude de l'impact des classements des cours d'eaux sur les différents usages de l'eau. (BOMEDAD du 30/09/2008) <sup>(5)</sup>**

Dans une récente circulaire, le ministère indique aux préfets la méthodologie à suivre pour élaborer une étude de l'impact du classement des cours d'eaux au regard des objectifs de la DCE (fixés par les SDAGE) sur les usages du cours d'eau.

#### **4. Consultation du public sur l'eau**

**Avis de consultation du public sur l'eau (JORF du 28 mars 2008) et circulaire du 11 janvier 2008 sur la consultation du public en 2008 sur les projets de SDAGE<sup>(1)</sup>**

Une consultation publique s'est tenue du 15 avril au 18 octobre 2008 pour recueillir l'avis du public sur les grandes orientations et objectifs de la gestion de l'eau pour la période 2010-2015. Des questionnaires ont été mis en ligne par bassin et déposés dans les boîtes aux lettres. Parallèlement une autre consultation a eu lieu sur les projets de SDAGE, le rapport environnemental et le programme de mesures d'accompagnement. En 2009 les observations seront prises en compte et les documents définitifs seront arrêtés.

#### **Des précisions sur la méthode de délimitation des zones humides**

**Circulaire du 25 juin 2008 relative à la délimitation des zones humides en application des articles L 214-7-1 et R 211-108 du Code de l'environnement (BOMEDAD 15/08/2008 2008/15)**

La préservation des zones humides est un objectif des directives Habitat/Oiseaux/Natura 2000. Elle implique leur délimitation par arrêté préfectoral en vue de mieux encadrer les activités relevant du régime d'autorisation ou de déclaration au titre de la police de l'eau et de gérer des conflits d'usages de l'eau. Cette délimitation peut être faite rapidement pour les zones déjà listées par des inventaires et cartographies existantes. Pour autant, et en l'absence d'arrêté préfectoral, la protection d'une zone humide doit être intégrée dans tout dossier de déclaration/autorisation.

Pour les zones n'ayant pas été inventoriées, la circulaire recense les critères à prendre en compte pour procéder à leur délimitation et la méthode à retenir. (Type de sol ou de végétation concerné, méthode de repérage et d'identification relevé, sondage, etc..).

#### **SAGE : la procédure d'élaboration, son contenu et sa portée juridique sont précisés**

**Circulaire DE/SDATCP/BDCP n°10 du 21 avril 2008 relative aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux**

Introduit par la loi sur l'eau de 1992, puis modifié par la LEMA et son décret d'application du 10 août 2007, ce 2<sup>nd</sup> outil de planification fait l'objet d'une circulaire revenant à la fois sur son contenu, sa portée et la procédure d'élaboration. Tous les SAGE doivent être élaborés ou rendus compatibles avec les SDAGE qui font l'objet actuellement d'une consultation publique (voir infra).

- La commission locale de l'eau est l'organe clé en matière d'élaboration des SAGE.
- Le périmètre d'un SAGE est fixé par le SDAGE ou à défaut par le préfet (limites d'un bassin versant hydrographique).
- Le plan d'aménagement et de gestion durable (PAGD – ex SAGE) doit définir les priorités à retenir pour atteindre le bon état écologique fixé par la directive DCE en tenant compte des usagers, du fonctionnement du milieu aquatique et de l'évolution écologique, rurale et urbaine environnante. Il est opposable à l'administration (Etat et collectivités territoriales), ce qui implique que les décisions prises doivent être compatibles avec ce plan (arrêté de prélèvement ou de rejet loi sur l'eau, arrêté ICPE, arrêté DUP de périmètres de protection ; PLU);
- Il définira également, ce qui est nouveau, les zones humides d'intérêt environnemental, les zones de protection des aires d'alimentation des captages d'eau potable d'une importance particulière actuel ou futur et les zones d'érosion agricole remettant en cause l'objectif de bon état écologique.
- Le règlement, qui est également nouveau et complémentaire du PAGD, a une portée juridique forte car il est opposable à l'administration (conformité des décisions à ce règlement) et opposable également aux tiers :
- Il définira les mesures permettant la réalisation des objectifs (répartition en % des volumes disponibles par catégorie d'utilisateurs, ce qui implique que les arrêtés de prélèvement soient compatibles avec ces % et ceux existants puissent être révisés).
- Il peut encadrer des opérations ayant un impact significatif sur un milieu hydraulique donné (ex interdiction de forages autres que DUP sur une bordure littoral ; obligation de traitement du phosphore sur une station d'épuration) ;
- Il édictera des règles en vue de la restauration ou de la préservation des aires d'alimentation des captages d'eau potable.

#### **Zone d'intervention des Agence de l'eau**

**Arrêté du 22/10/2007<sup>(2)</sup> relatif aux circonscriptions des agences de l'eau (JORF du 20/11/2007)**

Cet arrêté fixe les communes des bassins ou groupements de bassins constituant la circonscription de chacune des six agences de l'eau. Il rappelle également la ville ou siège chacune des Agences.

## → Installations classées

### **Contrôle périodique de certaines ICPE**

**Code l'environnement – Articles R 512-55 à R 512-60 – Version consolidée du 1<sup>er</sup> octobre 2008**

Certaines installations classées ICPE sont soumises à compter du 01/01/09 à des contrôles périodiques parmi lesquelles celles de stockage de chlore. Un arrêté ministériel modifiant cette rubrique et introduisant l'obligation de contrôles périodiques est en cours d'approbation.

### **Réservoirs enterrés de liquide inflammables (rubrique 1432 nomenclature ICPE) : nouvel arrêté type et conséquences**

**Arrêté du 18 avril 2008 (JORF du 21 mai 2008) relatif aux réservoirs enterrés de liquides inflammables et équipements annexes soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la rubrique 1432 de la nomenclature des ICPE**

Le nouvel arrêté remplace l'arrêté du 22 juin 1998 tout en reprenant une majeure partie de ses dispositions. Il s'applique aux installations de stockage en réservoirs enterrés de liquides inflammables soumises à autorisation ou à déclaration au titre de la rubrique 1432 de la nomenclature ICPE.

A partir du 21-11-08, les dispositions concernant les nouveaux réservoirs sont plus contraignantes :

- ils devront être en acier ou en matière composite et à double enveloppe
- les tuyauteries enterrées devront également être munies d'une 2<sup>e</sup> enveloppe externe étanche compatible avec le produit transporté, séparée par un espace annulaire de l'enveloppe interne, conformes à la norme NF EN 14125. Un contrôle de l'absence de liquide est réalisé hebdomadairement au point bas.
- Les systèmes de détection de fuite des réservoirs et des tuyauteries sont de classe I ou II au sens de la norme EN 1360. Ils sont contrôlés et testés par un organisme agréé tous les 5 ans. Entre 2 contrôles, le fonctionnement des alarmes est testé annuellement par l'exploitant.

Les réservoirs existants enterrés à simple enveloppe devront être remplacés avant 2011 s'ils ne sont pas stratifiés, ou avant 2021 s'ils le sont. D'ici là, ils devront subir un contrôle d'étanchéité tous les 5 ans, le premier avant 2010. Ils font l'objet d'un suivi (volume stocké) au minimum hebdomadaire par l'exploitant. Les tuyauteries enterrées sans système de détection subissent un contrôle d'étanchéité tous les 10 ans.

L'agrément des organismes effectuant les contrôles implique désormais qu'ils soient accrédités selon la norme NF EN ISO/CEN 17020 par le COFRAC ou organisme équivalent.

## → Information environnementale

### **Directive sur la responsabilité environnementale : la loi de transposition enfin publiée**

**Loi n°2008-757 du 1er août 2008 transposant la directive 2004/35/CE du 21 avril 2004 sur la responsabilité environnementale (JORF du 02/08/2008). Codifiée au Code de l'environnement (art L 161 et suivants) <sup>(1)</sup>**

Cette loi transpose avec beaucoup de retard la directive européenne de 2004 instaurant un régime de responsabilité environnementale. Il n'a pas pour objet d'indemniser les tiers, mais d'obliger le pollueur à prendre en charge et à réaliser les mesures de rétablissement du site pollué fixées par le préfet en concertation avec les acteurs locaux (collectivités et associations). Elle s'applique à toute activité dès lors qu'elle a causé un dommage au sol, à l'eau ou à certaines espèces. Cette loi sera commentée après la publication de son décret d'application.

## → Urbanisme

RAS



# Données Clientèle

- Actualisation
- Consommation
  - **Spectre de consommation**
- Détail des contacts de l'année
- Enquête Sofres – 2008 –  
Résultats du Centre Régional

## TARIFS DE VENTE D'EAU

Cahier des charges pour l'exploitation par affermage du service de l'eau potable visé en sous-préfecture de Bordeaux le 13 janvier 1998.  
Avenant n° 2 du 14 mai 2003. Avenant n° 3 du 30 juillet 2004. Avenant n° 4 du 2 février 2005.  
Durée : 12 ans

REMUNERATION DU FERMIER POUR L'EXERCICE 2008

Terme correctif :  $K = 0,15 + 0,40 \text{ IME} / \text{IMEo} + 0,15 \text{ EL} / \text{ELo} + 0,20 \text{ PsdA} / \text{PsdAo} + 0,10 \text{ TP01} / \text{TP01o}$

INDICES DE BASE

IMEo = 790,9 Indice du coût de la main-d'œuvre des industries mécaniques et électriques. Valeur connue en octobre 1997.  
ELo = MTPB n° 4898 du 10 octobre 1997 (valeur d'août 1997).  
PsdAo = 97,4 Indice Electricité Moyenne Tension. Valeur connue en octobre 1997.  
MTPB n° 4898 du 10 octobre 1997 (valeur d'août 1997).  
TP01o = 105 Index des produits et services divers - catégorie A - Valeur connue en octobre 1997.  
MTPB n° 4898 du 10 octobre 1997 (valeur de juillet 1997).  
408,6 Index national des prix de génie civil "tous travaux. Valeur connue en octobre 1997.  
MTPB n° 4898 du 10 octobre 1997 (valeur de juin 1997).

ACTUALISATION

Les valeurs IME, EL, PsdA et TP 01 seront des valeurs connues et publiées au Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment en Octobre de l'année (n-1) pour chaque période annuelle de consommation de l'année n.  
Les prix sont bloqués sur une année de relève.

IME = L'indice IME - Indice du coût de la main d'œuvre des Industries Mécaniques et Electriques - étant supprimé, il est remplacé par l'indice ICHTTS1 - Coût horaire du travail, tous salariés, charges sociales comprises pour les Industries Mécaniques et Electriques.  
Le coefficient de rattachement à appliquer est :  $794,8 / 100,0 = 7,948$ .  
794,8 : valeur de Décembre 97 de l'IME (Parution au MTPB n° 4915 du 6 février 1998, votre courrier du 02/04/98).  
100,0 : valeur de Décembre 97 de l'ICHTTS1

EL 95 = 89,4 Nouvelle valeur de départ suite à un changement de base (100 en 1995) publié au MTPB n° 5046 du 11 août 2000  
(origine : bulletin n° 7 du Bulletin Mensuel de Statistiques), ce qui implique un coefficient de rattachement de  $92,9 / 89,4 = 1,03915$

ELBT = 85,8 L'indice ELMT - Electricité Moyenne Tension (code 4010-03) - étant supprimé, il est remplacé par l'indice ELBT (code 4010-02). Le coefficient de rattachement à appliquer est :  $89,4 / 85,8 = 1,04196$   
4010-02 89,4 : valeur d'avril 2000 du ELMT (code 4010-03) (Parution au MTPB n° 5107 du 12 octobre 2001).  
85,8 : valeur d'avril 2000 du ELBT (code 4010-02)

ELBT 00 = 100,6 Nouvelle valeur de départ suite à un changement de base (100 en 2000) publié au MTPB n° 5196 du 27 juin 2003  
40-10-02 (origine : INSEE - Bulletin Mensuel de Statistiques n° 5 de mai 2003), ce qui implique un coefficient de rattachement de  $85,6 / 100,6 = 0,85089$  (valeurs de mars 2003)

27/11/07

COMMUNE D'AUDENCE

PsdA = L'index PsdA - Produits et Services Divers A - étant supprimé, il est remplacé par la combinaison d'indices sectoriels de l'INSEE suivante, définie par la DGCCRF.

DGC1 =  $0,79 \times (EBI/EBIo) + 0,21 \times (TCH/TCHo)$  avec EBI : "Ensemble énergie, biens intermédiaires" et TCH : "Transport, communications et hôtellerie". Cet indice est calculé en base 100 en juillet 2004. Le coefficient de raccordement à appliquer est :  $115,5/100,0 = 1,155$   
 115,5 : PsdA valeur de juillet 2004  
 100,0 : DGC1 valeur de juillet 2004

VALEUR CONTRACTUELLE DES INDICES AU 1ER OCTOBRE 2007

ICHTTS1 = 137,3 MTPB n° 5416 du 28 septembre 2007 (valeur mai 2007)  
 40-10-02 = 105,2 MTPB n° 5411 du 10 août 2007 (valeur juin 2007)  
 DGC1 = 113,3 valeur juin 2007  
 TP01 = 579,3 MTPB n° 5415 du 7 septembre 2007 (valeur mai 2007)

REVISION A LA MEME DATE

K = 0,15 + 0,55191 + 0,14926 + 0,24926 + 0,14178

K = 1,24221

TARIFS DE L'EAU POUR L'EXERCICE 2008

DESIGNATION	TARIF DU FERMIER		TARIF DE LA COLLECTIVITE	OBSERVATIONS ET DIVERS
	ORIGINE	AU 01/01/07		
PARTIE FIXE SEMESTRIELLE Par usager	20,63	25,63	5,52	
TARIF PAR M3 CONSOMME de 0 à 100 m3/an	0,2940	0,3570	0,1845	Pour la facturation de janvier 2008 (solde des consommations de l'exercice 2007)
de 101 à 600 m3/an	0,5840	0,7091	0,2958	
au-delà de 600 m3/an	0,3589	0,4358	0,2500	
de 0 à 100 m3/an	0,2940	0,3652	0,1845	Pour la facturation de juillet 2008 et celle de janvier 2009 (cubes consommés pendant l'exercice 2008).
de 101 à 600 m3/an	0,5840	0,7255	0,2958	
au-delà de 600 m3/an	0,3589	0,4458	0,2500	L'eau fournie aux bâtiments communaux sera facturée selon le tarif général en vigueur avec application d'une seule partie fixe pour l'ensemble des branchements.
COMMUNAUX				
REDEVANCES DIVERSES				
Pollution (valeur 2007) :			0,0600	
Prélèvement (valeur 2007) :			0,0600	

22/11/07



# Spectre de Consommation Période de Consommation 2008

Centre Régional GUYENNE

Contrat		Audenge	Clients	Volumes
<b>Tranche</b>	<b>&lt;= 000000</b>		<b>138</b>	<b>-16</b>
	33019	AUDENGE	138	-16
<b>Tranche</b>	<b>0000001 A 0000049</b>		<b>738</b>	<b>19 387</b>
	33019	AUDENGE	738	19387
<b>Tranche</b>	<b>0000050 A 0000099</b>		<b>883</b>	<b>65 838</b>
	33019	AUDENGE	883	65838
<b>Tranche</b>	<b>0000100 A 0000149</b>		<b>581</b>	<b>71 015</b>
	33019	AUDENGE	581	71015
<b>Tranche</b>	<b>0000150 A 0000199</b>		<b>249</b>	<b>42 394</b>
	33019	AUDENGE	249	42394
<b>Tranche</b>	<b>0000200 A 0000249</b>		<b>84</b>	<b>18 514</b>
	33019	AUDENGE	84	18514
<b>Tranche</b>	<b>0000250 A 0000299</b>		<b>31</b>	<b>8 518</b>
	33019	AUDENGE	31	8518
<b>Tranche</b>	<b>0000300 A 0000349</b>		<b>6</b>	<b>1 883</b>
	33019	AUDENGE	6	1883
<b>Tranche</b>	<b>0000350 A 0000399</b>		<b>7</b>	<b>2 624</b>
	33019	AUDENGE	7	2624
<b>Tranche</b>	<b>0000400 A 0000449</b>		<b>9</b>	<b>3 741</b>
	33019	AUDENGE	9	3741
<b>Tranche</b>	<b>0000450 A 0000499</b>		<b>3</b>	<b>1 446</b>
	33019	AUDENGE	3	1446
<b>Tranche</b>	<b>0000500 A 0000699</b>		<b>10</b>	<b>5 878</b>
	33019	AUDENGE	10	5878
<b>Tranche</b>	<b>0000700 A 0000999</b>		<b>8</b>	<b>6 436</b>
	33019	AUDENGE	8	6436
<b>Tranche</b>	<b>0001000 A 0001499</b>		<b>1</b>	<b>1 359</b>
	33019	AUDENGE	1	1359
<b>Tranche</b>	<b>0001500 A 0001999</b>		<b>3</b>	<b>5 413</b>
	33019	AUDENGE	3	5413
<b>Tranche</b>	<b>0002000 A 0002999</b>		<b>1</b>	<b>2 868</b>
	33019	AUDENGE	1	2868
<b>Tranche</b>	<b>0003000 A 0004999</b>		<b>4</b>	<b>16 513</b>
	33019	AUDENGE	4	16513
<b>Tranche</b>	<b>0005000 A 0009999</b>		<b>2</b>	<b>10 326</b>
	33019	AUDENGE	2	10326
<b>Total Contrat</b>			<b>2 758</b>	<b>284 137</b>

La différence que l'on peut constater avec les données C.A.R.E est due aux clients ayant eu un arrêt de compte. L'historique de ces clients n'est pas pris en compte.

**DETAIL DES RECLAMATIONS**

TECH ou ADM	Nom du contrat Eau	MOTIF DEMANDE	Type	DEMANDE	RECLAMATION	Total
Administratif	Audenge	Arrêt de Compte confiance	ABON	1		1
Administratif	Audenge	Arrivée d'un client sur logement neuf	ABON	20		20
Administratif	Audenge	Arrivée d'un client avec prédécesseur	ABON	109		109
Administratif	Audenge	Départ sans successeur	ABON	29		29
Administratif	Audenge	Abonnement autre	ABON	20		20
Administratif	Audenge	Demande d'arrêt ou d'ouverture d'abonnement	ABON	149		149
Administratif	Audenge	Demande d'information sur mutation	ABON	150		150
Administratif	Audenge	Correction données clients	ABON	107		107
Administratif	Audenge	NPAI	ABON	2		2
Administratif	Audenge	Fermeture de branchement (résiliation contrats ruraux)	ABON	14		14
Administratif	Audenge	Remise en eau ctr en place ou à poser	ABON	5		5
Administratif	Audenge	Demande d'information	AGEN	1		1
Technique	Audenge	Fuite robinet avant compteur	DIST	26		26
Technique	Audenge	Fuite après compteur	DIST	14		14
Technique	Audenge	Demande informations générales sur le compteur	DIST	6		6
Technique	Audenge	Suppression branchement (demande de devis)	DIST	1		1
Technique	Audenge	Branchement préventif	DIST	1		1
Technique	Audenge	«Coupure d'eau»	DIST	28		28
Technique	Audenge	Compteur demande modification	DIST	6		6
Technique	Audenge	Compteur renouvellement	DIST	50		50
Technique	Audenge	Voirie problème réfection ou signalisation mal placée	DIST	1		1
Technique	Audenge	Incident compteur/Changement CTR	DIST	7		7
Technique	Audenge	Fuite domaine public/«infiltration inondation»«affaissements de chaussée ou trottoir»	DIST	12		12
Technique	Audenge	Branchement modification	DIST	4		4
Technique	Audenge	Branchement neuf (devis eau)	DIST	55		55
Technique	Audenge	«Pression»	DIST	35		35
Technique	Audenge	Vérification robinet d'arrêt	DIST	12		12
Administratif	Audenge	Demande de report de paiement/insolvabilité	ENCA	26		26
Administratif	Audenge	« Contestation d'associations de consommateurs »	ENCA	11		11
Administratif	Audenge	Dossier solidarité	ENCA	4		4
Administratif	Audenge	Demande d'échéancier	ENCA	43		43
Administratif	Audenge	Dossier recouvrement	ENCA	3		3
Administratif	Audenge	Décalage exigibilité	ENCA	20		20
Administratif	Audenge	Incident de paiement demande de report suite à relance	ENCA	60		60
Administratif	Audenge	Information sur mode de Paiement	ENCA	9		9
Administratif	Audenge	Demande de prélèvement sur mesure	ENCA	330		330
Administratif	Audenge	Paiement non enregistré	ENCA	21		21
Administratif	Audenge	« contestation règlement»	ENCA	7		7
Administratif	Audenge	Prélèvement automatique	ENCA	34		34
Administratif	Audenge	Demande de remboursement	ENCA	15	2	17
Administratif	Audenge	« Relance croisée »	ENCA	39	2	41
Administratif	Audenge	Encassement règlement	ENCA	120		120
Administratif	Audenge	Demande de réouverture	ENCA	2		2
Administratif	Audenge	Situation de compte	ENCA	52		52
Administratif	Audenge	Réclamation facture ANC	FACT	1		1
Administratif	Audenge	Facturation autre	FACT	5		5
Administratif	Audenge	Compteurs croisés	FACT	5		5
Administratif	Audenge	Frais annexes	FACT	1		1
Administratif	Audenge	Demande de duplicata facture	FACT	37		37
Administratif	Audenge	Erreur enregistrement	FACT	8		8
Administratif	Audenge	« contestation redevable facture »+« contestation facture erreur service »	FACT	45	6	51
Administratif	Audenge	« contestation estimation facture »	FACT	25	2	27
Administratif	Audenge	Remise sur fuite	FACT	58		58
Administratif	Audenge	« Reprise facture erreur service »	FACT	1		1
Administratif	Audenge	Demande d'information sur facture	FACT	118		118
Administratif	Audenge	Demande de facture	FACT	1		1
Administratif	Audenge	« contestation volume facturé »	FACT	6		6
Technique	Audenge	Chlore	QUAL	2		2
Technique	Audenge	Couleur	QUAL	20	1	21
Technique	Audenge	Goût	QUAL		1	1
Technique	Audenge	Information qualité	QUAL	1		1
Administratif	Audenge	Autre Relevé	RELV	1		1
Administratif	Audenge	Saisie d'index	RELV	2		2
Administratif	Audenge	Dépose d'index	RELV	23		23
Administratif	Audenge	information relevé	RELV	23		23
Administratif	Audenge	Non passage du releveur	RELV	1		1
Administratif	Audenge	Contrôle index	RELV	36	1	37
Administratif	Audenge	« Réclamation, relation releveur »	RELV		3	3

18 2099

**Le Rapport du Délégué**  
**La Qualité du Service**  
**Enquête de satisfaction auprès des habitants de Guyenne Bordeaux HORS CUB**

**1 - Méthodologie**

En 2008, au national, 9004 questionnaires ont été administrés auprès de foyers de particuliers clients Lyonnaise des Eaux, dont 300 interviews dans votre région. Cette enquête a été réalisée par téléphone au cours des mois de juin et juillet 2008 en collaboration avec l'Institut TNS Sofres.

**2 - La consommation d'eau du robinet pour la boisson dans votre région**

En 2008, **82%** des clients déclarent boire de l'eau du robinet régulièrement ou occasionnellement (76% au national, **78%** en 2007).

L'eau du robinet continue de bénéficier en effet d'une bonne image auprès des habitants de votre région :

- **90%** disent avoir **confiance** en l'eau du robinet (89% au national en 2008)
- **92%** considèrent qu'elle est bien **contrôlée** (93% au national en 2008).
- **90%** considèrent qu'elle est **sûre** (89% au national en 2008).

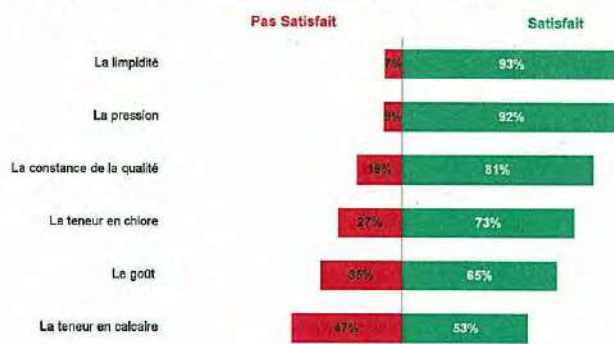
*2008 confirme l'augmentation continue de la consommation d'eau du robinet comme eau de boisson, un phénomène observable depuis plusieurs années et notamment lié cette année à l'augmentation de la part des buveurs d'eau réguliers. A ce sujet, le Baromètre du Cl.EAU de 2008 a enregistré un écart de 11% avec les eaux en bouteille au profit de la consommation d'eau du robinet (vs un retard de 7% en 2007). A noter que l'eau du robinet permet d'économiser environ 10 kg de déchets par an et par personne et coûte 100 à 300 fois moins cher que l'eau en bouteille.*

**3 - La qualité de l'eau du robinet dans votre région**

Les buveurs réguliers ou occasionnels sont plus satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Ils donnent une note moyenne de satisfaction de la qualité de l'eau du robinet de : **7,3 / 10** versus **6,9 / 10** pour l'ensemble des foyers.

La consommation régulière ou non de l'eau du robinet apparaît, comme en 2007, principalement liée :

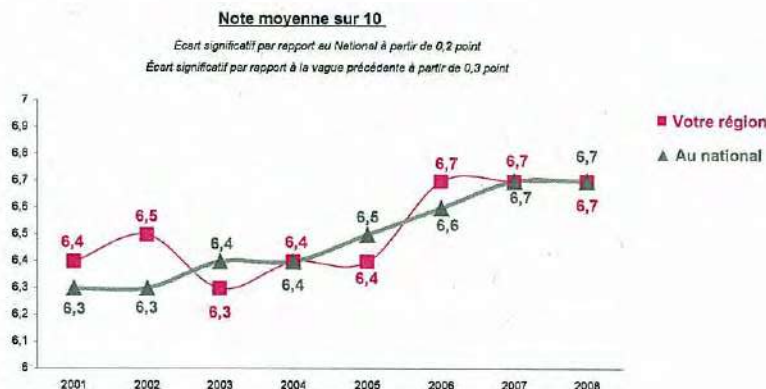
- au goût qui reste un facteur de non consommation et d'insatisfaction, et apparaît en partie lié à l'insatisfaction à l'égard de la teneur en chlore
- à la présence de calcaire qui demeure le point le plus critiqué dans de nombreuses zones de distribution.



**4 - La qualité des prestations fournies par Lyonnaise des Eaux dans votre région, un autre élément fondamental de la satisfaction globale**

**4.1 - Satisfaction globale**

Le niveau de satisfaction globale des clients particuliers se stabilise en 2008 au national avec une note de 6,7/10. Dans votre région, cette note est de **6,7 / 10**.



#### 4.2 - Satisfaction sur les prestations fournies par Lyonnaise des Eaux

	Note moyenne sur 10 Votre région 2008	Note moyenne sur 10 National 2008
<i>Bases (nombre total de personnes interrogées)</i>	301	9004
Facturation (clients directs)	<b>7,2</b>	7,2
Relevé des compteurs (clients directs)	<b>6,9</b>	7,1
Prix	<b>5,5</b>	5,5 *
Informations	<b>5,4</b>	5,1

\* Equivalant aux notes moyennes constatées pour les entreprises évoluant dans le secteur des services

La qualité des informations fournies aux habitants n'enregistre pas de gain de satisfaction. Cela reste donc un axe de progrès pour Lyonnaise des Eaux.

#### 5 - L'image de Lyonnaise des Eaux pour ses clients particuliers dans votre région

L'image de Lyonnaise des Eaux auprès de ses clients est solide.

	% Total D'accord Votre région 2008	% Total D'accord National 2008
<i>Bases (nombre total de personnes interrogées)</i>	301	9004
Sérieux	<b>88%</b>	93%
Inspire confiance	<b>82%</b>	87%
Dynamique	<b>79%</b>	81%
Est un organisme dont les choix et décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public	<b>75%</b>	80%
Transparent	<b>70%</b>	72%

# Données d'Exploitation

- **Détail du programme d'analyse**
- **Rendement de réseau**
  - **Commentaires sur les rubriques**
  - **Détail des volumes pris en compte au titre des eaux de service et sans comptage**
  - **Etat des remises pour fuites**



**CONTRAT : DSP - Commune - AUDENGE**  
**ANNEE : 2008**



<b>INDICATEUR FP2E</b>			
<b>CONTRÔLE SANITAIRE, Paramètres avec limites de qualité</b>			
<b>ANALYSES</b>	<b>Nbr. Prélèvements</b>	<b>Nb Prélèvements non conforme</b>	<b>% Conformité</b>
BACTERIOLOGIQUES (1)	12	0	100,0%
PHYSICO CHIMIQUES (2)	7	0	100,0%

Pour information Volume d'analyse en SURVEILLANCE

<b>ANALYSES</b>	<b>Nbr. Prélèvements</b>
BACTERIOLOGIQUES (1)	0
PHYSICO CHIMIQUES (2)	7

(1) DISTRIBUTION uniquement  
(2) PRODUCTION + DISTRIBUTION

**CONTRAT : DSP - Commune - AUDENGE  
ANNEE : 2008**

<b>PRODUCTION /PRELEVEMENTS</b>											
	<b>CONTRÔLE SANITAIRE</b>						<b>SURVEILLANCE</b>				
	Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR		Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR
<b>ANALYSES</b>	3	0	0,0%	0	0,0%		7	0	0,0%	0	0,0%
BACTERIOLOGIQUES											
PHYSICO CHIMIQUES	3	0	0,0%	0	0,0%		7	0	0,0%	0	0,0%

<b>DISTRIBUTION / PRELEVEMENTS</b>											
	<b>CONTRÔLE SANITAIRE</b>						<b>SURVEILLANCE</b>				
	Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR		Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR
<b>ANALYSES</b>	12	0	0,0%	0	0,0%		0	0	-	0	-
BACTERIOLOGIQUES											
PHYSICO CHIMIQUES	14	0	0,0%	1	7,1%		0	0	-	0	-

**CONTRAT : DSP - Commune - AUDENGE  
ANNEE : 2008**

<b>PRODUCTION / PARAMETRES</b>											
<b>CONTRÔLE SANITAIRE</b>						<b>SURVEILLANCE</b>					
<b>ANALYSES</b>	<b>Nbr. Paramètres</b>	<b>Nbr. NC</b>	<b>% NC</b>	<b>Nbr. HR</b>	<b>% HR</b>	<b>Nbr. Paramètres</b>	<b>Nbr. NC</b>	<b>% NC</b>	<b>Nbr. HR</b>	<b>% HR</b>	
BACTERIOLOGIQUES	15	0	0,0%	0	0,0%	35	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
PHYSICO CHIMIQUES	132	0	0,0%	0	0,0%	7	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
<b>DISTRIBUTION / PARAMETRES</b>											
<b>CONTRÔLE SANITAIRE</b>						<b>SURVEILLANCE</b>					
<b>ANALYSES</b>	<b>Nbr. Paramètres</b>	<b>Nbr. NC</b>	<b>% NC</b>	<b>Nbr. HR</b>	<b>% HR</b>	<b>Nbr. Paramètres</b>	<b>Nbr. NC</b>	<b>% NC</b>	<b>Nbr. HR</b>	<b>% HR</b>	
BACTERIOLOGIQUES	60	0	0,0%	0	0,0%	0	0	-	0	-	-
PHYSICO CHIMIQUES	187	0	0,0%	1	0,5%	0	0	-	0	-	-

**CONTRAT : DSP - Commune - AUDENGE**  
**ANNEE : 2008**

	<b>RESSOURCE</b>			
	<b>CONTRÔLE SANITAIRE</b>		<b>SURVEILLANCE</b>	
<b>ANALYSES</b>	Nbr. de prélèvements	Nbr. Paramètres	Nbr. de prélèvements	Nbr. Paramètres
BACTERIOLOGIQUES	0	0	0	0
PHYSICO CHIMIQUES	0	0	0	0

# AUDENGE

2008

## Analyses chimiques Hors Référence

N° événement	Syndicat	Site	Prod/Rés	N° analyse	Date prélèvement	Type analyse	Résultat analyse
08-17741	AUDENGE	AUDENGE - BOURG	R	08-17741	15/04/08	DDASS	CHLORITES 0,25 mg/l

---

**A – Volumes consommés facturés**

---

- Ils correspondent aux volumes enregistrés aux compteurs et facturés. Ils comprennent les volumes facturés suite aux relevés des compteurs et suite aux arrêtés de comptes, déduction faite des éventuelles annulations réfections de factures suite à dégrèvement.

---

**B - Eau de service**

---

- Lavage des réservoirs (= volume issu des variations des volumes pompés et introduits dans les réseaux),
- Volume prélevé pour analyseur de chlore si celui-ci est implanté après le compteur usine départ réseau ;
- Lavage des filtres (déferrisation), à condition que les filtres soient placés après le compteur de mesure des volumes introduits dans le réseau. Uniquement pour forage raccordé en direct sur le réseau de distribution (absence de pompes de reprises) ;
- Purges réseaux (eaux rouges, eaux sales, goût chlore). Volume estimé ou mesuré en fonction des cas ;
- Vidanges et remplissages des réseaux neufs lotissements et tranches de travaux (estimés)

---

**C - Volume gratuit sans comptage**

---

- Essais poteaux et bouches d'incendie 7 m<sup>3</sup> par an et par poteau ;
- Vol d'eau sur les poteaux incendie (entreprises de curage réseau et balayage de chaussée) ;
- Prise d'eau sur poteau à proximité caserne pompiers pour remplissage camions et formation des pompiers ;
- Incendie de forêt ;
- Vol d'eau - entreprises de TP (travaux de voirie) ;
- Prise d'eau par collectivité pour arrosage sans compteur ;
- Prise sur bouches de lavage sans compteur ni facturation forfaitaire d'un volume estimé ;
- Utilisation par les gens du voyage (estimation).

---

**D - Remises fuites après compteur**

---

Tableau des remises gérées fourni en annexe. Il s'agit d'eau comptée mais remise.

---

**E – Eau exportée non facturée (transfert)**

---

- Eau transférée dans une commune ou syndicat voisin et ne faisant pas l'objet d'une facture de vente d'eau.

**CONTRAT DE : AUDENGE**  
**EAU DE SERVICE ET EAU LIVREE SANS COMPTAGE**  
 Justificatifs des volumes non comptabilisés à prendre  
 en compte pour les rendements de réseau 2008

DETAIL EAU DE SERVICE	VOLUMES
- lavage des réservoirs ( prendre comme volume celui issu des variations des volumes pompés et introduits dans les réseaux . A prendre dans BDGTC )	150
- volume prélevé pour analyseur de chlore si celui ci est implanté après le compteur usine départ réseau	30
- lavage des filtres (déferrisation) . A condition que les filtres soient placés après le compteur de mesure des volumes introduits dans le réseau. (uniquement pour forage raccordé en direct sur le réseau de distribution ( absence de pompes de reprises) Prendre écarts dans BDGTC X par nombre de lavages de filtres /an	
- purges réseaux ( eaux rouges, eaux sales, goût chlore )	150
- vidanges et remplissage des réseaux neufs lotissements et tranches de travaux	0
<b>TOTAL EAU DE SERVICE V 12 SAGE</b>	<b>330</b>

DETAIL VOLUMES GRATUITS LIVRES SANS COMPTAGE	VOLUMES
- essais poteaux et bouches d'incendie 7 m3 par an et par poteau ( 114 ouvrages)	800
- prise d'eau sur poteau à proximité caserne POMPIERS pour remplissage camions et formation des pompiers	
- incendies de forêt	
- incendies de batiments et divers	
<b>sous total besoins incendie V 11 SAGE</b>	<b>800</b>
- vol d'eau sur les poteaux incendie (entreprises de curage réseau et balayage de chaussée)	50
- vol d'eau entreprises de TP (travaux de voirie)	100
<b>sous total non comptabilisé parasite V 10 SAGE</b>	<b>150</b>
- prise d'eau par collectivité pour arrosage sans compteur	
- prise sur bouches de lavage sans compteur ni facturation forfaitaire d'un volume estimé	
- utilisation par gens du voyage	
<b>sous total non comptabilisé collectif public V9 SAGE</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL EAU LIVREE SANS COMPTAGE</b>	<b>950</b>

**Commentaires:**

Alimentation de LANTON-Blagon à partir de Lubec suite travaux communaux sur bête de Blagon  
 => 10 000 m3 pris sur Audenge pour Lanton-Blagon

**COMPTABILISATION DES REMISES SUR FUITE  
AUDENGE**

**2008**

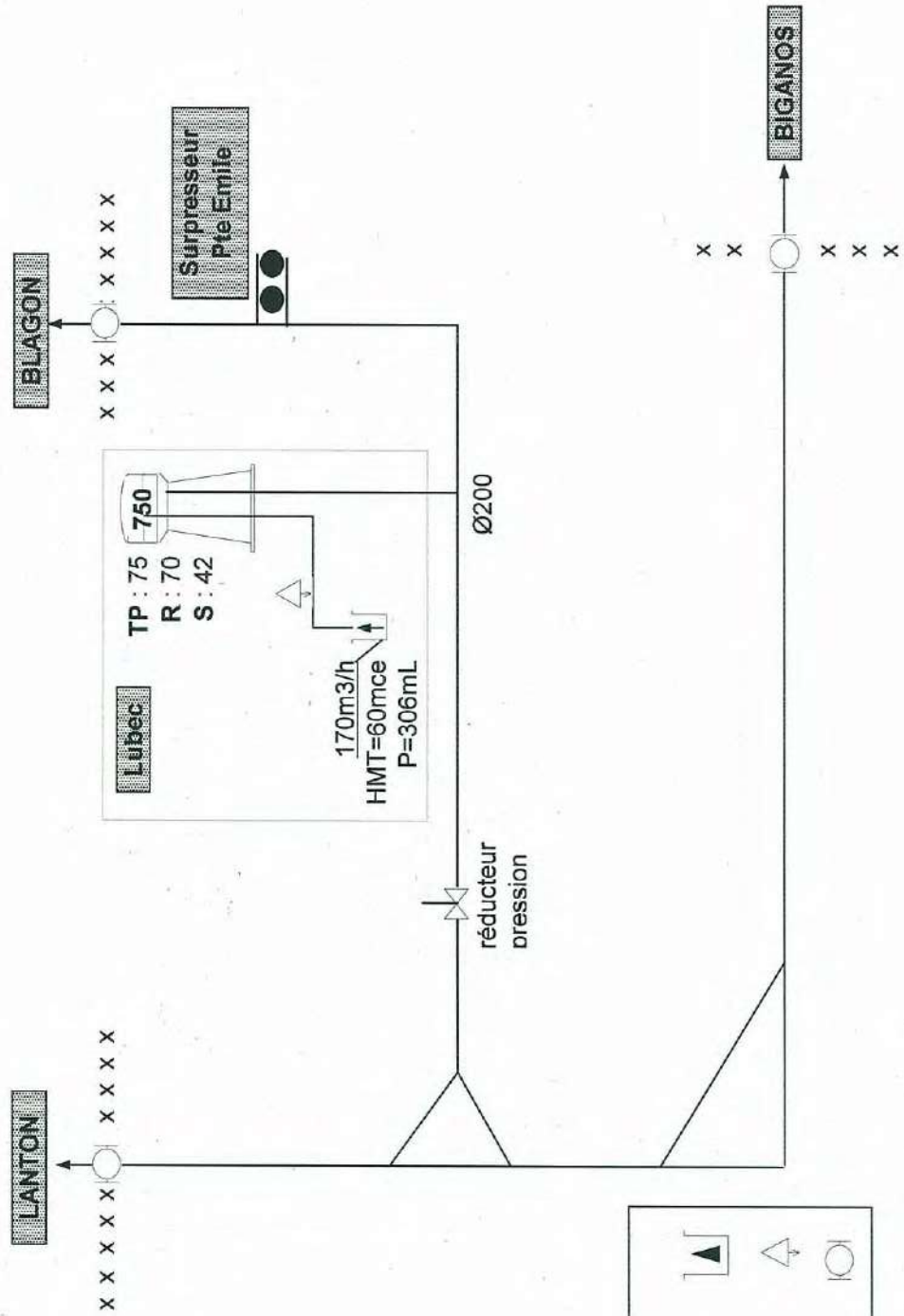
Nbre	Communes	Noms	N° Client	Volume facture	Montant Initial	Volume Remise	Montant Avoir	Date ANRE
1	AUDENGE	RAYMOND Jean-Richard	096823-00	438	576,08	197	261,53	19/03/2008
1	AUDENGE	DAHLEM Christine	097388-00	291	832,46	112	379,35	02/04/2008
1	AUDENGE	VANONCKELEN Philippe	096363-00	329	975,39	75	236,04	02/04/2008
1	AUDENGE	GALZY Roland	096721-05	555	1 639,32	226	334,98	02/04/2008
1	AUDENGE	DALHEM Christine	097388-00	291	832,46	112	379,35	04/04/2008
1	AUDENGE	DUDOGNON/LESBATS	097259-02	340	1 011,30	66	186,22	18/04/2008
1	AUDENGE	RAYMOND Arlette	097542-00	156	441,48	67	190,39	18/04/2008
1	AUDENGE	TAGERIM AQUITAINE	408516-00	606	784,24	455	600,35	30/04/2008
1	AUDENGE	ELLIS MICHELLE	097589-00	234	692,04	67	206,75	13/05/2008
1	AUDENGE	CLAIRACQ	096266-02	403	1 144,51	183	656,42	13/05/2008
1	AUDENGE	LAFRAGUETA Françoise	096350-00	332	952,26	129	449,77	13/05/2008
1	AUDENGE	SCP LE CLOS DU STADE	412686-01	603	1 719,87	235	888,04	13/05/2008
1	AUDENGE	HERISSE Marion	096562-03	306	911,11	105	155,64	14/05/2008
1	AUDENGE	COUPEAUD Bernard	391317-00	192	542,46	76	112,64	26/05/2008
1	AUDENGE	GRACIEUX	097831-07	209	635,73	56	82,99	26/05/2008
1	AUDENGE	LOOS Pascal	158933-00	890	2 509,41	394	1 450,08	26/05/2008
1	AUDENGE	DENIS Fabienne	096982-03	9 884	26 396,68	6 974	19 611,81	19/11/2008
<b>17</b>		<b>TOTAL</b>		<b>16 059</b>	<b>42 596,80</b>	<b>9 529</b>	<b>26 182,35</b>	



# Données Patrimoine

- Synoptique des Installations
- Détail du parc Compteurs
- Détail du réseau par diamètre et par nature

**Contrat d'AUDENCE**  
principe hydraulique - débits d'exploitation 96



**LEGENDE**

Forage	
Chloration	
Compteur	

CONTRAT :		Audenge									
Années	Age	15	20	30	40	60	80	100	150 >=200	TOTAUX	
<=1979	30	25								25	
1980	29	5								5	
1981	28	1								1	
1982	27	3								3	
1983	26	65		1						66	
1984	25	29		1						30	
1985	24	47								47	
1986	23	56	3							59	
1987	22	44								44	
1988	21	78								78	
1989	20	52								52	
1990	19	61								61	
1991	18	38								38	
1992	17	33			1					34	
1993	16	16								16	
1994	15	45								45	
1995	14	18								18	
1996	13	107								107	
1997	12	65								65	
1998	11	141				1				142	
1999	10	370	1		2					373	
2000	9	216	1		1					218	
2001	8	385	4	2						391	
2002	7	121	2	3						126	
2003	6	85	2							87	
2004	5	95								95	
2005	4	87	3					1		91	
2006	3	64	1	1				1		67	
2007	2	97	1	1	1	1	1			102	
2008	1	256	1	3						260	
<b>TOTAUX</b>		<b>2705</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>2746</b>	
Hors d'âge		99	3	2	1	1				106	
AGE MOYEN		10	9	8	10	7	2	4		10	

Hors d'âge suivant critères du Centre Technique du Compteur LYONNAISE des EAUX  
25 ans pour les 15 MM - 15 ans pour les 20 MM, 30 et 40 MM - 10 ans pour les 60 MM et plus

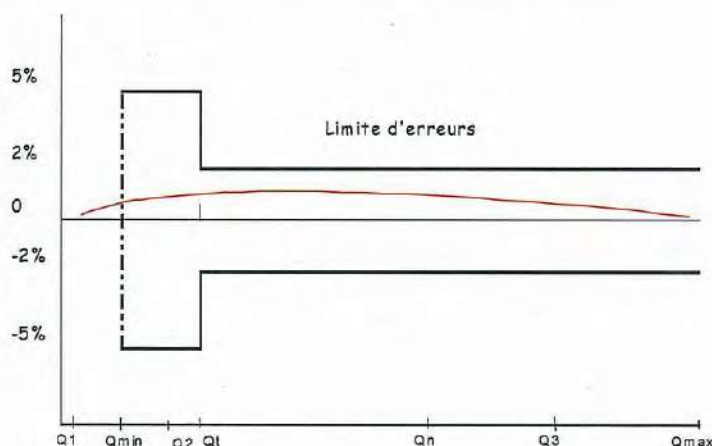
**REMARQUES:**

\* Les compteurs posés en début d'année N ont une date de fabrication de N-1. C'est ainsi que, si l'on compare la quantité des compteurs posés en 2007 figurants sur l'état 2008, les quantités peuvent être plus importantes que celles figurant sur celui de l'année précédente 2007. Cette variation correspond aux compteurs posés en 2008 et ayant une date de fabrication de 2007.  
\* La présentation ci-dessus ne va pas en faveur du délégataire. Les compteurs posés en 2008 sont comptés comme ayant déjà tout un an d'âge. C'est vrai pour les compteurs posés en début d'année mais excessif pour ceux posés en milieu et en fin d'année. Cette remarque est valable pour l'ensemble des années.

### La réglementation

- ↳ Une nouvelle directive est parue en 2004, transcrite en droit Français en avril 2006 (Décret 2006-447 du 12 avril 2006 + Arrêté du 28/04/2006).

La nouveauté par rapport à l'ancienne directive réside surtout dans le renforcement des tests d'endurance demandés au fournisseur pour obtenir l'approbation d'un modèle et au marquage. La terminologie  $Q_{min}$ ,  $Q_t$ ,  $Q_n$  et  $Q_{max}$  disparaît au profit des réelles performances du compteur notées  $Q_1$ ,  $Q_2$ ,  $Q_3$ ,  $Q_4$  avec des ratios prédéterminés entre certains d'entre eux. Le canal de tolérance à neuf n'a pas évolué :



Autre évolution notable : la notion de classe disparaît au profit de la notion de dynamique notée  $R$  qui représente le rapport entre  $Q_3$  et  $Q_1$ .

- ↳ Arrêté du 6 mars 2007 sur le contrôle des compteurs d'eau froide en service
- ↳ Applicable en 2010, il régit désormais le contrôle des compteurs en mode statistique ou unitaire et officialise la politique de contrôle LYONNAISE mise en place depuis 1999.

### L'analyse Lyonnaise sur la gestion d'un parc compteurs

Depuis 1999, notre Société mène des essais de contrôle de parc qui nous ont permis d'enrichir une base de connaissance sur la métrologie des modèles et son évolution dans le temps.

Le contrôle du parc ne consiste pas seulement à vérifier le bon fonctionnement des compteurs dans le canal de tolérances prévues par la réglementation, mais aussi à détecter toute incidence sur les modèles en cours d'achat qui vieilliront mal pour diverses raisons. Il est important de veiller au maintien de la qualité générale. Seul l'échantillonnage permet d'obtenir ces informations pertinentes.

Lyonnaise des Eaux a basé sa politique comptage sur le concept de rendement du compteur, lui-même basé **sur un profil de consommation national**. Cet indicateur nommé EMP (erreur moyenne pondérée) indique la faculté du compteur à maintenir sa précision et son adéquation aux besoins du consommateur.

Aujourd'hui sont stockées les données métrologiques relatives à plus de 10 000 compteurs de tous modèles existants et de tous âges (du plus vieux au plus récent) de diamètre 15.

Onze débits de 3 l/h à 2 400 l/h sont testés et ont permis le calcul du rendement et la définition de l'EMP. Onze points de mesures au lieu de 2 ou 3 lors d'un simple contrôle au respect du canal de tolérance permettent de :

- vérifier la baisse de performance liée à l'âge ;
- mesurer avec précision l'écart entre les volumes débités et ceux comptabilisés.

---

#### Notre politique achats compteurs

---

Notre expérience nous conduit à sélectionner pour les compteurs de  $\phi$  15, 20, 30 et 40 mm uniquement des compteurs volumétriques de classe C ou dynamique équivalente avec référencement des modèles les plus performantes. La technologie est acceptée si la qualité de l'eau le requiert. Le Centre Technique Comptage a pour mission de qualifier tout nouveau modèle grâce à des tests de vieillissement accéléré.

---

#### Notre politique d'anticipation sur le vieillissement des compteurs

---

Notre expérience et le suivi des compteurs en service nous ont amenés à changer de façon prématurée les compteurs d'une marque spécifique sur l'ensemble de notre parc en France. Ce sont plusieurs dizaines de milliers de compteurs fabriqués entre 1990 et 1996 qui ont ainsi été remplacés dans les années 99 et 2000. Ces compteurs, lors de nos différents tests avaient mis en évidence dans certaines conditions un blocage de l'axe principal du compteur entraînant **des risques de sous-comptages**.

---

#### Notre politique renouvellement

---

Notre expertise sur les compteurs ainsi que l'analyse des spectres de consommation des clients nous ont amenés à définir comme critères de renouvellement des valeurs alliant âge, diamètre et volumes enregistrés. Nous renouvelons les compteurs sur la base suivante (hors spécification contractuelle particulière) :

- Compteur de  $\phi$  15 mm : 25 ans.
- Compteur de  $\phi$  20, 30 et 40 mm: 15 ans.
- Compteur de  $\phi$  60 mm et plus : 10 ans.



## INVENTAIRE PATRIMONIAL EAU POTABLE

### Contrat 1897, AUDENGE

Conforme à l'état de la Base de données du S.I.G. LYONNAISE DES EAUX  
CENTRE REGIONAL GUYENNE

A la date du : 09/03/2009

Code INSEE AUDENGE (33019)

Somme Linéaire (mètres)		Matériau		Total
Diamètre nominal		PVC classique	Fonte ductile	
32		131		131
40		144		144
50		1 010		1 010
60			6 163	6 163
63		9 974		9 974
90		1 087		1 087
100			14 522	14 522
110		9 864		9 864
125		466		466
140		4 164		4 164
150			3 208	3 208
160		6 814		6 814
200		4 066		4 066
		37 719	36 687	74 406
<b>Total</b>				