

# **RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**

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

**2014**

## **SERVICE DE L'EAU**

**S.I.A.E.P de Bernières sur Mer –  
Langrune sur Mer – Saint Aubin sur Mer**



# SOMMAIRE

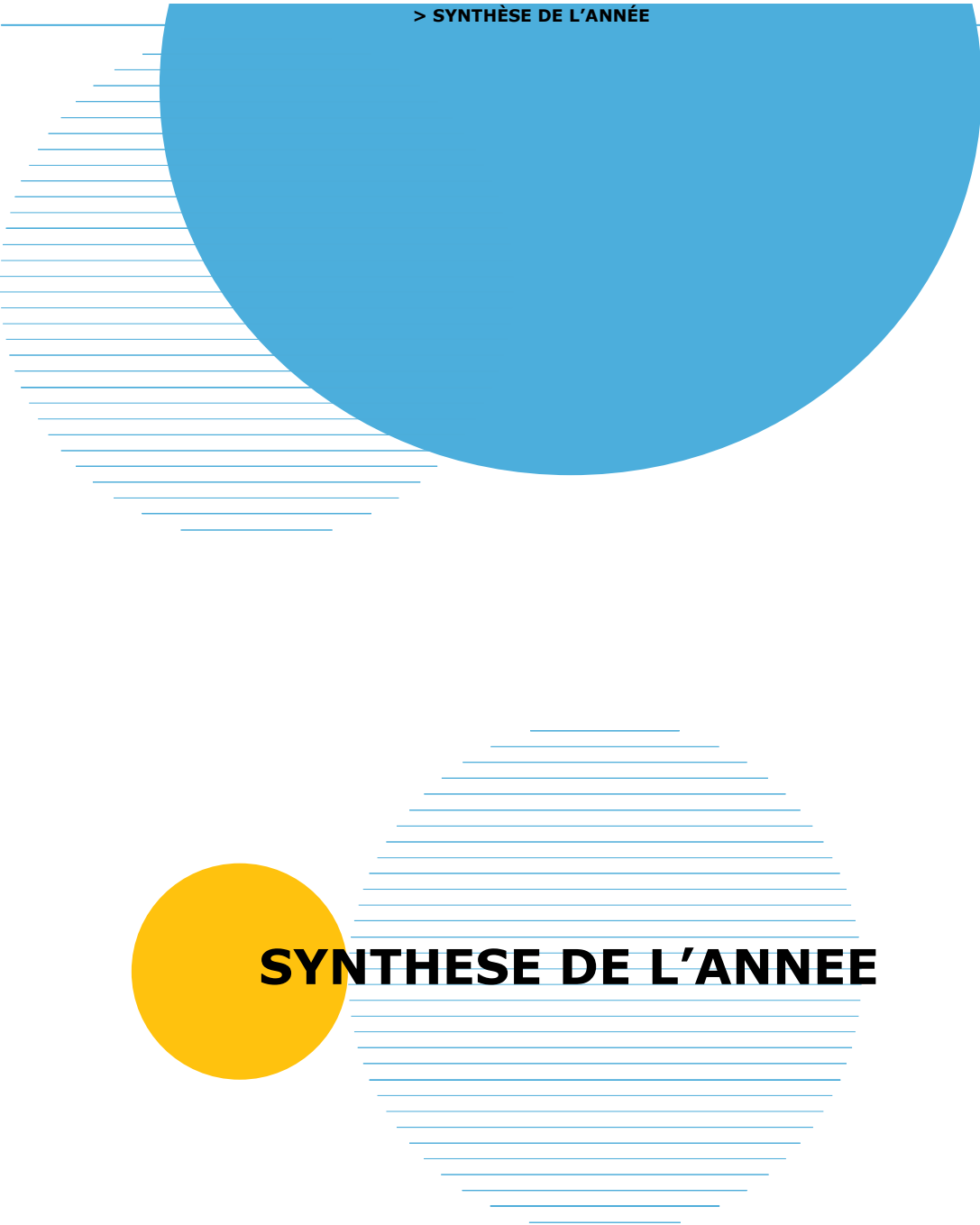
## SYNTHESE DE L'ANNEE ..... 5

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Les chiffres clés .....                                           | 7  |
| Les indicateurs de performance .....                              | 9  |
| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 .....                         | 10 |
| Indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL..... | 10 |
| Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....             | 11 |
| Les évolutions réglementaires .....                               | 13 |
| Bilan et perspectives .....                                       | 15 |

## LA QUALITE DU SERVICE ..... 17

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Le contrat .....                                                                  | 19 |
| Votre délégataire .....                                                           | 21 |
| Notre organisation.....                                                           | 21 |
| La relation clientèle .....                                                       | 25 |
| Notre démarche qualité.....                                                       | 28 |
| Notre démarche développement durable .....                                        | 29 |
| L'inventaire du patrimoine.....                                                   | 31 |
| Les biens de retour.....                                                          | 31 |
| Le bilan hydraulique .....                                                        | 35 |
| Les volumes prélevés .....                                                        | 35 |
| Les volumes d'eau potable produits .....                                          | 36 |
| Les volumes d'eau potable exportés .....                                          | 36 |
| Les volumes mis en distribution sur période de relèvement .....                   | 37 |
| Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement .....      | 38 |
| Les pertes d'eau potable en réseau sur période de relèvement .....                | 39 |
| L'indice linéaire de pertes sur période de relèvement .....                       | 39 |
| Les volumes non comptés sur période de relèvement.....                            | 40 |
| L'indice linéaire des volumes non comptés sur période de relèvement .....         | 41 |
| Le rendement du réseau sur période de relèvement.....                             | 42 |
| La qualité de l'eau.....                                                          | 45 |
| Le contrôle de la qualité de l'eau .....                                          | 45 |
| Le plan vigipirate .....                                                          | 45 |
| La ressource.....                                                                 | 46 |
| La production .....                                                               | 46 |
| La distribution .....                                                             | 47 |
| Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 ..... | 49 |
| Le bilan clientèle.....                                                           | 51 |
| Le nombre de clients .....                                                        | 51 |
| Les volumes vendus .....                                                          | 51 |
| La typologie des contacts clients .....                                           | 52 |
| Les principaux motifs de DOSSIERS clients.....                                    | 52 |
| L'activité de gestion clients.....                                                | 53 |
| La relation clients.....                                                          | 53 |

|                                                                       |               |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|
| L'encaissement et le recouvrement.....                                | 55            |
| Le fonds de solidarité.....                                           | 55            |
| Les dégrèvements .....                                                | 56            |
| La mesure de la satisfaction client.....                              | 56            |
| Le prix du service de l'eau potable .....                             | 57            |
| <b>Le bilan d'exploitation.....</b>                                   | <b>61</b>     |
| La consommation électrique .....                                      | 61            |
| Le nettoyage des réservoirs.....                                      | 62            |
| La consommation de produits de traitement .....                       | 62            |
| Les contrôles réglementaires .....                                    | 62            |
| Les autres interventions sur les installations .....                  | 63            |
| Les interventions sur le réseau de distribution .....                 | 63            |
| Les interventions en astreinte .....                                  | 64            |
| <br><b>LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE.....</b>         | <br><b>65</b> |
| <br>Le CARE .....                                                     | <br>67        |
| Le CARE.....                                                          | 68            |
| Le détail des produits .....                                          | 69            |
| La présentation des méthodes d'élaboration .....                      | 70            |
| Les variations du patrimoine .....                                    | 71            |
| Les variations sur les biens de retour.....                           | 71            |
| La situation des biens et des immobilisations.....                    | 73            |
| Situation sur les installations .....                                 | 73            |
| Situation sur les canalisations.....                                  | 73            |
| Situation sur les branchements .....                                  | 74            |
| <br><b>GLOSSAIRE .....</b>                                            | <br><b>75</b> |
| <br>PRINCIPALES DÉFINITIONS.....                                      | <br>77        |
| LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE .....                      | 83            |
| <br><b>ANNEXES .....</b>                                              | <br><b>87</b> |
| <br>Annexe 1 : Synthèse réglementaire .....                           | <br>89        |
| Annexe 2 : Méthodes d'élaboration des comptes annuels de résultatT .. | 97            |
| Annexe 3 : Attestation des commissaires aux comptes .....             | 99            |



# SYNTHESE DE L'ANNEE



## LES CHIFFRES CLÉS

**4 496** clients desservis au 31 décembre 2014.

**529 839** m<sup>3</sup> d'eau produits en 2014 à partir des quatre forages en exploitation.

**32** Interventions sur fuites dont **81,25 %** ont lieu sur des branchements et **18,75 %** sur canalisations.

**402 285** m<sup>3</sup> d'eau consommés en 2014. Pour les abonnés domestiques, le ratio de consommation s'évalue à 89 m<sup>3</sup> /foyer/ an, ce qui le place au-dessous de la moyenne nationale (120 m<sup>3</sup>/foyer/an).

Conformité de la qualité de l'eau :

Bactériologiques = **96 %**

Physico-chimiques = **93 %**

Rendement = **79,86%**

Indice linéaire de pertes = **4,32 m<sup>3</sup>/km/j**



# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

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

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

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

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

## INDICATEURS DU DÉCRET DU 2 MAI 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 |                                                                                                                                                                                                            |        |                   |                    |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|--------------------|
| Thème                               | Indicateur                                                                                                                                                                                                 | 2014   | Unité             | Degré de fiabilité |
| Caractéristique technique           | D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)                                                                                                                                                    | 6 364  | Nombre            | C                  |
| Indicateur de performance           | P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)                 | 96,3   | %                 | A                  |
| Caractéristique technique           | Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)                                                                                                                                                    | 64 369 | ml                | A                  |
| Indicateur de performance           | P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2) | 92,59  | %                 | A                  |
| Indicateur de performance           | P104.3 - Rendement du réseau de distribution                                                                                                                                                               | 79,86  | %                 | A                  |
| Indicateur de performance           | P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable                                                                                                                         | 92     | Valeur de 0 à 120 | A                  |
| Indicateur de performance           | P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés                                                                                                                                                           | 4,41   | m3/km/j           | A                  |
| Indicateur de performance           | P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau                                                                                                                                                               | 4,32   | m3/km/j           | A                  |

## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES POUR LES RAPPORTS SOUMIS A CCSPL

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

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL |                                                                           |      |           |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------|-----------|--------------------|
| Thème                                                                             | Indicateur                                                                | 2014 | Unité     | Degré de fiabilité |
| Indicateur de performance                                                         | Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues | Oui  | Oui / Non | A                  |
| Indicateur de performance                                                         | P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente      | 0,37 | %         | A                  |
| Actions de solidarité et de coopération                                           | Nombre de demandes d'abandons de créances reçues                          | 71   | Nombre    | A                  |

## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES PROPOSES PAR LA FP2E

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

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



# LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

## ACTUALITÉ MARQUANTE

### Droit européen :

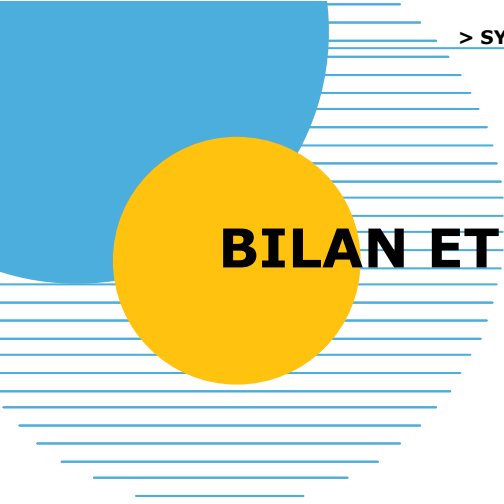
- Adoption des directives européennes « Marchés publics » et « Concessions » : Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et Directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats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

### Droit national :

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

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





# BILAN ET PERSPECTIVES

## BILAN

- . Détection de fuite rue Bon Pierre à Saint Aubin et réparation le 03/10/2014 – écoulement d'eau dans le réseau des eaux usées (pas visible).
- . Installation d'un diaphragme dans le réservoir de Saint Aubin pour éviter les coups de bélier.
- . Campagne de renouvellement des branchements plomb.
- . Renouvellement et renforcement du réseau d'eau potable Rue A. Lorraine à Saint Aubin. Mise en place défense incendie.
- . Renouvellement et renforcement du réseau d'eau potable Avenue de la Libération à Langrune au droit du lotissement « Le jardin des Dunes ».
- . Renouvellement de la carte hydrovar sur le surpresseur du réservoir de Saint Aubin.
- . Mise en place d'une pompe 48 m<sup>3</sup>/h dans le forage 2 de Saint Aubin en lieu et place de la pompe 100 m<sup>3</sup>/h.
- . Passage caméra au forage 2 de Saint Aubin.
- . Renouvellement de la pompe du F2 bis de Langrune et renouvellement du compteur.
- . Révision du chloromètre du réservoir de Saint Aubin.
- . Changement du compteur EDF au réservoir de Saint Aubin.
- . Changement de la sonde de niveau et de l'afficheur au réservoir de Tailleville.

## PERSPECTIVES

- La création d'une sectorisation du réseau d'eau potable en vue de maîtriser le rendement de réseau et d'optimiser la recherche de fuite.

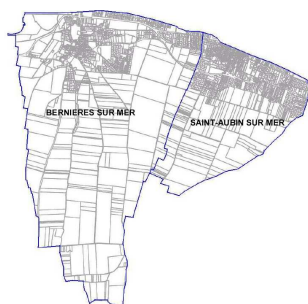




# LA QUALITE DU SERVICE



# LE CONTRAT



Eaux de Normandie est gestionnaire du service de l'eau du SIAEP de Bernières sur Mer – Langrune - Saint Aubin sur Mer dans le cadre d'un contrat de délégation de service public.

Le SIAEP de Bernières sur Mer – Langrune - Saint Aubin sur Mer comprend les communes de :

Bernières sur Mer,  
Langrune sur Mer,  
Saint Aubin sur Mer.

Sur le territoire du SIAEP de Bernières sur Mer- Langrune - Saint Aubin sur Mer, Eaux de Normandie a pour principales missions et obligations :

- la relation avec les usagers du service (accueil, rendez-vous, ouverture et fermeture d'un branchement, réponse au courrier, permanence téléphonique...),
- le droit de percevoir auprès des abonnés du service les rémunérations prévues par le contrat,
- la facturation des usagers deux fois par an.

Eaux de Normandie assure le renouvellement des biens concédés dans le respect des dispositions contractuelles.

Eaux de Normandie exploite tous les ouvrages, installations et équipements du service délégué conformément aux règles de l'art dans le souci de garantir la conservation du patrimoine du SIAEP de Bernières sur Mer – Langrune - Saint Aubin sur Mer, les droits des tiers et la qualité de l'environnement.

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

| Le contrat et ses avenants |                       |                 |                                                                                                                         |
|----------------------------|-----------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Désignation                | Date de prise d'effet | Date d'échéance | Objet                                                                                                                   |
| Contrat                    | 01/07/2008            | 30/06/2028      | Affermage                                                                                                               |
| Avenant n°01               | 30/12/2009            | 30/06/2018      | Mise en place de la télérelève                                                                                          |
| Avenant n°02               | 20/04/2011            | 30/06/2018      | Transfert du contrat à Eaux de Normandie                                                                                |
| Avenant n°03               | 01/01/2012            | 30/06/2028      | Renouvellement des branchements en plomb, réalisation d'une unité de traitement des pesticides, prolongation du contrat |
| Avenant n°04               | 25/04/2013            | 30/06/2028      | Contrat pour la santé de l'eau, intégration de la commune de Langrune-sur-mer avec mise en place de la télé-relève      |



# VOTRE DELEGATAIRE

## NOTRE ORGANISATION

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



### Eaux de Normandie en quelques chiffres

**232** collaborateurs

**134 113** usagers desservis en eau potable sur **174** communes

**158** communes desservies en assainissement

Exploitation de **62** sites de production d'eau potable et de **94** stations de traitement des eaux usées

**3.539 km** de réseaux d'eau potable et **1.671 km** de réseaux d'eaux usées

### Une organisation territoriale fondée sur la proximité

Eaux de Normandie, filiale de Lyonnaise des Eaux, alimente en eau potable 134 113 habitants et assure le traitement des eaux usées de 94 stations en Normandie. Au cœur de ses préoccupations : les clients et la gestion durable de l'eau. Eaux de Normandie propose des services innovants, tant aux particuliers qu'aux collectivités et aux entreprises.



### L'organisation de l'Entreprise Eaux de Normandie

Eaux de Normandie assure les services publics d'eau et d'assainissement pour plus de 332 communes et industriels sur le territoire normand. Afin de satisfaire leurs attentes, l'organisation de l'entreprise régionale est au plus proche du terrain.

Avec 2 agences territoriales, tous les moyens matériels et humains sont mis en œuvre pour assurer un service et une relation de proximité auprès des collectivités locales et des industriels. Forte de 232 agents, notre organisation permet de mutualiser ingénieurs et techniciens : expertise technique eau et assainissement, démarche qualité/environnement, contrôle de gestion, prévention des risques.

**Eaux de Normandie**  
met l'ensemble de ses talents au service de l'eau, des habitants  
et de l'environnement



**Laurent Besse**  
**Président**  
**Eaux de Normandie**

Parce que notre engagement est de réaliser notre mission au-delà de vos attentes :

- nous plaçons l'innovation au cœur de nos métiers,
- nous vous faisons bénéficier des technologies les plus récentes au service du grand cycle de l'eau,
- nous déployons une politique de développement durable respectueuse des enjeux environnementaux, humains et économique de notre région,
- nous menons une gouvernance ouverte à la société civile,
- nous offrons à nos clients des services modernes,
- nous jouons notre rôle de partenaire de l'eau auprès des collectivités normandes, des industriels, des associations et des habitants, dans l'éthique et la performance attendues.



**Anne-Valérie Goulard**  
**Directeur Général Délégué**  
**Eaux de Normandie**

Eaux de Normandie est constituée d'hommes et de femmes de notre région, engagés à mes côtés pour livrer plus qu'une eau de qualité irréprochable : un service public de l'eau résolument moderne, dédié à chacun comme à la Normandie... **un service public riche en talents.**

## NOS MOYENS HUMAINS

### L'Agence BASSE NORMANDIE

L'Agence Basse Normandie, basée à Alençon, dispose de moyens techniques et humains étendus pour assurer le service délégué.

L'Agence compte 72 personnes, réparties sur 2 secteurs: l'ORNE et le CALVADOS.

Le secteur ORNE se compose de trois implantations territoriales : ALENCON, L'AIGLE et MORTAGNE AU PERCHE.

L'Agence s'appuie notamment sur des techniciens spécialisés dans les différents domaines nécessaires pour la bonne exploitation des ouvrages et réseaux (spécialistes assainissement, eau potable, électromécanique, hydraulique, automatismes et télétransmissions).

Le secteur de LANGRUNE SUR MER se compose de deux implantations territoriales : LANGRUNE SUR MER et PORT-BAIL.



## Une astreinte pour assurer la continuité et la qualité du service 365 jours par an.

En dehors des heures habituelles d'intervention de nos équipes, 157 agents d'astreinte sont mobilisables jour et nuit, sur le périmètre de Eaux de Normandie, pour faire face à toute urgence : rupture de canalisation, problème d'alimentation en eau, défaut sur une installation, etc.

Les interventions d'urgence sont déclenchées par appel des clients sur le numéro d'urgence et par les alarmes en provenance des installations auto-surveillées.

Nos équipes de proximité sont composées d'un encadrement et d'agents d'intervention travaux, usines et électromécaniciens, et notamment pour l'Agence de langrune:

- 1 cadre d'astreinte,
- 1 agent de permanence téléphonique,
- 1 chef de poste,
- 1 agent d'intervention pour les réseaux,
- 2 électro-mécaniciens.



## NOS MOYENS MATERIELS

Notre personnel dispose de matériels adaptés à l'exploitation des installations déléguées :

- appareils de mesures électriques (tension, intensité, puissance, résistance, ...) et hydrauliques (débitmètres portatifs, débitmètres pour poteaux d'incendie, manomètres, enregistreurs de pression, ...)
- analyseurs chimiques de laboratoire et de terrain (spectromètres, turbidimètres, ...)
- enregistreurs phoniques pour la prélocalisation de fuites, corrélateur acoustique pour la détection de fuites,
- stocks de pièces détachées sur chacune des implantations, pour tous matériaux et tous diamètres (canalisations et branchements),
- matériels de chantier (pompes, fusées, scies à sol, marteaux piqueurs, blindages, équipements de sécurité et de signalisation),
- ordinateurs d'informatique technique et administrative.



Le parc de véhicules et d'engins est également prévu pour répondre aux besoins du service public :

- 31 véhicules légers et 7 véhicules atelier,
- 6 camions benne 3,5 T dont 2 équipés de grues,
- 4 mini pelles avec remorques,
- 1 hydrocureur mixte 19 T et 2 pompes haute pression pour les débouchages et l'hydrocurage,
- 1 remorque équipée de panneaux de chantier.

## NOS MOYENS LOGISTIQUES

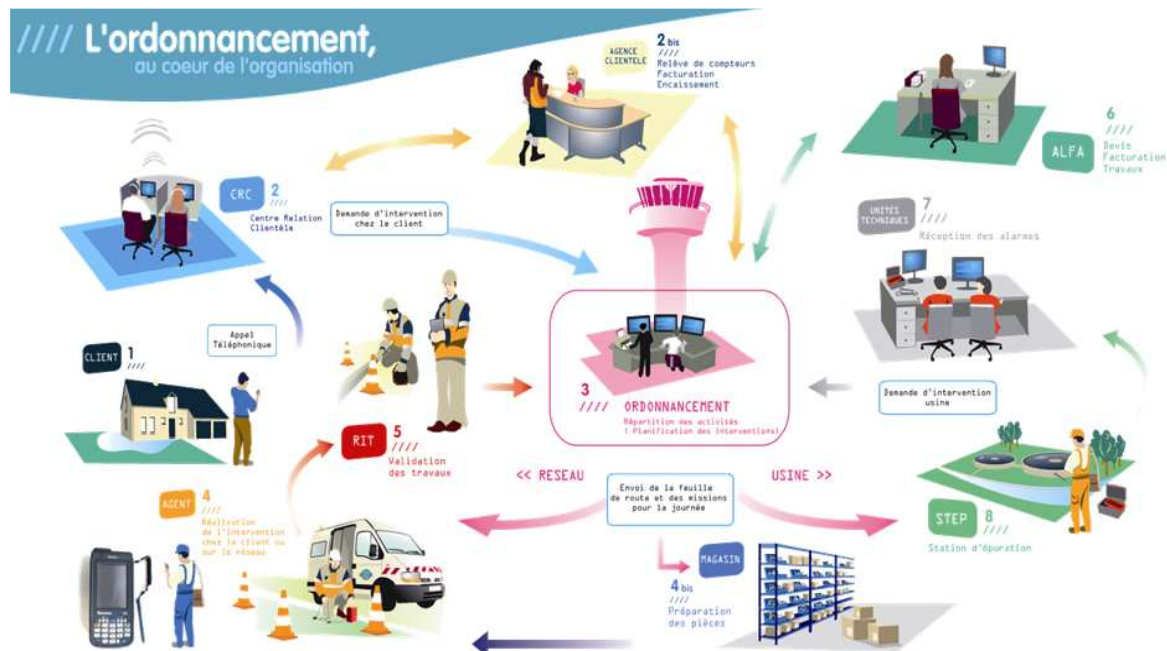
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

## LA GESTION DE CRISE

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

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

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

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

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

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

## LA RELATION CLIENTELE

### L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

**74 % des contacts se sont faits par téléphone en 2013. En 2008, ce sont près de 178 000 contacts qui ont été traités par le CRC.**

**Au service des clients, 60 heures par semaine**, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, **le Centre de Relation Clientèle basé à Creil** permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :



### L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

**6 Chemin du Grand Clos – 14830 LANGRUNE SUR MER**  
du lundi au vendredi de 13 h 30 à 16 h 30

## LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

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

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

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

## LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT

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

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



Il offre au client consommateur un accès facile (à partir d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette) :

- **aux données relatives à l'eau dans sa commune : qualité, travaux, parcours de l'eau etc.**

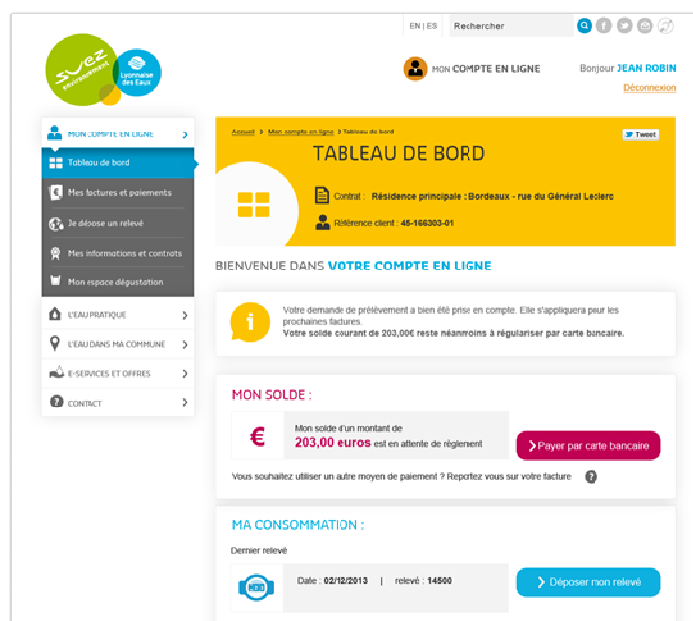


- **à des conseils pour faciliter ses démarches, mieux gérer sa consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre sa facture,**



« **Mon compte en ligne** » espace personnel et sécurisé, disponible 24/24 7/7 et en toute mobilité (accessible également depuis un smartphone ou une tablette) :

- **Gestion autonome du contrat**
  - Accès aux données personnelles (nom du contrat / téléphone fixe et mobile / adresse de facturation)
  - Visualisation des factures et possibilité de téléchargement
  - Visualisation historique des paiements
  - Suivi des consommations (consommations facturées / télérelevés)
- **Transactions / souscriptions**
  - Paiement Carte Bancaire sécurisé
  - Relevé de compteur
  - Souscription au prélèvement automatique / mensuel
  - Souscription e-facture
- **Demandes / Contacts**
  - Abonnement (emménagement) / résiliation (déménagement)
  - Demande de devis (travaux)
  - Demande d'information / réclamation
  - Avatar (conseiller virtuel)



## NOTRE DEMARCHE QUALITE

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

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

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

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

Trois grands piliers de cette démarche sont :

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

## NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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

## NOTRE ORGANISATION

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

## NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes

- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes.

## POUR ALLER PLUS LOIN

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

## NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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



En septembre 2014, Lyonnaise des Eaux a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le **Programme Agir pour la Ressource en Eau**, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions : d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet [www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr) notamment.

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

Le Programme Agir pour la Ressource en eau couvre 5 thématiques :  
réduire l'impact de l'activité humaine sur la ressource en eau  
favoriser le bon état écologique des masses d'eau pour mieux préserver l'environnement et la biodiversité  
partager les données sur l'eau pour rendre accessibles à tous, les informations sur la ressource  
anticiper les conséquences du changement climatique sur la ressource en eau  
mieux intégrer les enjeux liés à l'eau dans les aménagements urbains

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

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

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

## AGIR EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITE

Depuis plusieurs années, SUEZ environnement - Eau France a pris pleinement conscience des enjeux liés au « grand cycle de l'eau ». En dialogue avec les collectivités, l'entreprise agit en faveur de la biodiversité sur certains des sites qu'elle gère, dans une démarche de responsabilité et de réponse aux enjeux liés notamment aux milieux aquatiques, avec un éventail d'actions très diversifiées.

Dans un objectif de structurer et amplifier sa démarche, SUEZ environnement tant au niveau du Groupe que de ses filiales, s'est engagé dans la Stratégie Nationale pour la Biodiversité en 2011. Le projet de plan d'action de l'activité Eau France pour 2014-2017 a été reconnu par le Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie en octobre 2014. Cette reconnaissance est importante pour l'entreprise, qui s'est engagée à structurer et étendre ses actions pour limiter ses impacts, et pour préserver la biodiversité partout en France et sur tous les milieux (terrestre, aquatique, marin).

Concrètement, cela se matérialise notamment par la mise à disposition de ses experts et leur savoir-faire aux entités régionales pour appuyer les initiatives locales. Dans le cadre de sa démarche achat, l'Entreprise Régionale Normandie Picardie Champagne est en train de revoir tous les contrats de sous-traitance avec les entreprises d'espaces verts pour généraliser la démarche "zéro-phyto" visant à utiliser des pratiques alternatives aux phytosanitaires sur les espaces verts.

De plus, un réseau de "correspondants biodiversité" coordonné par la Direction de l'Ingénierie Environnementale permet d'échanger et de partager les connaissances et les initiatives, afin de diffuser les bonnes idées à mettre en œuvre et les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité.



# L'INVENTAIRE DU PATRIMOINE

Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

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

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

## LES BIENS DE RETOUR

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

## LES RESSOURCES

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

| Inventaire des ressources |                    |                          |                        |       |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|------------------------|-------|
| Commune                   | Site               | Année de mise en service | Capacité de production | Unité |
| LANGRUNE SUR MER          | FORAGES F2         | 1968                     | 16                     | m3/j  |
| LANGRUNE SUR MER          | FORAGES F2bis      | 1995                     | 8                      | m3/h  |
| LANGRUNE SUR MER          | F1 DELLE AUX MONTS | 1985                     | 85                     | m3/h  |
| LANGRUNE SUR MER          | F2 DELLE AUX MONTS | 1985                     | 85                     | m3/h  |

## LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

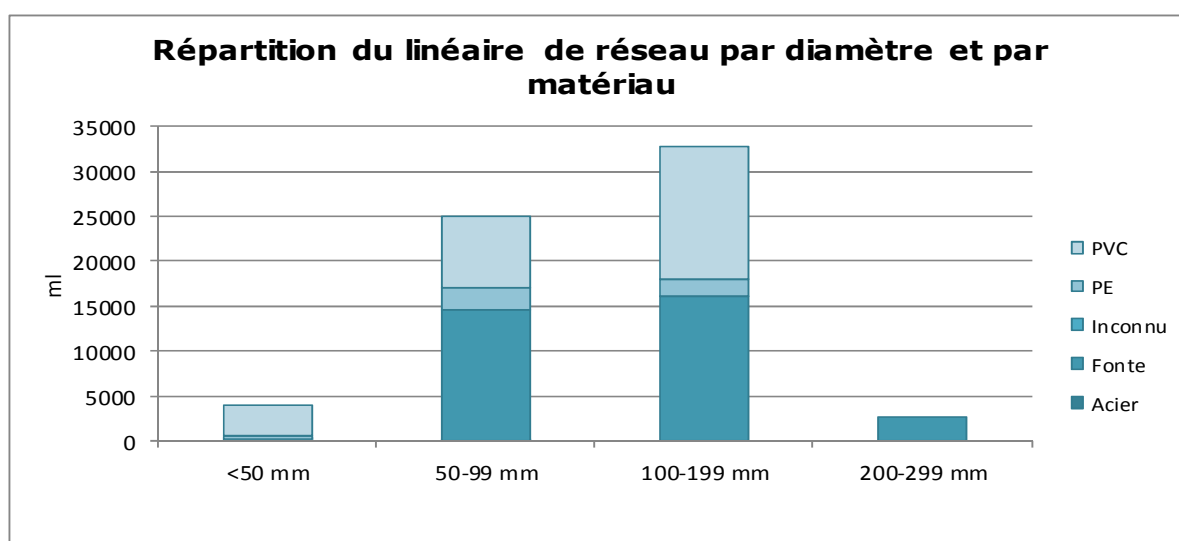
Les châteaux d'eau et réservoir disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

| Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs |                          |                          |              |       |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|-------|
| Commune                                     | Site                     | Année de mise en service | Volume utile | Unité |
| DOUVRES-LA-DÉLIVRANDE                       | RES TAILLEVILLE ST AUBIN | 1882                     | 1000         | m3    |
| LANGRUNE-SUR-MER                            | RES LANGRUNE             | 1926                     | 300          | m3    |

## LES CANALISATIONS

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

| Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml) |       |      |                |       |       |       |        |         |        |
|-------------------------------------------------------|-------|------|----------------|-------|-------|-------|--------|---------|--------|
| Diamètre / Matériau                                   | Fonte | PE   | Amiante ciment | PVC   | Acier | Béton | Autres | Inconnu | Total  |
| <50 mm                                                | 120   | 446  | 0              | 3363  | 0     | 0     | 0      | 65      | 3 994  |
| 50-99 mm                                              | 14445 | 2550 | 0              | 7841  | 88    | 0     | 0      | 0       | 24 924 |
| 100-199 mm                                            | 16159 | 1897 | 0              | 14790 | 0     | 0     | 0      | 0       | 32 846 |
| 200-299 mm                                            | 2605  | 0    | 0              | 0     | 0     | 0     | 0      | 0       | 2 605  |
| Total                                                 |       |      |                |       |       |       |        |         | 64 369 |



## LES ACCESSOIRES DE RESEAU

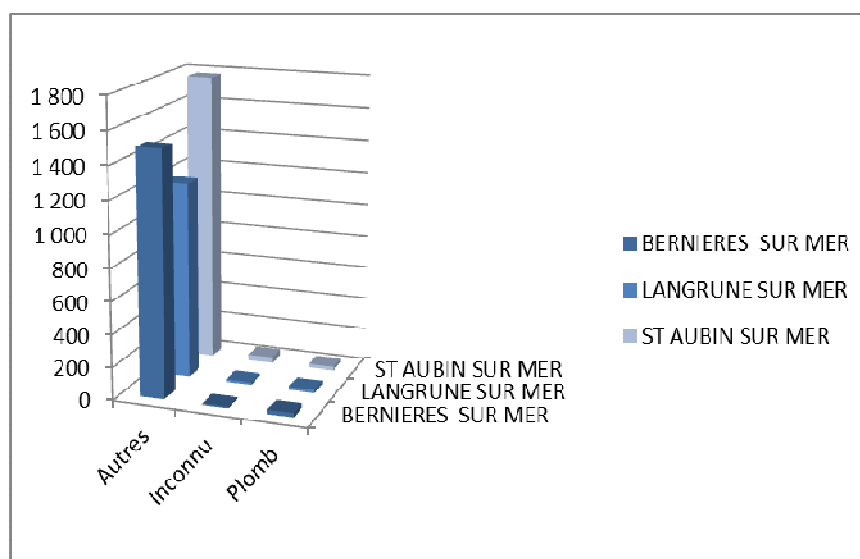
Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

| Inventaire des principaux accessoires du réseau |        |
|-------------------------------------------------|--------|
| Type d'accessoires                              | Nombre |
| Equipements de mesure (prélocalisateurs, ...)   | 6      |
| Vannes                                          | 505    |

## LES BRANCHEMENTS

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

| Branchement par type au 31/12/2014 |              |           |           |               |
|------------------------------------|--------------|-----------|-----------|---------------|
| Commune                            | Autres       | Inconnu   | Plomb     | Total général |
| BERNIERES SUR MER                  | 1 496        | 10        | 27        | <b>1 533</b>  |
| LANGRUNE SUR MER                   | 1 203        | 15        | 21        | <b>1 239</b>  |
| ST AUBIN SUR MER                   | 1 775        | 36        | 24        | <b>1 835</b>  |
| <b>Total</b>                       | <b>4 474</b> | <b>61</b> | <b>72</b> | <b>4 607</b>  |



## LES COMPTEURS

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

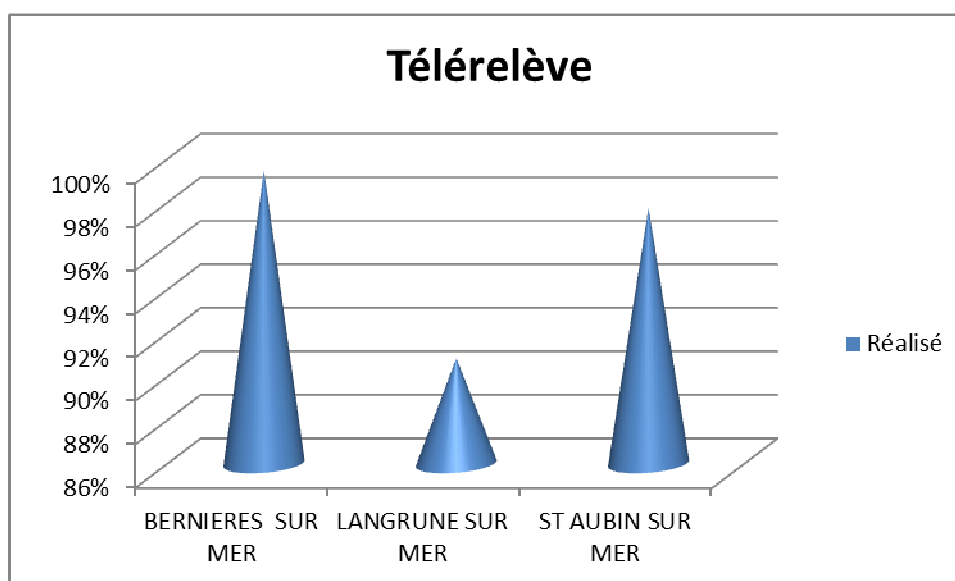
| Répartition du parc compteurs par date de pose et par diamètre |              |            |            |           |           |           |              |
|----------------------------------------------------------------|--------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Diamètre/ Date de pose                                         | 0 - 5 ans    | 6 -10 ans  | 11-15 ans  | 16-20 ans | 21-25 ans | > 25 ans  | Total        |
| 15 mm                                                          | 4 102        | 241        | 125        | 34        | 7         | 9         | <b>4 518</b> |
| 20 mm                                                          | 78           | 2          | 0          | 0         | 2         | 1         | <b>83</b>    |
| 30-40 mm                                                       | 26           | 5          | 3          | 1         | 0         | 0         | <b>35</b>    |
| 50 et +                                                        | 0            | 3          | 2          | 0         | 0         | 1         | <b>6</b>     |
| <b>Total</b>                                                   | <b>4 206</b> | <b>251</b> | <b>130</b> | <b>35</b> | <b>9</b>  | <b>11</b> | <b>4 642</b> |

L'âge moyen du parc compteur est de 3,91 ans.

## LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVÉ

Le tableau suivant détaille le parc télérelève situé en domaine concédé. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

| Télérelève au 31/12/2014 |                          |                        |                                  |                     |                             |                            |                                      |                    |
|--------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| Commune                  | Nbre d'émetteurs à poser | Nbre d'émetteurs posés | Nbre d'émetteurs restant à poser | % d'émetteurs posés | Nombre de récepteur à poser | Nombre de récepteurs posés | Nombre de récepteurs restant à poser | % récepteurs posés |
| BERNIERES SUR MER        | 1 517                    | 1 509                  | 8                                | <b>99%</b>          | 4                           | 4                          | 0                                    | <b>100%</b>        |
| LANGRUNE SUR MER         | 1 320                    | 1 199                  | 121                              | <b>91%</b>          | 2                           | 2                          | 0                                    | <b>100%</b>        |
| ST AUBIN SUR MER         | 1 813                    | 1 772                  | 41                               | <b>98%</b>          | 3                           | 3                          | 0                                    | <b>100%</b>        |
| <b>Total</b>             | <b>4 650</b>             | <b>4 480</b>           | <b>170</b>                       | <b>96%</b>          | <b>9</b>                    | <b>9</b>                   | <b>0</b>                             | <b>100%</b>        |



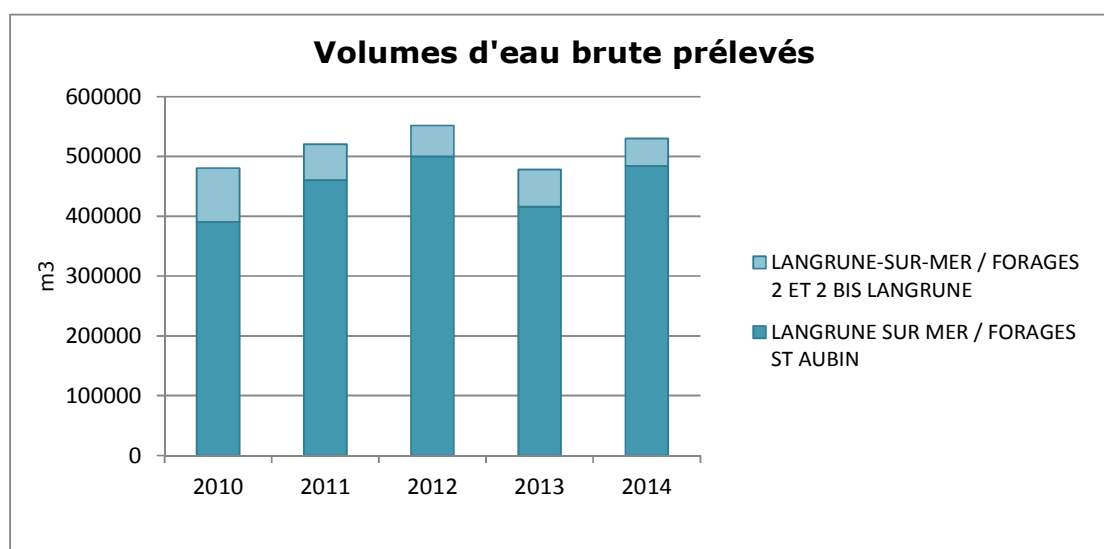
# LE BILAN HYDRAULIQUE

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

## LES VOLUMES PRELEVES

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

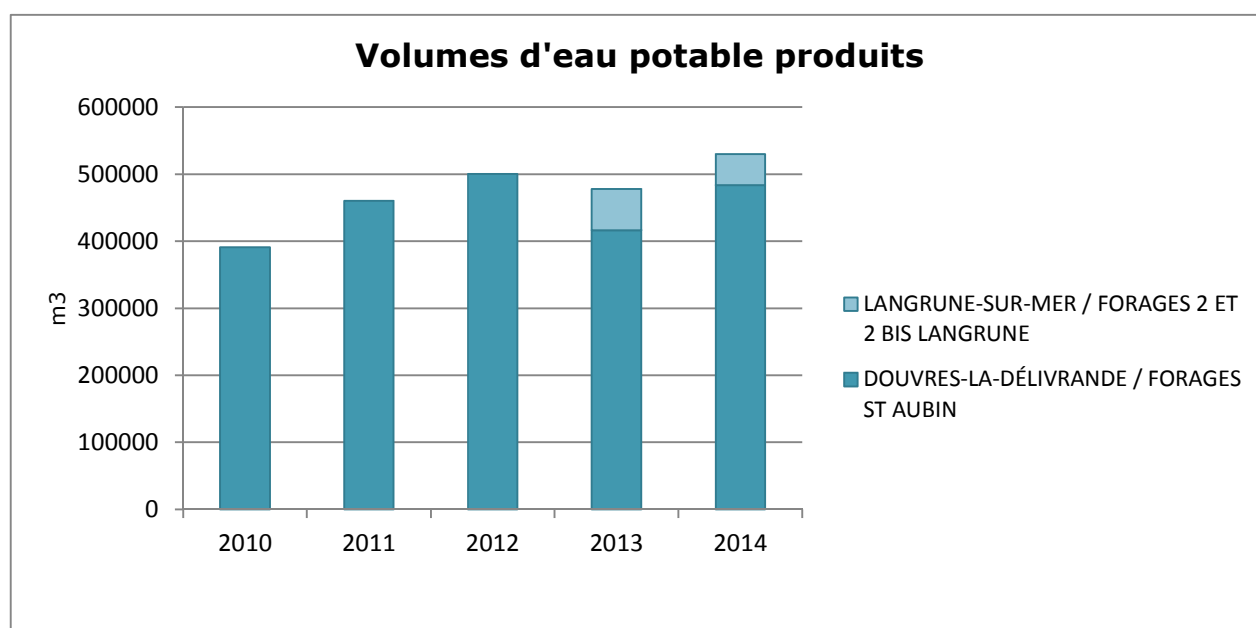
| Volumes d'eau brute prélevés (m3) |                             |         |         |         |         |         |           |
|-----------------------------------|-----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Commune                           | Site                        | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | N/N-1 (%) |
| LANGRUNE-SUR-MER                  | FORAGES ST AUBIN            | 390 657 | 460 367 | 500 325 | 416 319 | 483 641 | 13,9%     |
| LANGRUNE-SUR-MER                  | FORAGES 2 ET 2 BIS LANGRUNE | 89 812  | 60 067  | 51 293  | 61 574  | 46 198  | - 33,3%   |
| Total des volumes prélevés        |                             | 480 469 | 520 434 | 551 618 | 477 893 | 529 839 | 9,8%      |



## LES VOLUMES D'EAU POTABLE PRODUITS

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

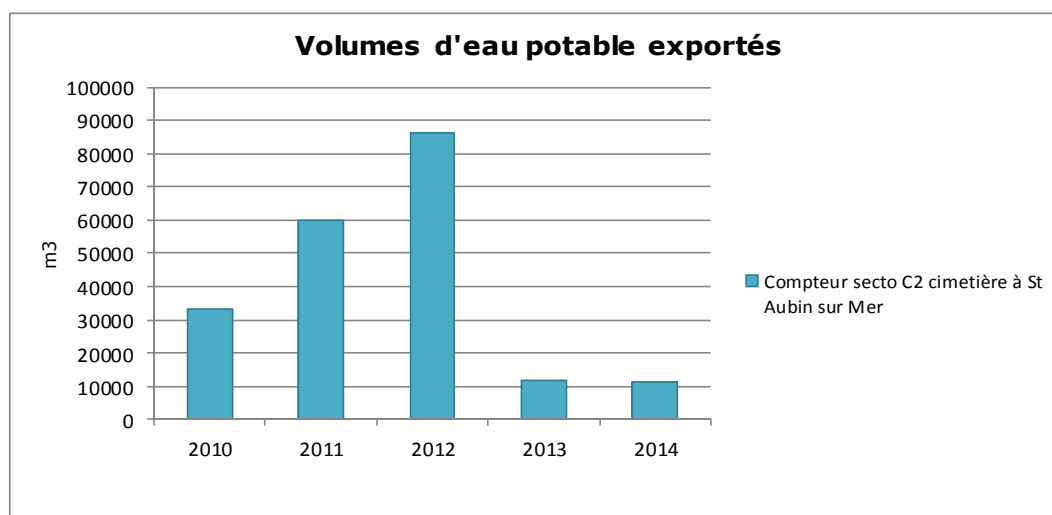
| Volumes eau potable produits (m3) |                             |         |         |         |         |         |           |
|-----------------------------------|-----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Commune                           | Site                        | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | N/N-1 (%) |
| LANGRUNE-SUR-MER                  | FORAGES ST AUBIN            | 390 657 | 460 367 | 500 325 | 416 319 | 483 641 | 13,9%     |
| LANGRUNE-SUR-MER                  | FORAGES 2 ET 2 BIS LANGRUNE |         |         |         | 61 574  | 46 198  | - 33,3%   |
| Total des volumes produits        |                             | 390 657 | 460 367 | 500 325 | 477 893 | 529 839 | 9,8%      |



## LES VOLUMES D'EAU POTABLE EXPORTES

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

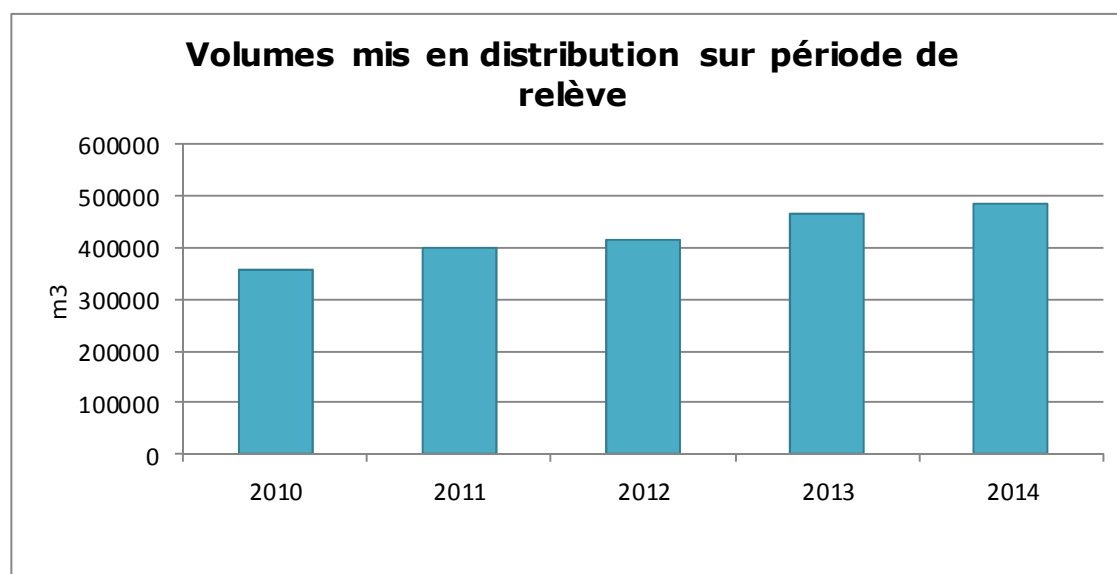
| Volumes d'eau potable exportés (m3)      |        |        |        |        |        |           |
|------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| Destination                              | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | N/N-1 (%) |
| Compteur hameau de Tailleville           | 33 249 | 60 056 | 86 024 | 11 762 | 11 431 | - 3,0%    |
| Total des volumes d'eau potable exportés | 33 249 | 60 056 | 86 024 | 11 762 | 11 431 | - 3,0%    |



## LES VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION SUR PERIODE DE RELEVÉ

Depuis 2014, Eaux de Normandie a modifié le mode de calcul des indicateurs de performance eau potable afin de tenir compte de la réglementation. Les données qui rentrent dans le calcul des indicateurs sont toutes calculés sur la période médiane de relèvement des compteurs des usagers et non comme auparavant sur l'année civile. Cela concerne l'ensemble des volumes de production, vente et achats en gros.

| Volumes mis en distribution sur période de relèvement (m3) |         |         |         |         |         |           |
|------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Désignation                                                | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | N/N-1 (%) |
| Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')      | 390 657 | 460 367 | 500 325 | 477 893 | 503 726 | 5,4%      |
| dont volumes eau brute prélevés (A')                       | 390 657 | 460 367 | 500 325 | 477 893 | 503 726 | 5,4%      |
| dont volumes de service production (A'')                   | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0,0%      |
| Total volumes eau potable importés (B)                     | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0,0%      |
| Total volumes eau potable exportés (C)                     | 33 249  | 60 056  | 86 024  | 11 762  | 19 882  | 69,0%     |
| Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)            | 357 408 | 400 311 | 414 301 | 466 131 | 483 844 | 3,8%      |



## LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES CALCULES SUR UNE PERIODE DE RELEVÉ

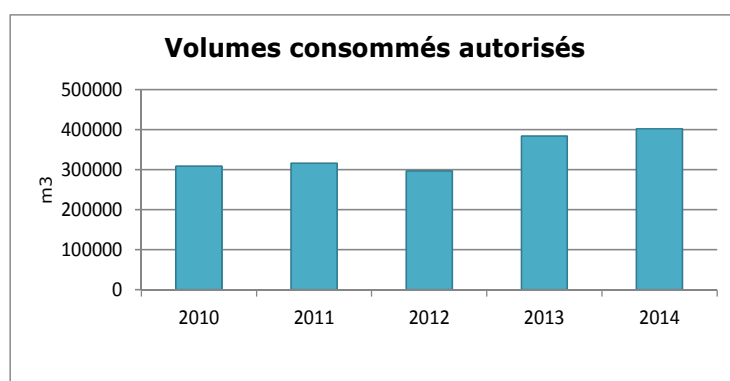
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

| Volumes consommés autorisés (m3)                                                                    |         |         |         |         |         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Désignation                                                                                         | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | N/N-1 (%) |
| Volumes comptabilisés ( $E = E' + E''$ )                                                            | 294 050 | 300 877 | 281 235 | 365 725 | 380 289 | 4,0%      |
| - dont Volumes facturés ( $E'$ )                                                                    | 294 050 | 300 877 | 281 235 | 365 725 | 380 289 | 4,0%      |
| - dont Volume eau potable livré gratuitement avec compteur y compris les volumes dégrévés ( $E''$ ) |         |         |         |         | 19 882  | 0,0%      |
| Volumes consommés sans comptage ( $F$ )                                                             | 10 000  | 10 000  | 10 000  | 11 600  | 644     | - 94,4%   |
| Volumes de service du réseau ( $G$ )                                                                | 5 000   | 5 000   | 5 000   | 6 600   | 1 470   | - 77,7%   |
| Total des volumes consommés autorisés ( $E+F+G = H$ )                                               | 309 050 | 315 877 | 296 235 | 383 925 | 402 285 | 4 %       |

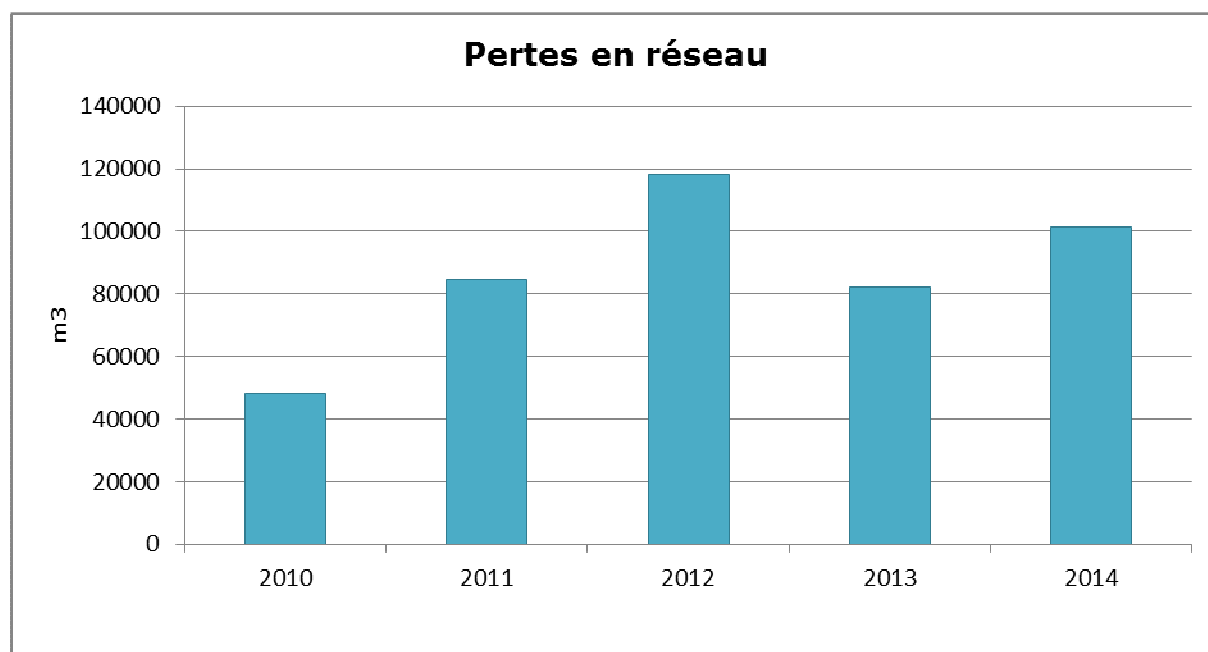


## LES PERTES D'EAU POTABLE EN RESEAU SUR PERIODE DE RELEVÉ

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

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

| Pertes en réseau (m3)                  |         |         |         |         |         |           |
|----------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Désignation                            | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | N/N-1 (%) |
| Volumes mis en distribution (D)        | 357 408 | 400 311 | 414 301 | 466 131 | 503 726 | 3,8%      |
| Volumes consommés autorisés (H)        | 309 050 | 315 877 | 296 235 | 383 925 | 402 285 | 4%        |
| Total des pertes en réseau (D-H) = (J) | 48 358  | 84 434  | 118 066 | 82 206  | 101 441 | 23,4%     |



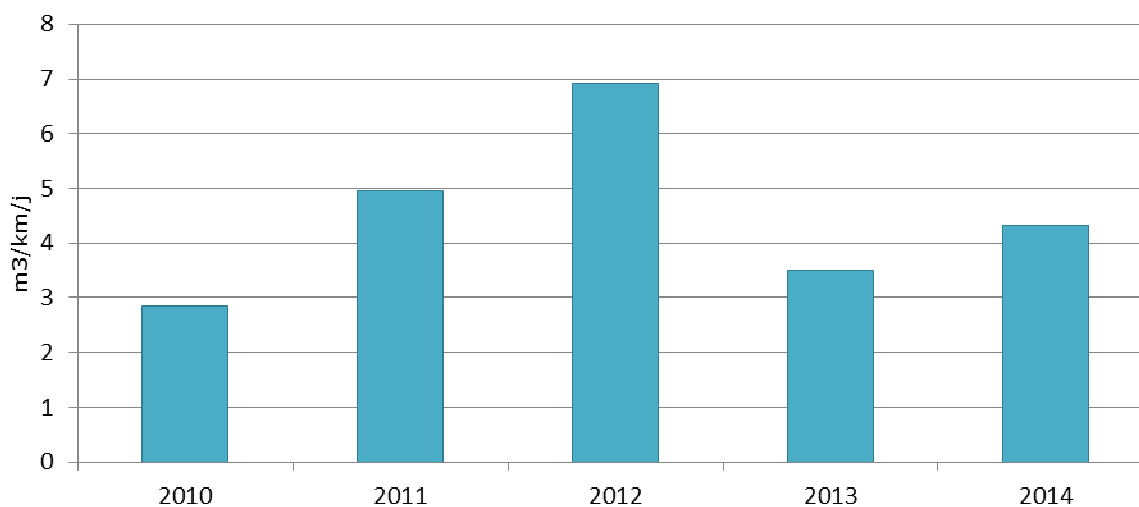
## L'INDICE LINEAIRE DE PERTES SUR PERIODE DE RELEVÉ

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

**Indice linéaire de pertes (m3/km/j)**

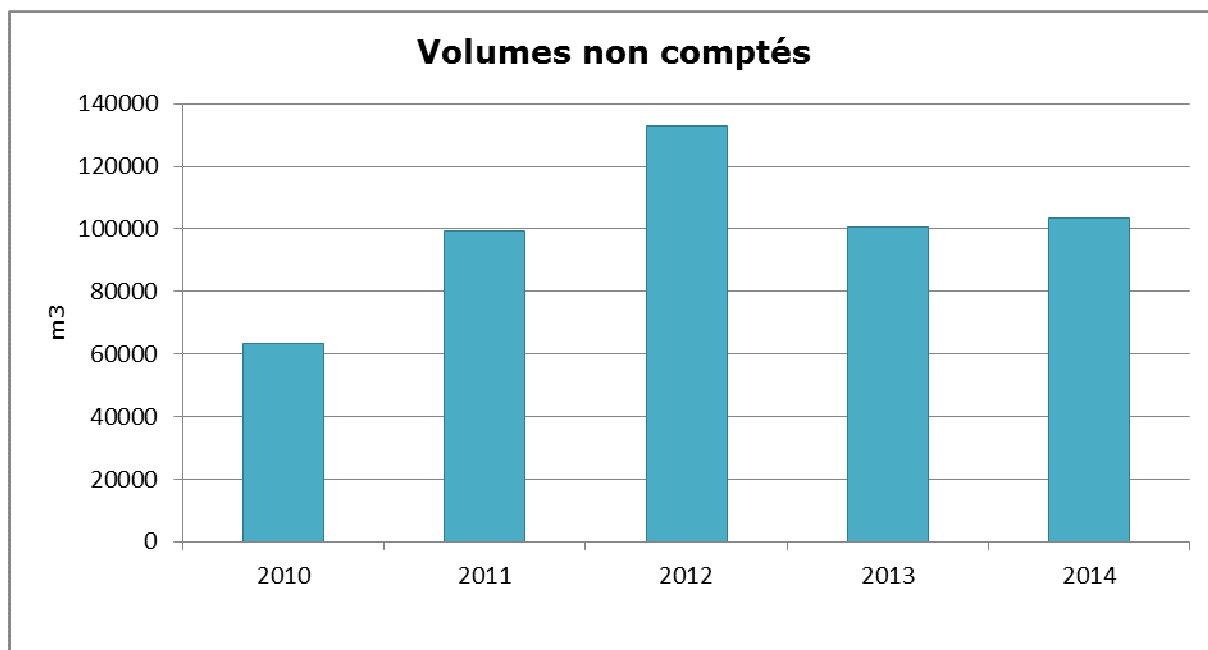
| Désignation                                  | 2010   | 2011   | 2012    | 2013   | 2014    | N/N-1 (%) |
|----------------------------------------------|--------|--------|---------|--------|---------|-----------|
| Pertes en réseau (J)                         | 48 358 | 84 434 | 118 066 | 82 206 | 101 441 | 23,4%     |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L)  | 47     | 47     | 47      | 64     | 64      | 0,0%      |
| Période d'extraction des données (jours) (M) | 365    | 365    | 365     | 365    | 365     | 0,0%      |
| Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)          | 2,84   | 4,95   | 6,91    | 3,5    | 4,32    | 23,2%     |

**Indice linéaire de pertes****LES VOLUMES NON COMPTES SUR PERIODE DE RELEVÉ**

Contrairement aux pertes d'eau potable en réseau (voir ci-avant), les volumes non comptés intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés (calculés entre deux dates de relève).

**Volumes non comptés (m3)**

| Désignation                               | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | N/N-1 (%) |
|-------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Volumes mis en distribution (D)           | 357 408 | 400 311 | 414 301 | 466 131 | 483 844 | 3,8%      |
| Volumes comptabilisés (E)                 | 294 050 | 300 877 | 281 235 | 365 725 | 380 289 | 4,0%      |
| Total des volumes non comptés (D-E) = (K) | 63 358  | 99 434  | 133 066 | 100 406 | 103 555 | 3,1%      |



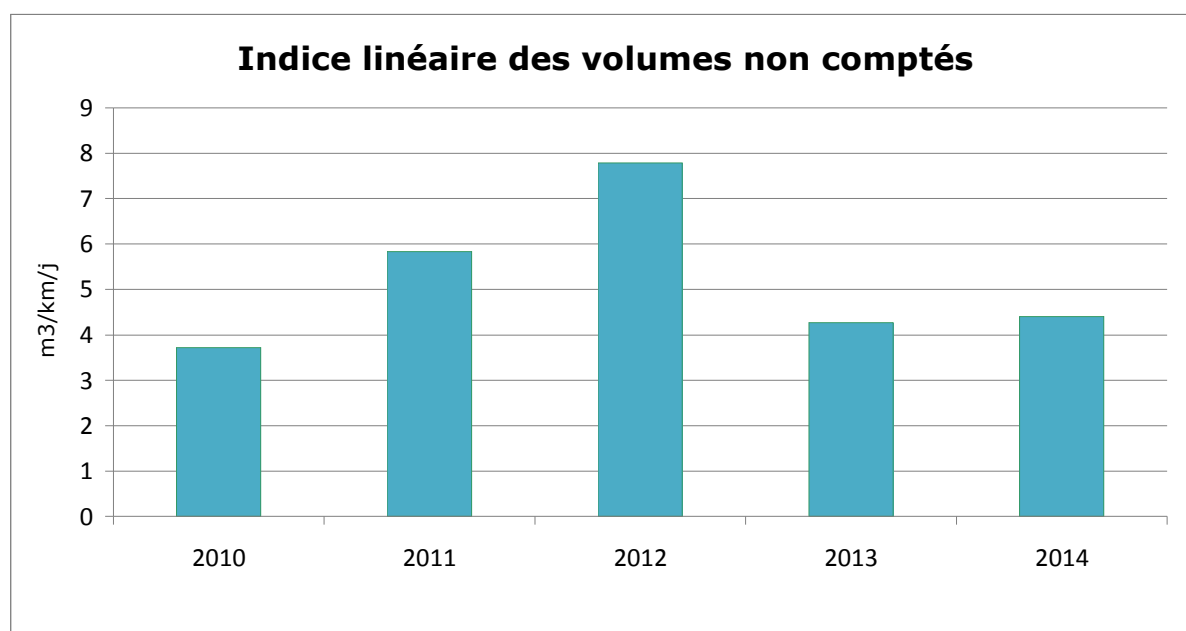
## L'INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES SUR PERIODE DE RELEVÉ

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau (voir ci-avant), l'indice linéaire des volumes non comptés intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Il est ici calculé à partir des volumes entre deux dates de relève. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

### Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/km/j)

| Désignation                                       | 2010   | 2011   | 2012    | 2013    | 2014    | N/N-1 (%) |
|---------------------------------------------------|--------|--------|---------|---------|---------|-----------|
| Volumes non comptés (K)                           | 63 358 | 99 434 | 133 066 | 100 406 | 103 555 | 3,1%      |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L)       | 47     | 47     | 47      | 64      | 64      | 0,0%      |
| Période d'extraction des données (jours) (M)      | 365    | 365    | 365     | 365     | 365     | 0,0%      |
| Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL) | 3,72   | 5,83   | 7,79    | 4,27    | 4.41    | 3,2%      |

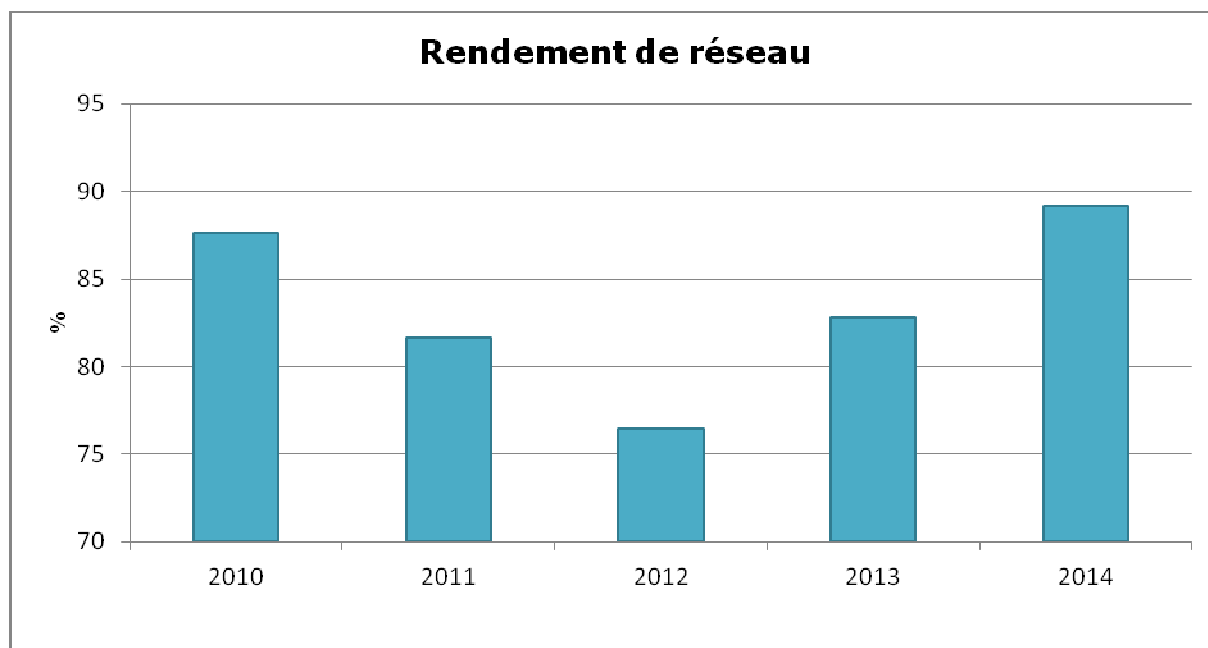


## LE RENDEMENT DU RESEAU SUR PERIODE DE RELEVÉ

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

Il est ici calculé sur la période entre deux dates de relève puis extrapolé sur 365 jours.

| Rendement de réseau (%)                            |         |         |         |         |         |           |
|----------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Désignation                                        | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | N/N-1 (%) |
| Volumes consommés autorisés (H)                    | 309 050 | 315 877 | 296 235 | 383 925 | 382 603 | - 0,3%    |
| Volumes eau potable exportés (C)                   | 33 249  | 60 056  | 86 024  | 11 762  | 11 519  | - 2,1%    |
| Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')      | 390 657 | 460 367 | 500 325 | 477 893 | 503 726 | - 7,5%    |
| dont volumes eau brute prélevés (A')               | 390 657 | 460 367 | 500 325 | 477 893 | 503 726 | - 7,5%    |
| dont volumes de service production (A'')           | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0,0%      |
| Volumes eau potable importés (B)                   | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0,0%      |
| Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B) | 87,6    | 81,7    | 76,4    | 82,8    | 79,9    | - 3,5%    |





# LA QUALITE DE L'EAU

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

## LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

**"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".**  
(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

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

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

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

## LE PLAN VIGIPIRATE

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par le plan Vigipirate ; parmi les plus significatives :

- un dispositif de sur-chloration pouvant être activé en moins de 3 jours et garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des sites industriels,

- la sensibilisation du personnel à la Vigilance

## LA RESSOURCE

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

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique de la ressource sont les suivants :

| Statistiques sur la conformité en ressource |                  |          |              |              |           |              |              |
|---------------------------------------------|------------------|----------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|
| Contrôle                                    | Analyse          | Bulletin |              |              | Paramètre |              |              |
|                                             |                  | Global   | Non conforme | % Conformité | Global    | Non conforme | % Conformité |
| Contrôle sanitaire                          | Microbiologique  | 8        | 0            | 100,00%      | 42        | 0            | 100,00%      |
| Contrôle sanitaire                          | Physico-chimique | 15       | 0            | 100,00%      | 1 374     | 0            | 100,00%      |

## LA PRODUCTION

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

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

| Statistiques sur la conformité en production |                  |          |              |              |           |              |              |
|----------------------------------------------|------------------|----------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|
| Contrôle                                     | Analyse          | Bulletin |              |              | Paramètre |              |              |
|                                              |                  | Global   | Non conforme | % Conformité | Global    | Non conforme | % Conformité |
| Contrôle sanitaire                           | Microbiologique  | 9        | 0            | 100,00%      | 71        | 0            | 100,00%      |
| Contrôle sanitaire                           | Physico-chimique | 9        | 1            | 88,89%       | 1 445     | 1            | 99,93%       |

## CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la production en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

| Détail des paramètres non conformes |                    |                  |                    |                   |        |          |           |            |
|-------------------------------------|--------------------|------------------|--------------------|-------------------|--------|----------|-----------|------------|
| Commune                             | Type de contrôle   | Date prélèvement | Libellé PSV        | Libellé Paramètre | Valeur | Unité    | Seuil Bas | Seuil Haut |
| LANGRU NE-SUR-MER                   | Contrôle sanitaire | 20/11/2014       | ST AUBIN RESERVOIR | METAZACHLOR E     | 0.14   | µg/litre | <=,1      |            |

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

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

| Statistiques sur les références de qualité en production |                  |          |                |             |           |                |             |
|----------------------------------------------------------|------------------|----------|----------------|-------------|-----------|----------------|-------------|
| Contrôle                                                 | Analyse          | Bulletin |                |             | Paramètre |                |             |
|                                                          |                  | Global   | Hors référence | % Référence | Global    | Hors référence | % Référence |
| Contrôle sanitaire                                       | Microbiologique  | 9        | 0              | 100,00%     | 71        | 0              | 100,00%     |
| Contrôle sanitaire                                       | Physico-chimique | 9        | 0              | 100,00%     | 1 445     | 0              | 100,00%     |

## LA DISTRIBUTION

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

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

| Statistiques sur la conformité en distribution |                  |          |              |              |           |              |              |
|------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|
| Contrôle                                       | Analyse          | Bulletin |              |              | Paramètre |              |              |
|                                                |                  | Global   | Non conforme | % Conformité | Global    | Non conforme | % Conformité |
| Contrôle sanitaire                             | Microbiologique  | 27       | 1            | 96,30%       | 135       | 2            | 98,52%       |
| Contrôle sanitaire                             | Physico-chimique | 30       | 2            | 93,33%       | 485       | 2            | 99,59%       |

## CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la distribution en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

| Détail des paramètres non conformes en distribution |                    |                  |                            |                            |        |               |           |            |
|-----------------------------------------------------|--------------------|------------------|----------------------------|----------------------------|--------|---------------|-----------|------------|
| Commune                                             | Type de contrôle   | Date prélèvement | Libellé PSV                | Libellé Paramètre          | Valeur | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| BERNIÈRES-SUR-MER                                   | Contrôle sanitaire | 21/07/2014       | BERNIERES SUR MER PC       | NITRATES                   | 50.2   | mg/litre      | <=50      |            |
| BERNIÈRES-SUR-MER                                   | Contrôle sanitaire | 21/08/2014       | BERNIERES SUR MER PC       | ESCHERICHIA COLI           | 50     | nombre/100 ml | =0        |            |
| BERNIÈRES-SUR-MER                                   | Contrôle sanitaire | 21/08/2014       | BERNIERES SUR MER PC       | STREPTOCOQUES FECALUX (ENT | 70     | nombre/100 ml | =0        |            |
| LANGRUNE-SUR-MER                                    | Contrôle sanitaire | 23/07/2014       | PC LANGRUNE ~ POINT MOBILE | PLOMB                      | 10.5   | µg/litre      | <=10      |            |

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

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

| Statistiques sur les références de qualité en distribution |                  |          |                |             |           |                |             |
|------------------------------------------------------------|------------------|----------|----------------|-------------|-----------|----------------|-------------|
| Contrôle                                                   | Analyse          | Bulletin |                |             | Paramètre |                |             |
|                                                            |                  | Global   | Hors référence | % Référence | Global    | Hors référence | % Référence |
| Contrôle sanitaire                                         | Microbiologique  | 27       | 2              | 92,59%      | 135       | 2              | 98,52%      |
| Contrôle sanitaire                                         | Physico-chimique | 30       | 0              | 100,00%     | 485       | 0              | 100,00%     |

## CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES HORS REFERENCES

Les paramètres ne respectant pas les références de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la distribution en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

| Détail des paramètres hors références en distribution |                    |                  |                            |                           |        |               |           |            |
|-------------------------------------------------------|--------------------|------------------|----------------------------|---------------------------|--------|---------------|-----------|------------|
| Commune                                               | Type de contrôle   | Date prélèvement | Libellé PSV                | Libellé Paramètre         | Valeur | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| BERNIÈRES-SUR-MER                                     | Contrôle sanitaire | 21/08/2014       | BERNIÈRES SUR MER PC       | COLIFORMES "TOTAUX" à 36° | 100    | nombre/100 ml | =0        |            |
| LANGRUNE-SUR-MER                                      | Contrôle sanitaire | 23/07/2014       | PC LANGRUNE ~ POINT MOBILE | COLIFORMES "TOTAUX" à 36° | 1      | nombre/100 ml | =0        |            |

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

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

| Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007 |                                                           |                                                                 |              |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                | Bulletin                                                  |                                                                 |              |
|                                                                                | Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | % Conformité |
| Microbiologique                                                                | 34                                                        | 1                                                               | 97,06%       |
| Physico-chimique                                                               | 36                                                        | 3                                                               | 91,67%       |



# LE BILAN CLIENTELE

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

## LE NOMBRE DE CLIENTS

| Le nombre de clients |       |       |       |       |       |           |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| Désignation          | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | N/N-1 (%) |
| Collectivités        | 54    | 54    | 52    | 77    | 77    | 0,0%      |
| Particuliers         | 3 083 | 3 041 | 3 216 | 4 354 | 4 410 | 3,3%      |
| Professionnels       | 1     | 1     | 1     | 9     | 9     | 0,0%      |
| Total                | 3 138 | 3 096 | 3 269 | 4 440 | 4 496 | 1,3%      |

## LES VOLUMES VENDUS

Les volumes facturés dépendent des périodes de relevé des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre. Pour pouvoir analyser les volumes facturés retraits de ces effets de variation, reportez-vous au tableau qui présente les rendements de réseaux. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

| Volumes vendus (m3)               |         |         |         |         |         |           |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Désignation                       | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | N/N-1 (%) |
| Volumes vendus aux collectivités  | 11 640  | 6 738   | 9 075   | 10 332  | 12 355  | 19,6%     |
| Volumes vendus aux particuliers   | 265 166 | 266 414 | 253 292 | 340 738 | 407 929 | 19,7%     |
| Volumes vendus aux professionnels | 2 323   | 1 543   | 71      | 162     | 205     | 26,5%     |
| Total des volumes facturés        | 279 129 | 274 695 | 262 438 | 351 232 | 420 489 | 19,7%     |

## LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

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

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

| Typologie des contacts |                    |                   |
|------------------------|--------------------|-------------------|
| Désignation            | Nombre de contacts | dont réclamations |
| Téléphone              | 2 473              | 169               |
| Courrier               | 680                | 29                |
| Internet               | 191                | 11                |
| Fax                    | 14                 | 0                 |
| Visite en agence       | 452                | 25                |
| Total                  | 3 810              | 234               |

## LES PRINCIPAUX MOTIFS DE DOSSIERS CLIENTS

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

| Principaux motifs de dossiers clients |                    |                   |
|---------------------------------------|--------------------|-------------------|
| Désignation                           | Nombre de demandes | dont réclamations |
| Gestion du contrat client             | 1 357              |                   |
| Facturation                           | 220                | 84                |
| Règlement/Encaissement                | 513                | 18                |
| Prestation et travaux                 | 291                |                   |
| Information                           | 1 286              |                   |
| Depose d'index                        | 11                 |                   |
| Technique eau                         | 132                | 132               |
| Total                                 | 3 810              | 234               |

## L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

Les clients ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois.

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

Ces moyens permettent à nos clients de gérer confortablement leur budget "eau". L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, via notre site internet ou envoi d'un coupon-réponse.

| Activité de gestion                                             |      |      |      |       |       |           |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|------|-------|-------|-----------|
| Désignation                                                     | 2010 | 2011 | 2012 | 2013  | 2014  | N/N-1 (%) |
| Nombre de relevés de compteurs                                  |      |      |      | 0     | 0     | 0,0%      |
| Nombre d'abonnés mensualisés                                    |      |      |      | 1 894 | 2 038 | 7,6%      |
| Nombre d'abonnés prélevés                                       |      |      |      | 562   | 564   | 0,4%      |
| Nombre d'échéanciers                                            |      |      |      | 180   | 156   | - 13,3%   |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers |      |      |      | 8 580 | 8 159 | -4,9%     |
| Nombre total de factures comptabilisées                         | 0    | 0    | 0    | 8 580 | 8 159 | -4,9%     |

## LA RELATION CLIENTS

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

### RELEVÉ DES COMPTEURS

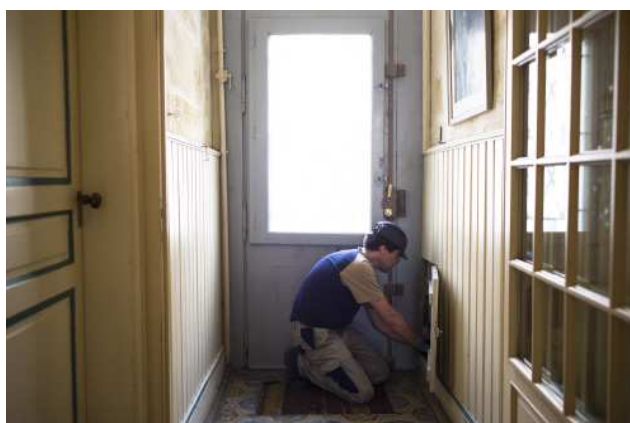
Lyonnaise des Eaux déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

En 2008, près de 253 000 compteurs ont été relevés.

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

- la remontée pertinente d'index.
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés (par exemple : fuites, compteurs bloqués, fraudes).
- la réponse adaptée aux questions des clients.

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



## UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

### ❖ Communication consommateurs :

Insertions publicitaires dans bulletins municipaux pour communiquer sur le nouveau site Tout Sur Mon Eau :



### ❖ 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.



| La relation clients                                                                                |      |      |      |      |      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-----------|
| Désignation                                                                                        | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour) |      |      |      | 1    | 1    | 0,0%      |
| Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues                          |      |      |      | Oui  | Oui  |           |
| Taux de prise d'appel au CRC                                                                       |      |      |      |      | 88,6 | 0,0%      |
| Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale                                 |      |      |      |      | 8,7  | 0,0%      |
| Pourcentage de clients satisfaits                                                                  |      |      |      |      | 88,7 | 0,0%      |
| Nombre de réclamations écrites FP2E                                                                |      |      |      |      | 40   | 0,0%      |
| Nombre d'arrivées clients dans la période                                                          |      |      |      |      | 186  | 0,0%      |
| Taux de respect du délai d'ouverture maximal                                                       | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0,0%      |
| Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)                                                     | 0    | 0    | 0    | 0    | 8,9  | 0,0%      |

## L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

Lyonnaise des Eaux met à la disposition de ses clients tous les moyens de paiement classiques (Paiement à nos guichets, par téléphone, sur l'Agence en Ligne, par Chèque, TIP (Titre Interbancaire de paiement), Carte Bleue, paiement par cash compte gratuit à la Poste, ou prélèvement automatique après facturation...).

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

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

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

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

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

| L'encaissement et le recouvrement                                      |      |       |           |
|------------------------------------------------------------------------|------|-------|-----------|
| Désignation                                                            | 2013 | 2014  | N/N-1 (%) |
| Délai Paiement client (j)                                              |      | - 3,2 | 0,0%      |
| Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%) | 1,33 | 0,37  | - 72,2%   |

## LE FONDS DE SOLIDARITE

| Le fonds de solidarité                                        |      |      |      |      |        |           |
|---------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--------|-----------|
| Désignation                                                   | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014   | N/N-1 (%) |
| Nombre de dossiers FSL                                        |      |      |      |      | 8      | 0,0%      |
| Nombre de demandes d'aide FSL acceptées                       |      |      |      |      | 7      | 0,0%      |
| Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL         |      |      |      |      | 791,6  | 0,0%      |
| Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL          |      |      |      |      | 736,15 | 0,0%      |
| Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période      |      |      |      |      | 533,15 | 0,0%      |
| Montant Total HT "solidarité"                                 | 0    | 0    | 0    | 0    | 736,15 | 0,0%      |
| Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m3 facturé) | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      | 0,0%      |

## LES DEGREVEMENTS

| Les dégrèvements                   |       |       |           |
|------------------------------------|-------|-------|-----------|
| Désignation                        | 2013  | 2014  | N/N-1 (%) |
| Nombre de demandes acceptées       | 36    | 3     | - 91,7%   |
| Nombres de demandes de dégrèvement | 36    | 146   | 305,6%    |
| Volumes dégrévés (m3)              | 9 810 | 6 418 | - 34,6%   |

## LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

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

Les résultats de ces études permettent à Lyonnaise des Eaux :

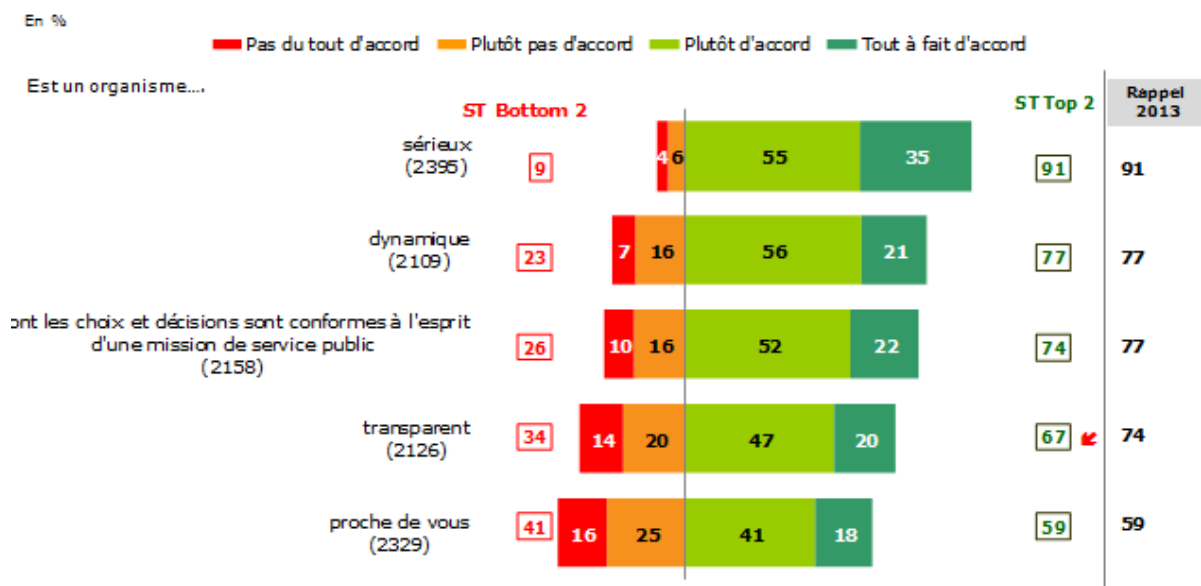
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

### La méthodologie

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

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

### Une image solide du distributeur d'eau



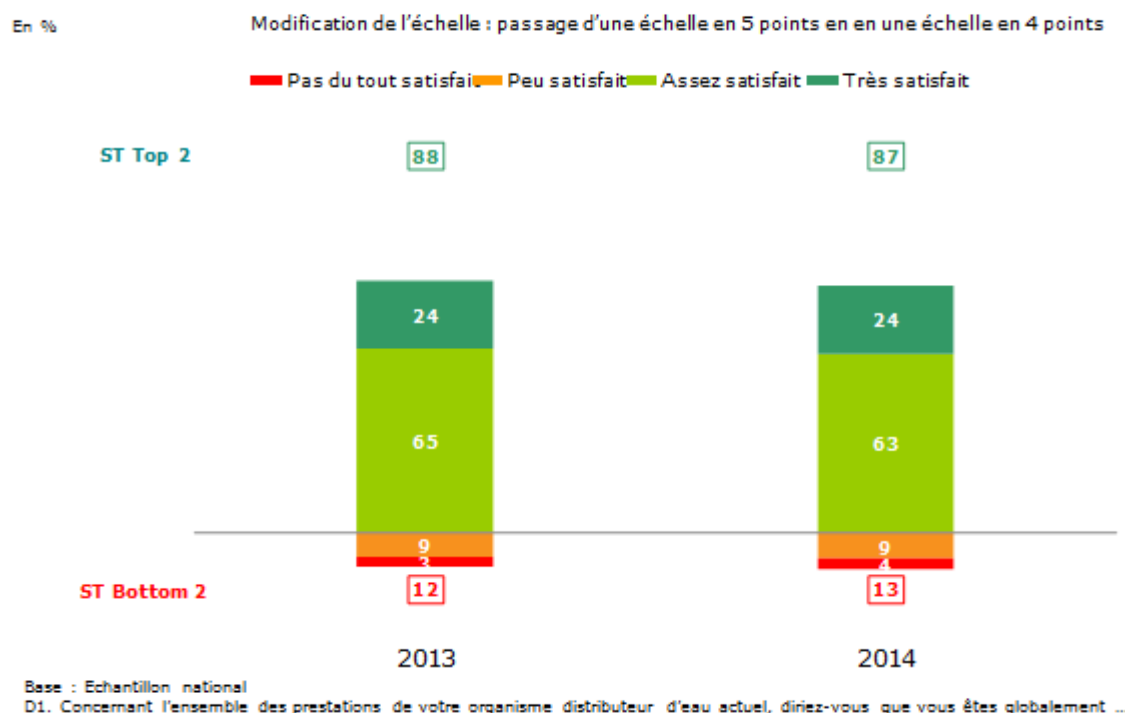
Base : Echantillon national (A Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise comme distributeur d'eau)  
 B2. Je vais vous citer plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise.  
 Pour chacune vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

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

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

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

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



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

## LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- Lyonnaise des Eaux en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau.
- La collectivité au travers de la redevance d'occupation du domaine public (RODP).
- l'État au travers de la RODP et de la TVA.
- l'Agence de l'Eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type "binôme" : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m3.

|                                                     |                                |                                                                                                                |                                                               |                                         |                                          |                         |           |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------|-----------|
|                                                     | <b>TARIF DES COMMUNES DE :</b> |                                                                                                                | <b>BERNIERES SUR MER &amp; SAINT-AUBIN SUR MER</b>            |                                         | mis à jour le :                          | 17/06/2014              |           |
|                                                     | <b>Contrat Eau :</b>           |                                                                                                                | <b>S.I.A.E.P. DE BERNIERES - LANGRUNES - SAINT AUBIN</b>      |                                         | <b>affermage</b>                         |                         |           |
|                                                     | Banco N° 568                   |                                                                                                                | Prix révisé le 01/07/14 avec les valeurs dérivées du 01/06/14 |                                         | AVENANT N° 4 du 25/04/2013 au 30/06/2028 |                         |           |
| <b>Contrat Asst. :</b>                              |                                | <b>S.I.A. DE LA COTE DE NACRE</b>                                                                              |                                                               | <b>affermage</b>                        |                                          |                         |           |
| Banco N° 1740                                       |                                | prix révisé à chaque semestre de facturation avec les valeurs connues un mois avant le semestre de facturation |                                                               | AVENANT N°4 du 01/01/2013 au 31/06/2018 |                                          |                         |           |
| EXERCICE 2014                                       |                                |                                                                                                                |                                                               |                                         |                                          | maquette                | 14562 / 5 |
| Période de consommation du 01/01/2014 au 30/06/2014 |                                |                                                                                                                |                                                               |                                         |                                          | Période de consommation |           |

|                                          |                |        |                    |                        |     |      |       |       |       |      |      |      |
|------------------------------------------|----------------|--------|--------------------|------------------------|-----|------|-------|-------|-------|------|------|------|
| BERNIERES SUR MER<br>SAINT AUBIN SUR MER | 14005<br>14502 | SLR 05 | 1er CVC<br>1er CVC | 841 à 847<br>884 à 890 |     |      |       |       |       |      |      |      |
| <b>télérelève</b>                        |                |        |                    |                        |     |      |       |       |       |      |      |      |
| n° mois                                  | janv.          | févr.  | mars               | avr.                   | mai | juin | juil. | août. | sept. | oct. | nov. | déc. |
| n° Période                               | 13-02          |        |                    |                        |     |      |       |       |       |      |      |      |
| T=télérelève                             | T              |        |                    |                        |     |      |       |       |       |      |      |      |

| DISTRIBUTION DE L'EAU |                                                |              |              |            |          |        |          |
|-----------------------|------------------------------------------------|--------------|--------------|------------|----------|--------|----------|
|                       |                                                | prix de base | prix révisés | pour tiers | taux TVA | TVA    | PRIX TTC |
| 01 30                 | Part Eaux de Normandie jusqu'au 30/06/2014     |              |              |            |          |        |          |
|                       | Prix de base (valeur 01/07/2013)               |              | 0,5647       |            | 5,5      | 0,0331 | 0,6356   |
|                       | coef.revision K                                |              | 1,0669       |            |          |        |          |
|                       | Part Eaux de Normandie à compter du 01/07/2014 |              |              |            |          |        |          |
|                       | Prix de base (valeur 01/07/2014)               |              | 0,5844       |            | 5,5      | 0,0347 | 0,6658   |
|                       | coef.revision K                                |              | 1,0799       |            |          |        |          |
| 02 30                 | Surtaxe communale                              |              |              | 0,2000     | 5,5      | 0,0110 | 0,2110   |
| 02 40                 | Contribution SYMPEC                            |              |              | 0,0400     | 5,5      | 0,0022 | 0,0422   |
| 08 01                 | Préservation des ressources en eau             |              |              | 0,1200     | 5,5      | 0,0066 | 0,1266   |
| 08 60                 | Lutte contre la Pollution                      |              |              | 0,4000     | 5,5      | 0,0220 | 0,4220   |
| total eau             |                                                |              | 0,6025       | 0,7600     |          | 0,0749 | 1,4374   |

| COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES |                                              |              |            |          |     |          |
|---------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|------------|----------|-----|----------|
|                                       |                                              | prix révisés | pour tiers | taux TVA | TVA | PRIX TTC |
| 03 30                                 | Part Eaux de Normandie jusqu'au 30/06/2014   |              |            |          |     |          |
|                                       | prix de base (01/01/2008)                    |              | 1,2597     |          |     |          |
|                                       | coefficient de révision K                    |              | 1,45432    |          |     |          |
|                                       | Part Eaux de Normandie à compter du 01/07/14 |              |            |          |     |          |
|                                       | prix de base (01/01/2008)                    |              | 1,2597     |          |     |          |
|                                       | coefficient de révision K                    |              | 1,46104    |          |     |          |
| 04 30                                 | Part Côte de Nacre                           |              |            | 0,5500   |     | 0,0550   |
| 08 61                                 | Modernisation Réseaux de Collecte            |              |            | 0,3000   |     | 0,0300   |
| total environnement                   |                                              |              | 1,8320     | 0,8500   |     | 2,9502   |

| PRIX DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT    |               |               |                            |
|-------------------------------------|---------------|---------------|----------------------------|
|                                     |               |               | 4,3876                     |
| Variation prix<br>Eaux de Normandie | semestrielle  | annuelle      | observations               |
|                                     | 07-14 / 01-14 | 07-14 / 07-13 |                            |
| eau                                 | 4,75%         | 4,75%         | changement de prix de base |
| assainissement                      | 0,46%         | 1,59%         |                            |

| ABONNEMENT (PRIMES FIXES)        |  |
|----------------------------------|--|
| EAU                              |  |
| PRIME FIXE EAU Eaux de NORMANDIE |  |

| Facturé semestriellement d'avance |                          |                                  |         |
|-----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|---------|
| ABONNEMENT ORDINAIRE              |                          |                                  |         |
| U1 U1<br>01 65                    | Période du :             | calibre compteur (en mm)         | Ø       |
|                                   | 01/07/2014 au 31/12/2014 | Prix de base annuel              | 17,40 € |
|                                   |                          | Prix révisé                      | 18,79 € |
|                                   |                          | Prix TTC ( TVA 5,5%)             | 19,82 € |
|                                   | Coefficient de révision  | Prix de base semestriel appliqué | 8,70 €  |
|                                   |                          | Prix révisé                      | 9,40 €  |
|                                   |                          | Prix TTC ( TVA 5,5%)             | 9,82 €  |
|                                   | 1,0799                   |                                  |         |

|                |                          | ENTRETIEN    |                                  |  |         |         |         |         |         |          |
|----------------|--------------------------|--------------|----------------------------------|--|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
|                |                          | Période du : | calibre compteur (en mm)         |  | 15      | 20      | 30      | 40      | 60      | 80       |
| 01 02<br>01 66 | 01/07/2014 au 31/12/2014 |              | Prix de base annuel              |  | 16,44 € | 17,40 € | 27,07 € | 38,67 € | 77,34 € | 125,68 € |
|                |                          |              | Prix révisé                      |  | 17,75 € | 18,79 € | 29,23 € | 41,76 € | 83,52 € | 135,72 € |
|                |                          |              | Prix TTC ( TVA 5,5%)             |  | 18,73 € | 19,82 € | 30,84 € | 44,06 € | 88,11 € | 143,18 € |
|                | Coefficient de révision  |              | Prix de base semestriel appliqué |  | 8,22 €  | 8,70 €  | 13,54 € | 19,34 € | 38,67 € | 62,84 €  |
|                |                          |              | Prix révisé                      |  | 8,88 €  | 9,40 €  | 14,62 € | 20,88 € | 41,76 € | 67,86 €  |
|                |                          |              | Prix TTC ( TVA 5,5%)             |  | 9,37 €  | 9,92 €  | 15,42 € | 22,03 € | 44,06 € | 71,59 €  |

| PRIME FIXE SYNDICALE EAU          |                          |                                  |        |
|-----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------|
| Facturé semestriellement d'avance |                          |                                  |        |
| 02 01<br>02 65                    | Période du :             | calibre compteur (en mm)         | Ø      |
|                                   | 01/07/2014 au 31/12/2014 | Prix annuel                      | 8,00 € |
|                                   |                          | Prix TTC ( TVA 5,5%)             | 8,44 € |
|                                   |                          | Prix de base semestriel appliqué | 4,00 € |
|                                   |                          | Prix TTC ( TVA 5,5%)             | 4,22 € |
|                                   |                          |                                  |        |



TARIF DES COMMUNES DE : BERNIERES SUR MER & SAINT-AUBIN SUR MER

page 2

**ASSAINISSEMENT  
PRIMES FIXES EAUX DE NORMANDIE**

| Facturé semestriellement d'avance |                                          |                          |         |
|-----------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|---------|
| 03 01<br>03 65                    | Période du :<br>01/07/2014 au 31/12/2014 | calibre compteur (en mm) | Ø       |
|                                   |                                          | Prix de base annuel      | 30,48 € |
|                                   |                                          | Prix révisé              | 44,53 € |
|                                   |                                          | Prix F2 (01/03/07)       | 11,45 € |
|                                   |                                          | Prix TTC ( TVA 10%)      | 61,58 € |
|                                   | Coefficient de révision<br>1,46104       | Prix semestriel appliqué | 27,99 € |
|                                   |                                          | Prix TTC ( TVA 10%)      | 30,79 € |

**SURTAXE ABONNEMENT COTE DE NACRE**

| Facturé semestriellement d'avance |                                          |                                  |         |
|-----------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|---------|
| 04 01<br>04 65                    | Période du :<br>01/07/2014 au 31/12/2014 | calibre compteur (en mm)         | Ø       |
|                                   |                                          | Prix de base annuel              | 30,50 € |
|                                   |                                          | Prix TTC ( TVA 10%)              | 33,55 € |
|                                   |                                          | Prix de base semestriel appliqué | 15,25 € |
|                                   |                                          | Prix TTC ( TVA 10%)              | 16,78 € |

**PRESTATIONS CLIENTELES - PRIX DU 01/07/2014 AU 30/06/2015**

| coefficient de révision          |                                             | 1,0799       |             |          |          |
|----------------------------------|---------------------------------------------|--------------|-------------|----------|----------|
|                                  |                                             | prix de base | prix révisé | taux TVA | Prix TTC |
| 09 04                            | droit d'accès au service - sans déplacement | 31,00        | 33,48       | 10,0     | 36,83    |
| 09 02                            | droit d'accès au service - avec déplacement | 78,00        | 84,23       | 10,0     | 92,65    |
| 09 01<br>09 02<br>09 03<br>09 04 | Frais de déplacement                        | 47,00        | 50,76       | 10,0     | 55,84    |
| frais 90 53                      | frais de déplacement impayés                | 47,00        | 50,76       | 10,0     | 55,84    |
|                                  |                                             |              | prix        | taux TVA | Prix TTC |
| 09 80                            | frais de duplicata                          | 6,78         | 10,0        |          | 7,46     |

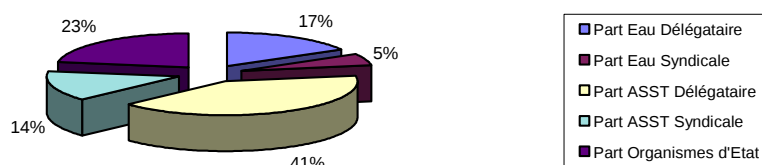
| REGLEMENT DE SERVICE | FACTURE CONTRAT                                      | GARANTIE GEL | LOI LEMA (application sur une facture de 120m³) limitation 30% - cas standard |     |             |
|----------------------|------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|
| EAU<br>N° 6123200    | OUI<br>(droit d'accès au service cf. prix ci-dessus) | NON          | <b>EAU</b>                                                                    |     |             |
| ASST.<br>N°6121300   |                                                      |              | RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE                                       | 31% | DEPASSEMENT |
|                      |                                                      |              | <b>ASSAINISSEMENT</b>                                                         |     |             |
|                      |                                                      |              | RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE                                       | 24% |             |

LE RESPONSABLE FACTURATION



## LA FACTURE TYPE 120 M3

| VILLES DE BERNIERES - ST AUBIN SUR MER - LANGRUNE SUR MER<br>EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU et DE L'ASSAINISSEMENT (Base 120 m³) |              |              |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------|
|                                                                                                                              | Prix HT 2015 | Prix HT 2014 | variation % |
| <b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>                                                                                                 |              |              |             |
| <b>Part du délégataire</b>                                                                                                   |              |              |             |
| . Abonnement                                                                                                                 | 18,79        | 18,56        | 1,24        |
| . Entretien                                                                                                                  | 17,75        | 17,54        | 1,20        |
| . Consommation 120 m3                                                                                                        | 75,73        | 72,30        | 4,75        |
| <b>Part du syndicat</b>                                                                                                      |              |              |             |
| . Abonnement                                                                                                                 | 8,00         | 8,00         | 0,00        |
| . Consommation 120 m3                                                                                                        | 24,00        | 24,00        | 0,00        |
| Contribution SYMPERC                                                                                                         | 4,80         | 4,80         | 0,00        |
| <b>Organismes d'Etat</b>                                                                                                     |              |              |             |
| . Préservation des ressources en eau                                                                                         | 14,40        | 14,40        | 0,00        |
| . Lutte contre la pollution                                                                                                  | 49,20        | 48,00        | 2,50        |
| <b>T.V.A. à 5,5%</b>                                                                                                         | 11,70        | 11,42        | 2,44        |
| <b>Sous total TTC eau</b>                                                                                                    | 224,37       | 219,02       | 2,44        |
| <b>m3 TTC</b>                                                                                                                | <b>1,87</b>  | <b>1,83</b>  | <b>2,44</b> |
| <b>COLLECTE &amp; TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>                                                                              |              |              |             |
| <b>Part du délégataire</b>                                                                                                   |              |              |             |
| . Abonnement                                                                                                                 | 55,95        | 55,78        | 0,30        |
| . Consommation 120 m3                                                                                                        | 220,70       | 219,84       | 0,39        |
| <b>Part du syndicat</b>                                                                                                      |              |              |             |
| . Abonnement                                                                                                                 | 30,50        | 30,50        | 0,00        |
| . Consommation 120 m3                                                                                                        | 66,00        | 66,00        | 0,00        |
| <b>Organismes d'Etat</b>                                                                                                     |              |              |             |
| Modernisation des réseaux de collecte                                                                                        | 36,00        | 36,00        | 0,00        |
| <b>T.V.A. à 10%</b>                                                                                                          | 40,92        | 40,81        | 0,25        |
| <b>Sous total TTC assainissement</b>                                                                                         | 450,07       | 448,93       | 0,25        |
| <b>m3 TTC</b>                                                                                                                | <b>3,75</b>  | <b>3,74</b>  | <b>0,25</b> |
| <b>m3 € TTC<br/>EAU + ASSAINISSEMENT</b>                                                                                     | <b>5,62</b>  | <b>5,57</b>  | <b>0,97</b> |



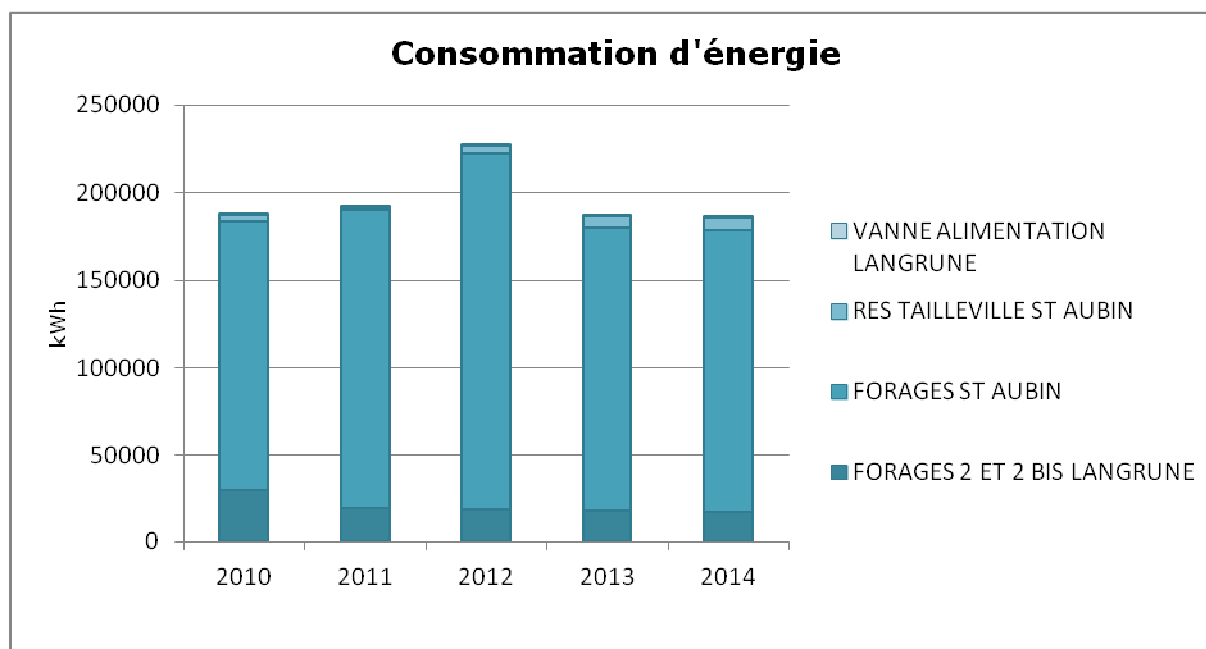
# LE BILAN D'EXPLOITATION

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

## LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

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

| La consommation d'énergie électrique (kWh) |         |         |         |         |         |           |
|--------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Site                                       | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | N/N-1 (%) |
| FORAGES 2 ET 2 BIS LANGRUNE                | 29 354  | 18 822  | 17 973  | 17 642  | 17 129  | -2,91%    |
| FORAGES ST AUBIN                           | 154 444 | 171 077 | 204 398 | 162 240 | 160 923 | -0,81%    |
| RES TAILLEVILLE ST AUBIN                   | 3 643   | 1 730   | 4 123   | 6 610   | 7 968   | 20,54%    |
| VANNE ALIMENTATION LANGRUNE                | 88      | 210     | 200     | 235     | 194     | -17,45%   |
| Total                                      | 187 529 | 191 839 | 226 694 | 186 727 | 186 214 | -0,27%    |



## LE NETTOYAGE DES RESERVOIRS

La réglementation impose au responsable de la distribution de l'eau de procéder annuellement, sauf accord explicite des autorités sanitaires, à la vidange, au nettoyage et à la désinfection des ouvrages de stockage d'eau potable. La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours de l'exercice est :

- réservoir de Langrune sur Mer le 17 mars 2014.
- réservoir de Tailleville le 21 mars 2014.

## LA CONSOMMATION DE PRODUITS DE TRAITEMENT

| Consommation de réactifs (kg) |                     |      |      |      |      |      |      |               |
|-------------------------------|---------------------|------|------|------|------|------|------|---------------|
| Réactif                       | Désignation du site | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Variation (%) |
| Chlore                        | Forage n° 1         | 173  | 145  | 190  | 210  | 195  | 210  | 8%            |
| Taux de chlore (mg/L)         |                     | 0,32 | 0,30 | 0,37 | 0,42 | 0,35 | 0,43 | 22%           |

## LES CONTROLES REGLEMENTAIRES

| Les contrôles réglementaires |                       |                       |                   |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|
| Site                         | Type de contrôle      | Libellé équipement    | Date intervention |
| FORAGES 2 ET 2 BIS LANGRUNE  | Equipement électrique | armoire générale BT   | 09/04/2014        |
| FORAGES ST AUBIN             | Equipement électrique | transformateur ht     | 12/05/2014        |
| FORAGES ST AUBIN             | Equipement électrique | armoire générale BT   | 12/05/2014        |
| RES LANGRUNE                 | Equipement électrique | armoire électrique BT | 15/05/2014        |
| RES TAILLEVILLE ST AUBIN     | Equipement électrique | armoire électrique BT | 12/05/2014        |

## LES AUTRES INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS

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

| Les autres interventions sur les installations |                       |                                  |                                  |       |
|------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------|
| Site                                           | Tâches d'exploitation | Tâches de maintenance préventive | Tâches de maintenance corrective | Total |
| Compteur secto C2 cimetière à St Aubin sur Mer |                       |                                  | 2                                | 2     |
| FORAGES 2 ET 2 BIS LANGRUNE                    | 245                   | 10                               | 6                                | 261   |
| FORAGES ST AUBIN                               | 222                   | 2                                | 8                                | 232   |
| RES LANGRUNE                                   | 4                     | 1                                | 2                                | 7     |
| RES TAILLEVILLE ST AUBIN                       | 281                   | 11                               | 27                               | 319   |
| VANNE ALIMENTATION LANGRUNE                    |                       | 4                                |                                  | 4     |

## LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

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

| Les interventions sur le réseau de distribution   |                              |      |      |           |
|---------------------------------------------------|------------------------------|------|------|-----------|
| Indicateur                                        | Type d'intervention          | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Actes                                             | total réalisés sur le réseau | 600  | 952  | 58,7%     |
| Accessoires                                       | créés                        |      |      | 0,0%      |
| Accessoires                                       | renouvelés                   |      | 1    | 0,0%      |
| Accessoires                                       | réparés                      | 2    |      | -100,0%   |
| Appareils de fontainerie                          | créés                        | 1    | 7    | 600,0%    |
| Appareils de fontainerie                          | renouvelés                   | 1    | 1    | 0,0%      |
| Appareils de fontainerie                          | réparés                      |      | 1    | 0,0%      |
| Appareils de fontainerie                          | vérifiés                     | 45   | 1    | -97,8%    |
| Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable | dans le cadre du service     | 2    | 4    | 100,0%    |
| Branchements                                      | créés                        | 8    | 6    | -50,0%    |
| Branchements                                      | modifiés                     | 4    | 6    | 50,0%     |
| Branchements                                      | renouvelés                   | 50   | 89   | 78,0%     |
| Branchements                                      | supprimés                    | 2    | 1    | -50,0%    |

**Les interventions sur le réseau de distribution**

| Indicateur         | Type d'intervention              | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
|--------------------|----------------------------------|------|------|-----------|
| Compteurs          | déposés                          | 2    | 3    | 50,0%     |
| Compteurs          | étalonnés ou normalisés          |      |      | 0,0%      |
| Compteurs          | posés                            | 33   | 66   | 100,0%    |
| Devis métrés       | réalisés                         | 2    | 5    | 150,0%    |
| Eléments de réseau | mis à niveau                     | 2    | 4    | 100,0%    |
| Enquêtes           | Clientèle                        | 74   | 167  | 125,7%    |
| Fermetures d'eau   | à la demande du client           | 5    | 6    | 20,0%     |
| Fermetures d'eau   | autres                           | 18   | 18   | 0,0%      |
| Remise en eau      | sur le réseau                    | 17   | 18   | 5,9%      |
| Réparations        | fuite sur branchement            | 12   | 26   | 75,0%     |
| Réparations        | fuite sur réseau de distribution | 2    | 6    | 300,0%    |

**Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève**

| Indicateur   | Type d'intervention | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
|--------------|---------------------|------|------|-----------|
| Radiorelèves | renouvelées         |      | 1    | 0,0%      |
| Télérelèves  | Posées              | 51   | 159  | 211,8%    |
| Télérelèves  | Renouvelées         | 4    | 7    | 75,0%     |

**LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

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

**Les interventions en astreinte sur le réseau**

| Désignation                     | 2013 | 2014 | Variation N/N-1 |
|---------------------------------|------|------|-----------------|
| Les interventions sur le réseau | 28   | 9    | -67,9%          |

**Les interventions en astreinte sur les usines**

| Désignation | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
|-------------|------|------|-----------|
| Astreinte   |      | 4    | 0,0%      |



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





## LE CARE

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

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

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

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

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

"Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure."

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

## LE CARE

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2014

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

| en Euros                                                       | 2013           | 2014           | Ecart en %   |
|----------------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------|
| <b>PRODUITS</b>                                                | <b>701 558</b> | <b>745 858</b> | <b>6,3%</b>  |
| Exploitation du service                                        | 391 925        | 402 114        |              |
| Collectivités et autres organismes publics                     | 282 555        | 313 941        |              |
| Travaux attribués à titre exclusif                             | 9 388          | 11 650         |              |
| Produits accessoires                                           | 17 689         | 18 153         |              |
| <b>CHARGES</b>                                                 | <b>736 267</b> | <b>768 088</b> | <b>4,3%</b>  |
| Personnel                                                      | 165 885        | 169 165        |              |
| Energie électrique                                             | 20 590         | 14 273         |              |
| Achats d'eau                                                   | 1 570          | 2 561          |              |
| Produits de traitement                                         | 1 894          | 2 126          |              |
| Analyses                                                       | 8 864          | 7 927          |              |
| Sous-traitance, matières et fournitures                        | 47 641         | 51 008         |              |
| Impôts locaux et taxes                                         | 1 518          | 323            |              |
| Autres dépenses d'exploitation, dont :                         | 73 681         | 72 127         |              |
| • télécommunication, postes et télégestion                     | 6 333          | 5 657          |              |
| • engins et véhicules                                          | 17 473         | 12 602         |              |
| • informatique                                                 | 21 423         | 21 116         |              |
| • assurance                                                    | 1 977          | 2 262          |              |
| • locaux                                                       | 5 383          | 8 036          |              |
| Frais de contrôle                                              | 0              | 0              |              |
| Ristournes et redevances contractuelles                        | 0              | 0              |              |
| Contribution des services centraux et recherche                | 12 880         | 13 971         |              |
| Collectivités et autres organismes publics                     | 282 555        | 313 941        |              |
| Charges relatives aux renouvellements                          |                |                |              |
| • pour garantie de continuité du service                       | 15 606         | 15 670         |              |
| • programme contractuel                                        | 44 313         | 44 856         |              |
| Charges relatives aux investissements                          |                |                |              |
| • programme contractuel                                        | 51 991         | 52 204         |              |
| Charges relatives aux investissements du domaine privé         | 4 531          | 5 470          |              |
| Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement | 2 747          | 2 465          |              |
| <b>Résultat avant impôt</b>                                    | <b>-34 709</b> | <b>-22 230</b> | <b>36,0%</b> |
| <b>RESULTAT</b>                                                | <b>-34 709</b> | <b>-22 230</b> | <b>36,0%</b> |

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## LE DETAIL DES PRODUITS

### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2014

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

#### Détail des produits

| en €uros                                              | 2013           | 2014           | Ecart en %  |
|-------------------------------------------------------|----------------|----------------|-------------|
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>701 558</b> | <b>745 858</b> | <b>6,3%</b> |
| Exploitation du service                               | 391 925        | 402 114        | 2,6%        |
| • Partie fixe                                         | 173 779        | 177 776        |             |
| • Partie proportionnelle                              | 213 094        | 219 367        |             |
| • Cession d'eau                                       | 5 052          | 4 971          |             |
| Collectivités et autres organismes publics            | 282 555        | 313 941        | 11,1%       |
| • Part Collectivité                                   | 113 667        | 128 482        |             |
| • Redevance prélèvement                               | 30 780         | 43 553         |             |
| • Redevance pollution                                 | -67            | 0              |             |
| • Redevance pour pollution d'origine domestique       | 138 176        | 141 906        |             |
| Travaux attribués à titre exclusif                    | 9 388          | 11 650         | 24,1%       |
| • Branchements                                        | 9 388          | 10 886         |             |
| • Autres travaux                                      | 0              | 764            |             |
| Produits accessoires                                  | 17 689         | 18 153         | 2,6%        |
| • Facturation et recouvrement autres comptes de tiers | 14 093         | 15 083         |             |
| • Autres produits accessoires                         | 3 597          | 3 070          |             |

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## LA PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION

Année 2014

### A1 - Clés reposant sur des critères physiques

| Produits et Charges d'exploitation                | Clé                                         | Valeur clé |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|
| Charges branchements eau                          | Nombre de branchements eau                  | 4 496,00   |
| Charges distribution                              | Nombre de branchements eau                  | 4 496,00   |
| Charges et produits branchements facturés eau     | Nombre branchements neufs isolés eau        | 6,00       |
| Charges facturation encaissement                  | Client équivalent                           | 4 496,00   |
| Charges prestations clients facturables           | Client équivalent                           | 4 496,00   |
| Charges production eau potable                    | Volume eau potable produite (milliers m3)   | 520 594,00 |
| Charges relève compteurs                          | Client équivalent relevé                    | 676,00     |
| Charges télérelève contrats eau et assainissement | Client équivalent radiorelevé ou télérelève | 3 820,00   |
| Produits prestations annexes facturables          | Nombre de branchements eau                  | 4 496,00   |

### A2 - Clés reposant sur des critères financiers

| Produits et Charges d'exploitation                    | Clé                           | Valeur clé |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|
| Charges de structure travaux facturables              | Produits travaux facturables  | 10 885,93  |
| ligne contribution des services centraux et recherche | CA total                      | 431 917,45 |
| Stocks pour BFR                                       | Produits hors compte de tiers | 431 917,45 |

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 1,36% des charges du Centre Régional.

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

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 1,29% des charges de l'Entreprise Régionale.

### A4 - Taux de financement - Domaine concédé

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

### A5 - Compteurs du Domaine Privé

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

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

Voir annexe 2

# LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

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

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

## LES VARIATIONS SUR LES BIENS DE RETOUR

### LES VARIATIONS SUR LES INSTALLATIONS

RAS

### LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

| Les variations sur les canalisations                 |        |
|------------------------------------------------------|--------|
| Motif                                                | ml     |
| Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 64 369 |
| Régularisations de plans                             | 0      |
| Situation actuelle                                   | 64 369 |

### LES VARIATIONS SUR LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS

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

| Les variations sur les accessoires et les branchements (nombre) |      |      |           |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|-----------|
| Désignation                                                     | 2013 | 2014 | N/N-1 (%) |
| Equipements de mesure (prélocalisateurs, ...)                   | 6    | 6    | 0,0%      |
| Vannes                                                          | 505  | 505  | 0,0%      |



# LA SITUATION DES BIENS ET DES IMMOBILISATIONS

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine".

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

## SITUATION SUR LES INSTALLATIONS

### LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Réservoir de Tailleville : Renouvellement de la carte Hydrovar

### LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Réservoir de TAILLEVILLE -Traitement Pesticides

## SITUATION SUR LES CANALISATIONS

### LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Renouvellement et renforcement du réseau d'eau potable Rue A. Lorraine à Saint Aubin. Mise en place défense incendie.

Renouvellement et renforcement du réseau d'eau potable Avenue de la Libération à Langrune au droit du lotissement « Le jardin des Dunes ».

## SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

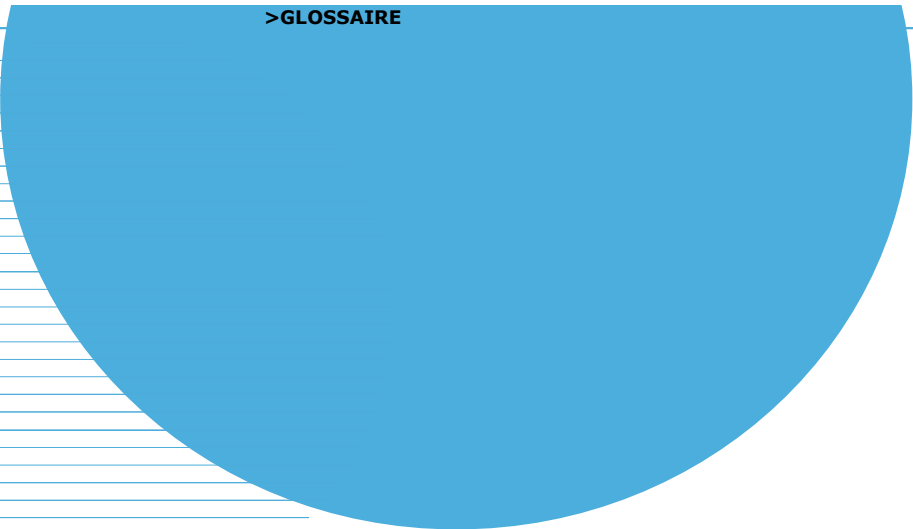
### LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

| Renouvellement des branchements |        |
|---------------------------------|--------|
| Désignation                     | Nombre |
| Branchements                    | 0      |
| Branchements plomb              | 95     |
| Total                           |        |

### LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Nous avons réalisé 6 branchements.



# GLOSSAIRE



## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

#### ❖ Abandon de créance

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

#### ❖ Abonné (ou client)

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).

L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

#### ❖ Abonné domestique ou assimilé

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

#### ❖ Abonnement

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

#### ❖ Accessoires

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

#### ❖ Appareil de fontainerie

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

#### ❖ Autorité organisatrice

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

### B

#### ❖ Branchement eau

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

### C

❖ **Certification ISO 9001**

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

❖ **Certification ISO 14001**

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

❖ **Clapet anti-retour**

Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

❖ **Conduite d'adduction**

Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.

❖ **Conduite principale**

Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).

❖ **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**

Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

❖ **Commission départementale Solidarité Eau**

Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

❖ **Compteur**

Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

**D**

❖ **Débitmètre**

Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).

❖ **Détendeur**

Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.

❖ **Disconnecteur**

Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

## E

### ❖ Échantillon

Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

### ❖ Émetteur

Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

## H

### ❖ Habitant

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

### ❖ Habitant desservi

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

## I

### ❖ Indice linéaire de perte (ILP)

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

### ❖ Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)

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

## L

### ❖ Linéaire de réseau de desserte

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

## M

### ❖ Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N

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

## N

### ❖ Nombre d'abonnements

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

### ❖ Nombre d'habitants

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

## P

### ❖ Perte apparente

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

### ❖ Perte réelle

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

### ❖ Poteau incendie

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

### ❖ Prélèvement

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

### ❖ Prélocalisation

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

### ❖ Purge

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

## R

### ❖ Réclamation

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

### ❖ Regard

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

❖ **Régulateur de débit**

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

❖ **Rendement**

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

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

L'unité est en %.

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

❖ **Réseau de desserte**

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

❖ **Réseau de distribution**

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

## S

❖ **Stabilisateur d'écoulement**

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

❖ **Stabilisateur de pression**

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

## V

❖ **Vanne**

Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

❖ **Vidange**

Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

❖ **Ventouse**

Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

❖ **Volume comptabilisé**

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.

❖ **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**

Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

❖ **Volume consommé autorisé**

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

❖ **Volume exporté**

Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).

❖ **Volume importé**

Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

❖ **Volume livré au réseau (VLAR)**

Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

❖ **Volume prélevé**

Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

❖ **Volume produit**

Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les **besoins usine**. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

❖ **Volume de service production**

Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

❖ **Volume de service du réseau**

Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

❖ **Volume mis en distribution (VMED)**

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

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

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

❖ **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2. Indicateurs de performance

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

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

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

**Formule** = (1 - nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes / nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques) x 100

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

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

**Formule** = (1 - nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes / nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques) x 100

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- o 0 % : aucune action
- o 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- o 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- o 50 % : dossier déposé en préfecture
- o 60 % : arrêté préfectoral
- o 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- o 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

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

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

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

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

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

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

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

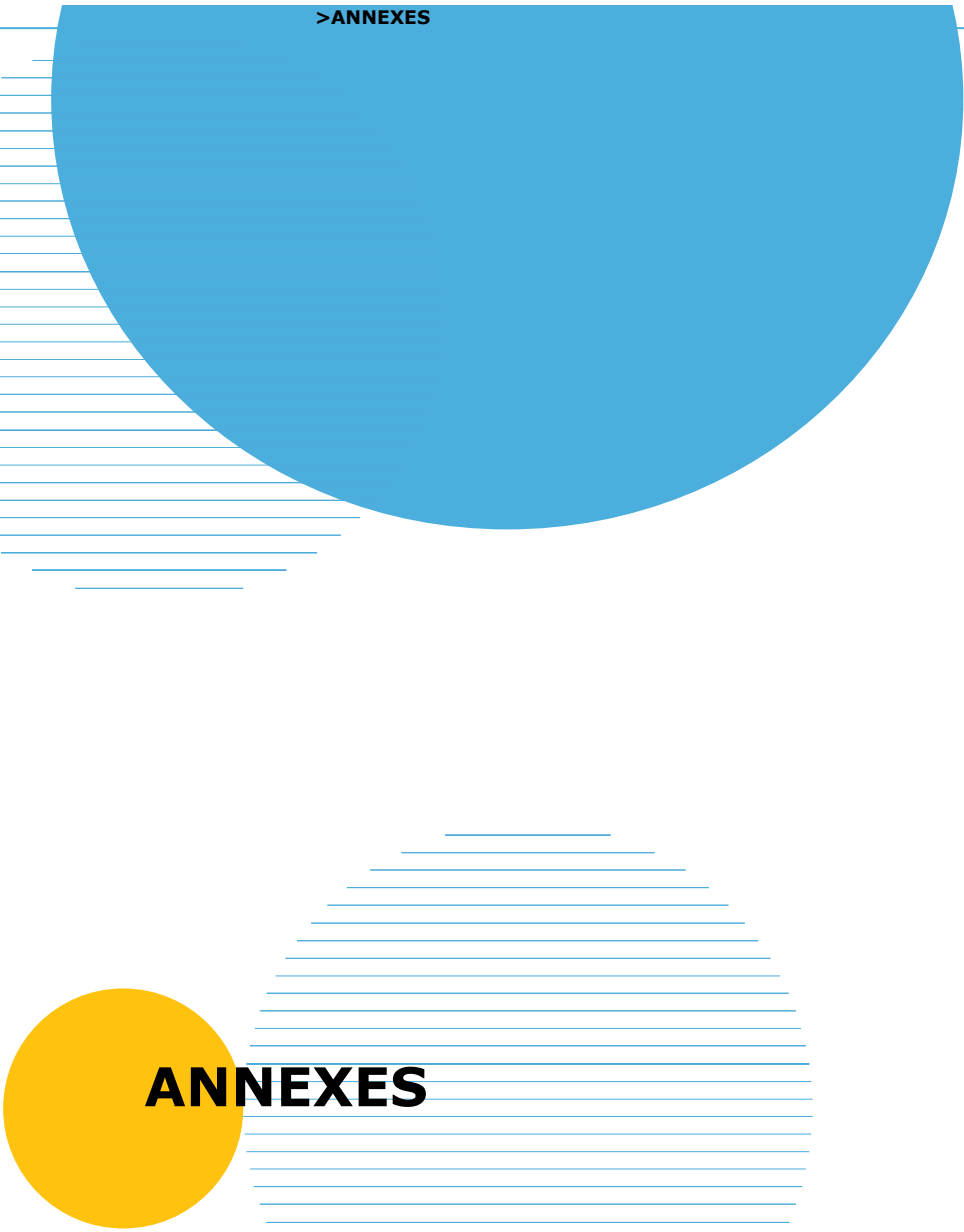
- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

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

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

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

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



# ANNEXES





# ANNEXE 1 : SYNTHÈSE RÈGLEMENTAIRE

## SOMMAIRE

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

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

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

> Directive 2014/23/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession

> Directive 2014/24/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et abrogeant la directive 2004/18/CE

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

**S'agissant des marchés publics**, les directives constituent une simplification et un assouplissement du régime procédural établi par les règles en vigueur depuis 2004. Le recours à la négociation est favorisé par une nouvelle

« *procédure concurrentielle avec négociation* ». Une telle procédure pourra notamment être mise en œuvre lorsque « *les besoins du pouvoir adjudicateur ne peuvent être satisfaits sans adapter des solutions immédiatement disponibles.* »

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

## **ADOPTION DE LA LOI RELATIVE A LA SEMOP**

### **> Loi n°2014-744 du 1<sup>er</sup> juillet 2014 permettant la création de sociétés d'économie mixte à opération unique**

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

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

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

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

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

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

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

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

Deux conditions encadrent ce recours :

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

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

## **RECEVABILITE DES CANDIDATURES ET PARITE HOMME-FEMME**

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

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

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

## **MARCHES PUBLICS**

## RECEVABILITE DES CANDIDATURES

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

#### Plafonnement du chiffre d'affaires :

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

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

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

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

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

## PAYEMENT DIRECT DES SOUS-TRAITANTS HORS TVA POUR LES TRAVAUX IMMOBILIERS

### > Loi n° 2013-1278 du 29 décembre 2013 de finances pour 2014

### > BOI-TVA-DECLA-10-10-20-20140124 « TVA - Régimes d'imposition et obligations déclaratives et comptables - Redevable de la taxe - Livraisons de biens et prestations de services - Détermination du redevable »

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

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

## DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

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

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

## GESTION DES SERVICES D'EAU

### RELATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AVEC LES USAGERS

#### > Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

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

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

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

## **FACTURES D'EAU IMPAYEES ET PROCEDURE A SUIVRE**

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

Ce décret modifie celui du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau, pour tenir compte de la « loi Brottes » (loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes).

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

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

## **ASSAINISSEMENT**

### **REUTILISATION DES EAUX USEES EPUREES**

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

L'arrêté du 25 juin 2014 assouplit les conditions d'utilisation des eaux usées traitées en supprimant le dossier de demande d'expérimentation pour l'irrigation par aspersion antérieurement fixées par l'arrêté du 2 août 2010.

En revanche, les contraintes de mise en œuvre restent toujours très contraignantes, notamment pour l'irrigation d'espaces verts et pour l'irrigation par aspersion.

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

## ENVIRONNEMENT

### PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

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

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

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

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

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

### INSTALLATIONS CLASSEES

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

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

### MISE EN DECHARGE DES DECHETS INERTES : CAS DES ENROBES AMIANTES

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

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

### SDAGE

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

#### > Décret n° 2014-1510 du 15 décembre 2014 portant diverses modifications des procédures d'élaboration des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et d'octroi de l'autorisation prévue par le II de l'article L. 411-3 du code de l'environnement

#### > Arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux

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

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

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

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

## **REFORME CONSTRUIRE SANS DETRUIRE**

### **> Décret n°2014-627 du 17 juin 2014 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution**

#### **> Arrêté du 18 juin 2014 modifiant divers arrêtés relatifs à l'exécution de travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution et au téléservice « reseaux-et-canalizations.gouv.fr »**

#### **> Arrêté du 19 juin 2014 pris en application du IV de l'article 3 de l'arrêté du 15 février 2012 modifié relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution**

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

Plusieurs apports peuvent être relevés :

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

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

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

## **DROIT DE LA CONSOMMATION**

### **ENTREE EN VIGUEUR DE L'ACTION DE GROUPE**

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

> Décret n°2014-1081 du 24 septembre 2014 relatif à l'action de groupe en matière de consommation

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

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

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

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

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

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

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

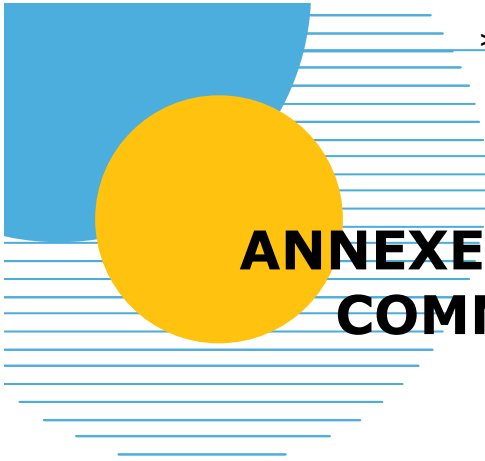
L'action de groupe ne peut porter que sur la réparation des préjudices patrimoniaux résultant des dommages matériels subis par les consommateurs et ne permet l'indemnisation d'un préjudice moral.





## **ANNEXE 2 : METHODES D'ELABORATION DES COMPES ANNUELS DE RESULTAT**





## **ANNEXE 3 : ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES**

