



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

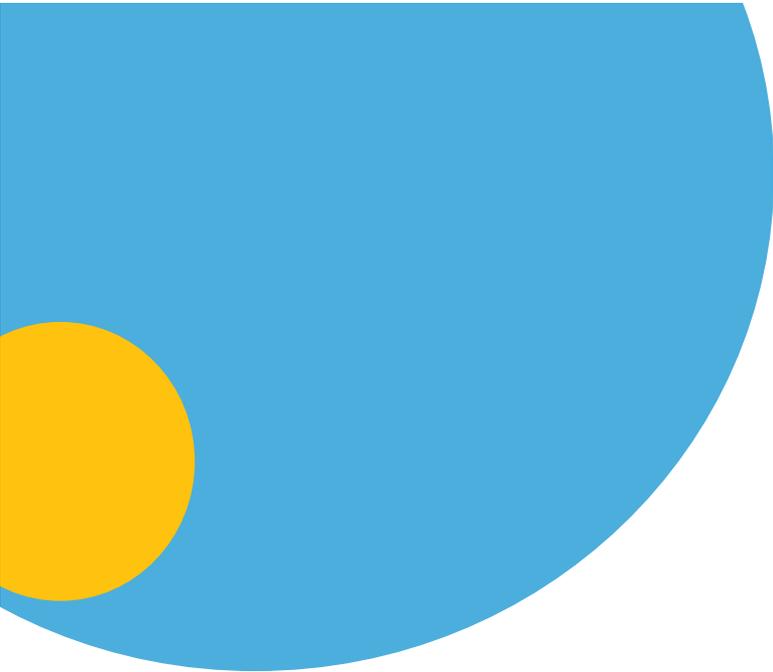
2013

SERVICE DE L'EAU BAS LANGUEDOC (SIAE)

Syndicat Intercommunal des
Communes du Bas Languedoc



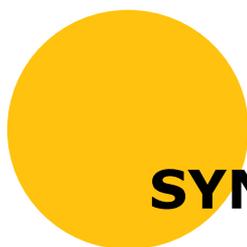
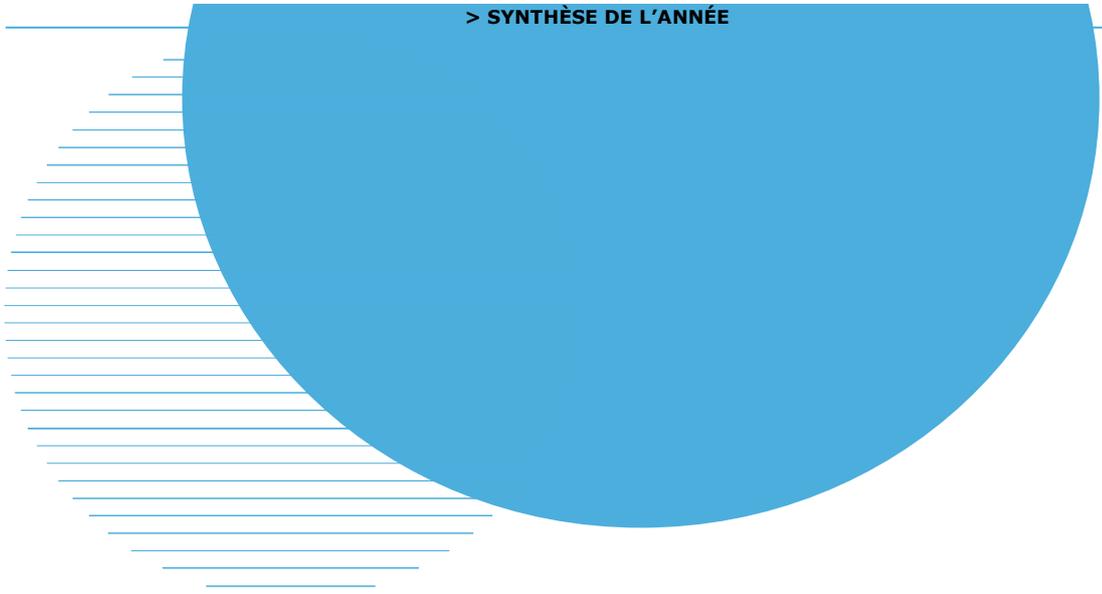
Syndicat du Bas Languedoc



SOMMAIRE

SYNTHESE DE L'ANNEE	5
L'essentiel de l'année	7
Les chiffres clés	21
Les indicateurs de performance	23
Indicateurs du décret du 2 mai 2007	24
Indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	24
Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	25
Les évolutions réglementaires	27
perspectives	29
LA QUALITE DU SERVICE	31
Le contrat	33
Votre délégataire	35
Notre organisation.....	35
La relation clientèle	47
Notre démarche qualité.....	48
Notre démarche environnementale.....	49
Notre démarche développement durable	50
Le bilan hydraulique	53
Les volumes prélevés	53
Les volumes mis en distribution année civile.....	54
Les volumes consommés autorisés	55
Les pertes d'eau potable en réseau sur période de relève.....	57
Les volumes non comptés sur période de relève.....	58
Le rendement du réseau sur période de relève.....	59
La qualité de l'eau	61
Le contrôle de la qualité de l'eau	61
Le plan vigipirate	61
La ressource.....	62
La production	66
La distribution	67
Le bilan clientèle.....	69
Le nombre d'abonnées	69
Les volumes vendus	71
La typologie des contacts clients	74
Les principaux motifs de contact clients	74
L'activité de gestion clients.....	75
L'encaissement et le recouvrement.....	75
Le fonds de solidarité.....	75
Les dégrèvements pour fuite	76
Le prix du service de l'eau potable	77
Les autres tarifs.....	79
Le bilan d'exploitation.....	81

La consommation électrique	81
Le nettoyage des réservoirs.....	82
La consommation de produits de traitement	83
Les autres interventions sur les installations.....	84
Les interventions sur le réseau de distribution	85
La recherche des fuites.....	86
LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE.....	87
Le CARE	89
Le CARE.....	90
Le détail des produits	91
La présentation des méthodes d'élaboration	91
Les reversements	93
Les reversements à la collectivité	93
Les reversements à l'Agence de l'Eau	93
L'inventaire du patrimoine.....	95
Les biens de retour.....	96
Les variations du patrimoine	102
Les variations sur les biens de retour.....	102
La situation des biens et des immobilisations.....	103
Situation sur les installations	104
Situation sur les travaux exclusifs	105
Situation sur les branchements	109
GLOSSAIRE	111
PRINCIPALES DÉFINITIONS.....	113
LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE	118
ANNEXES	123
Annexe 1 : Synthèse réglementaire	125
Annexe 2 : PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2013	129
Annexe 3 : ENQUETES SOFRES	131
Annexe 4 : BRANCHEMENTS	133
Annexe 5 : Rapports Nettoyage et désinfection réservoirs.....	134
Annexe 6 : Faits marquants de l'ENTREPRISE REGIONALE PYRENEES MEDITERRANEE	135



SYNTHESE DE L'ANNEE



L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

SERVICE RESEAUX

VILLEVEYRAC Casse le 30 juillet 2013

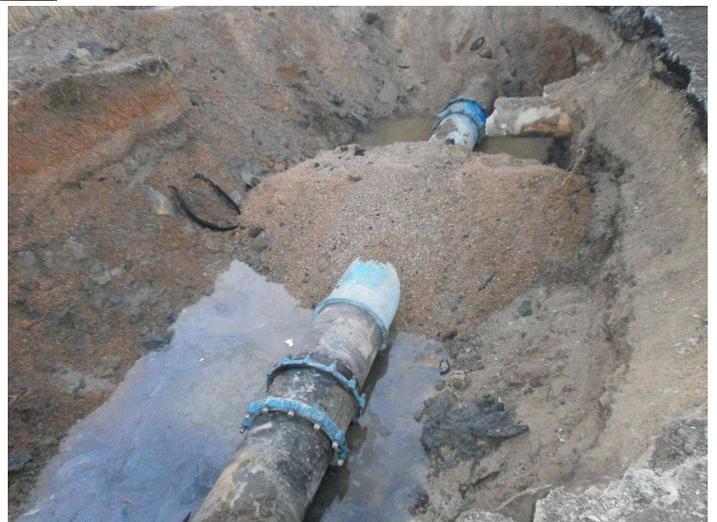




BALARUC LES BAINS : 1^{ère} casse CASSE DN 700 : 16 décembre 2013



BALARUC LES BAINS : 2^{ème} casse CASSE DN 700



POUSSAN

Travaux menés par le Syndicat du Bas Languedoc sur baïonnette
le 23 juillet 2013



ST JEAN DE VEDAS

Casse sur le DN 350

LAVERUNE :

1 casse DN 300 le 16 février 2013

Et entre Laverune et St jean de Védas : 1 casse DN300 le 7 août 2013

COURNONSEC :

1 casse DN 400.

MONT ST LOUP :

Changement des trappes.



BALARUC

Travaux dans le réservoir 15 000



COURNONTERRAL

Station la Taillade : Remplacement pompe N°2 et ballon anti-bélier



COURNONTERRAL

La Fertalière



ISSANKA Station

Réhabilitation pompe N°3



MONTAGNAC Réservoir de Bessilles

Remplacement échelle et fabrication trappe



ST GEORGES D'ORQUES La CADELLE

Création d'une passerelle



PIGNAN Station Sainte Cécile

Remplacement ballon anti-bélier



SAINT JEAN DE VEDAS Station LA LAUZETTE

Remplacement ballon anti-bélier



AGDE Réservoir 20 000 Mont Saint Loup

Remplacement des trappes



VIC LA GARDIOLE : Réservoir et vanne électrique

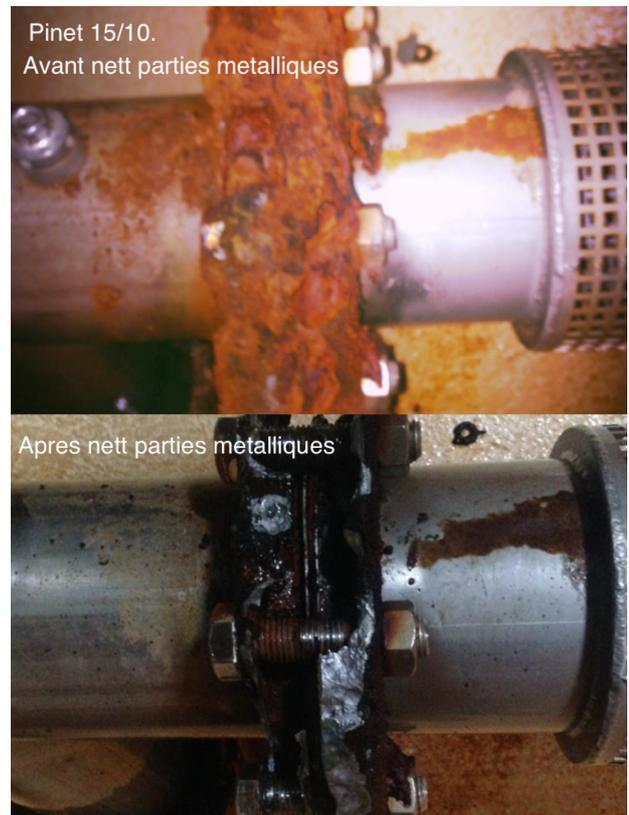
Remplacement vanne de régulation remplissage réservoir et renouvellement armoire électrique.



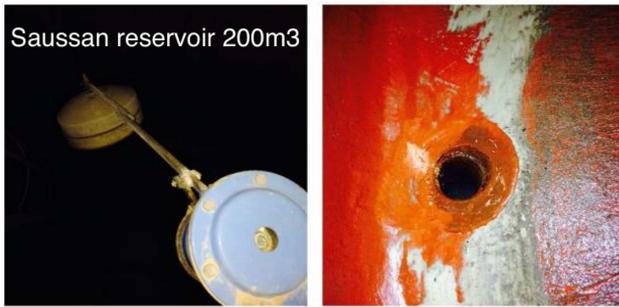
NETTOYAGE DE RESERVOIRS



Pinet sur Tour



Pinet sur Tour



Saussan reservoir 200m3



28/11/13

Saussan 200



Reservoir balaruc 15000

Travaux du 26/27 /10 / 13



Balaruc 15 000



Montagnac bessille
300m3 le 06/11/13

Montagnac Bessille

LES CHIFFRES CLÉS

Le service clientèle

Nombre d'abonnés	40 657
Nombre de logements assujettis à une prime fixe	45 103
Volumes facturés	15 366 347 m ³
Volumes dégrévés	332 805 m ³
Volumes consommés (facturés + dégrévés)	15 699 152 m ³
Nombre de contacts	33 087
Taux d'impayés	2,31 %
Prix de l'eau (facture TTC pour 120 m ³)	1,7041€/m ³

Volumes consommés 15 699 152 m³

Le service de l'eau potable

Volume annuel prélevé	19 601 630 m ³ (dont achat eau brute BRL)
Volume annuel importé	0
Volume annuel des urbains	10 241 411 m ³
Volume mis en réseau le jour de pointe	98 000 m ³
Nombre d'interventions pour fuites sur branchement	272
Taux de conformité microbiologique	100 %
Taux de conformité physico-chimique	99 %

Longueur de réseau de distribution 768 183 ml

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie « La qualité du service \ Le contrat »
 - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie « L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources »
 - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ le bilan hydraulique »
 - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
 - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations »
- La tarification de l'eau et recettes du service
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m3 sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE »
- Les indicateurs de performance :
 - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie « La qualité du service \ La qualité de l'eau »
 - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan hydraulique »
 - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie « « La qualité du service \ Le bilan clientèle »

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 www.eaudanslaville.fr

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

INDICATEURS DU DÉCRET DU 2 MAI 2007

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2013	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	Nombre d'abonnés	40 657	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)	768	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	1,7041	€ TTC/m3	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	99	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	83,09	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (*)	80	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	NC	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau. Filliol 100%, La Lauzette 40%, Pinet 80%, Montagnac 80%, Montagnac Bessilles 80%, Olivet 100%, et Boulidou 100%.			A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	13,92	m3/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	11,82	m3/km/j	A

(*) L'indice de connaissance patrimoniale du réseau est de 80. Cette valeur a été calculée selon les modalités en vigueur jusqu'au 2 décembre 2013. Selon le nouveau mode de calcul introduit par l'arrêté du 2 décembre 2013 la valeur de connaissance patrimoniale du réseau est de 30. C'est cette dernière valeur qui a été transmise lors des déclarations de prélèvements à l'agence de l'eau. Ce nouveau mode de calcul implique une clarification des obligations respectives de la Collectivité et du délégataire. Nous vous transmettrons prochainement une analyse détaillée de ces implications.

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	2013	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	(en cours)	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	48	Heure ou jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	94%	%	A

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL

Thème	Indicateur	2013	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P155.1 et P205.3 - Taux de réclamations	1,1%	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	2,31	%	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	38 664	Euros	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	2013	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	Non	Oui / Non	A

LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

ACTUALITÉ MARQUANTE

- Expérimentation d'une tarification sociale de l'eau et encadrement des coupures d'eau : la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi « Brottes »).
- Droit d'alerte des salariés et du CHSCT en matière d'environnement et de santé publique : Loi n°2013-316 du 16 avril 2013 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte.
- Intérêts moratoires au taux BCE+8 (8,25% au 1^{er} janvier 2014) et une nouvelle indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement dans les contrats publics : Loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière («Loi Dadue ») et décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.
- Modification des modalités d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et des conditions du transfert du droit à déduction : BOI-TVA-DED-40-30, 1^{er} août 2013
- Nouveaux seuils pour les marchés publics : les seuils de procédure formalisée sont relevés à compter du 1^{er} janvier 2014
- Arrêté du 2 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement : le mode de calcul de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux a été modifié (cf glossaire).

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.

PERSPECTIVES

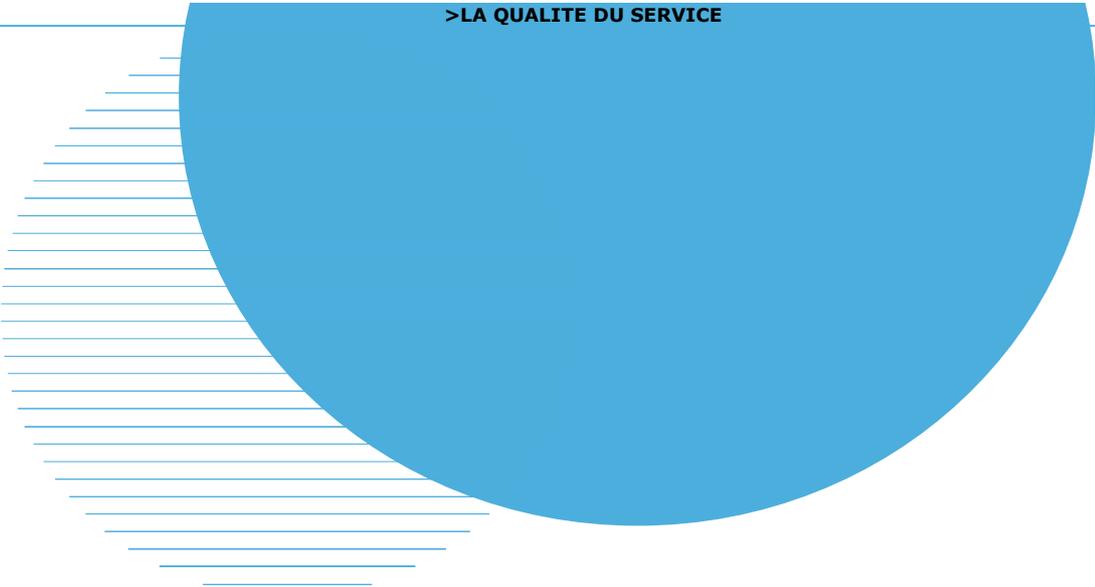
PROJETS 2014

Travaux à prévoir par le Syndicat sur les usines

- Réservoir de [Pignan Gardies](#) : Prévoir remise en état du chemin d'accès.
- Réservoir de [Cournonterral La Fertalière](#) : Prévoir remise en état du chemin d'accès.
- Réservoir de [Gigean](#) : Réhabilitation du génie civil du réservoir à prévoir.
- Réservoir du [Mont St Loup](#) : Prévoir le renouvellement des différentes canalisations intérieures, de la canalisation d'alimentation DN 700 du réservoir et le génie civil de la chambre des vannes et dans les cuves.
- Réservoir de [Balaruc](#) : Reprendre la canalisation d'alimentation diamètre 700 du réservoir et le génie civil dans la chambre de vanne et dans les cuves.
- Bâche de [Murviel les IFS](#) : Reprendre le génie civil dans la chambre de vanne et dans les cuves.
- Point d'importance vitale : [Balaruc](#) et [Fabrègues](#) : Remplacer les trappes d'accès en toiture par des trappes sécurisées et mettre en place un contrôle d'accès sur les sites de Balaruc, Fabrègues et Mt St Loup, identique à celui de Fabrègues et de l'Olivet.
- Réhabilitation des 3 puits de [Florensac](#) suite passage caméra.

Travaux à prévoir par le Syndicat sur le réseau

- Renouvellement de la canalisation de diamètre 700 mm entre [Issanka](#) et [Balaruc](#).
 - Renouvellement de la canalisation de diamètre 700 mm entre [Florensac](#) et [Marseillan](#).
 - Renouvellement de l'ancienne canalisation servant à l'aspiration de la [station Loupian RN 113](#).
 - Renouvellement de l'ancienne canalisation DN 350 de [Lavérune](#) à [St Jean de Védas](#).
 - Réhabilitation de la canalisation DN 250 de [Issanka](#) à [St Martin](#) et de [St Martin](#) à [Lavérune](#).
 - Pose de 14 débitmètres sur le territoire du [Syndicat du Bas Languedoc](#).
 - Réhabilitation de la canalisation diamètre 700 entre [Balaruc](#) et [Sète](#) (projet siphon).
- Faire les travaux de mise en conformité du traitement du forage du [Boulidou](#) suite à la DUP.
- Construction d'une nouvelle station de reprise en remplacement de la station de [Cournonsec](#) écoles et réalisation d'une canalisation de refoulement directe au réservoir de [Cournonsec](#) pour éviter les variations de pression chez les abonnés.
- 50 branchements plomb et participation coffret plomb (200 unités) (Lde).
- Renouvellement de la conduite de refoulement de [Loupian](#) à [Villeveyrac](#).



LA QUALITE DU SERVICE

LE CONTRAT

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

Désignation du contrat				
Désignation	Date de dépôt en Préfecture	Date d'effet	Date d'échéance	Durée (ans)
Affermage service de l'eau potable	31/12/2001	01/01/2002	31/12/2021	20

Evolutions contractuelles		
Désignation	Date d'effet	Description
Avenant n°1	02/02/1999	Modification des dates de relève, modalités de reversement des surtaxes
Avenant n°2	04/01/2001	Branchement plomb, loi SRU, nouveau règlement du service, prise en compte de la télégestion, des analyses et de la désinfection.
Avenant n°3	31/01/2003	Intégration de la Commune de Pinet.
Avenant n°4	31/08/2003	Intégration de la Commune de Mireval.
Avenant n°5	30/06/2003	Modélisation des réseaux.
Avenant n°6	06/02/2004	Construction et exploitation par Sdei d'une usine de potabilisation de 30 000m ³ /j.
Avenant n°7	14/12/2005	Réhabilitation des branchements plomb avant le 25 décembre 2013, conformément à la nouvelle réglementation.
Avenant n°8	31/12/2007	Intégration de la Commune de Montagnac.

Le service de l'eau potable du Syndicat du Bas Languedoc est délégué à Lyonnaise des Eaux depuis le 1er janvier 2001.

Le contrat en vigueur en date du 1er janvier 2002 est un contrat d'affermage, il a pour objet le captage, le pompage, le traitement, le stockage de l'eau potable pour 24 collectivités et assure la distribution pour 20 d'entre elles.

Lyonnaise des Eaux assure l'exploitation, l'entretien et le renouvellement des biens dans le respect des dispositions contractuelles.

VOTRE DELEGATAIRE

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

NOTRE ORGANISATION

L'ENTREPRISE REGIONALE PYRENEES MEDITERRANEE



« Notre identité régionale se traduit concrètement par l'innovation et l'implication sociale. »

Jany ARNAL,
Directeur de l'Entreprise Régionale
Pyrénées Méditerranée

Nous contribuons au développement des communes et de la région par des solutions de gestion durable de la ressource en eau, la préservation et la valorisation des richesses aquatiques et de la biodiversité, le maintien d'un service aux clients de proximité.

Lyonnaise des Eaux Pyrénées Méditerranée apporte sa capacité d'innovation par de la recherche appliquée aux enjeux locaux.

Notre Entreprise Régionale fonde ses valeurs sur les 629 hommes et femmes qui la composent, dans leur diversité et leur richesse humaine. L'importance est donnée à la formation, l'ouverture aux travailleurs handicapés, aux actions concrètes d'intégration sociale.

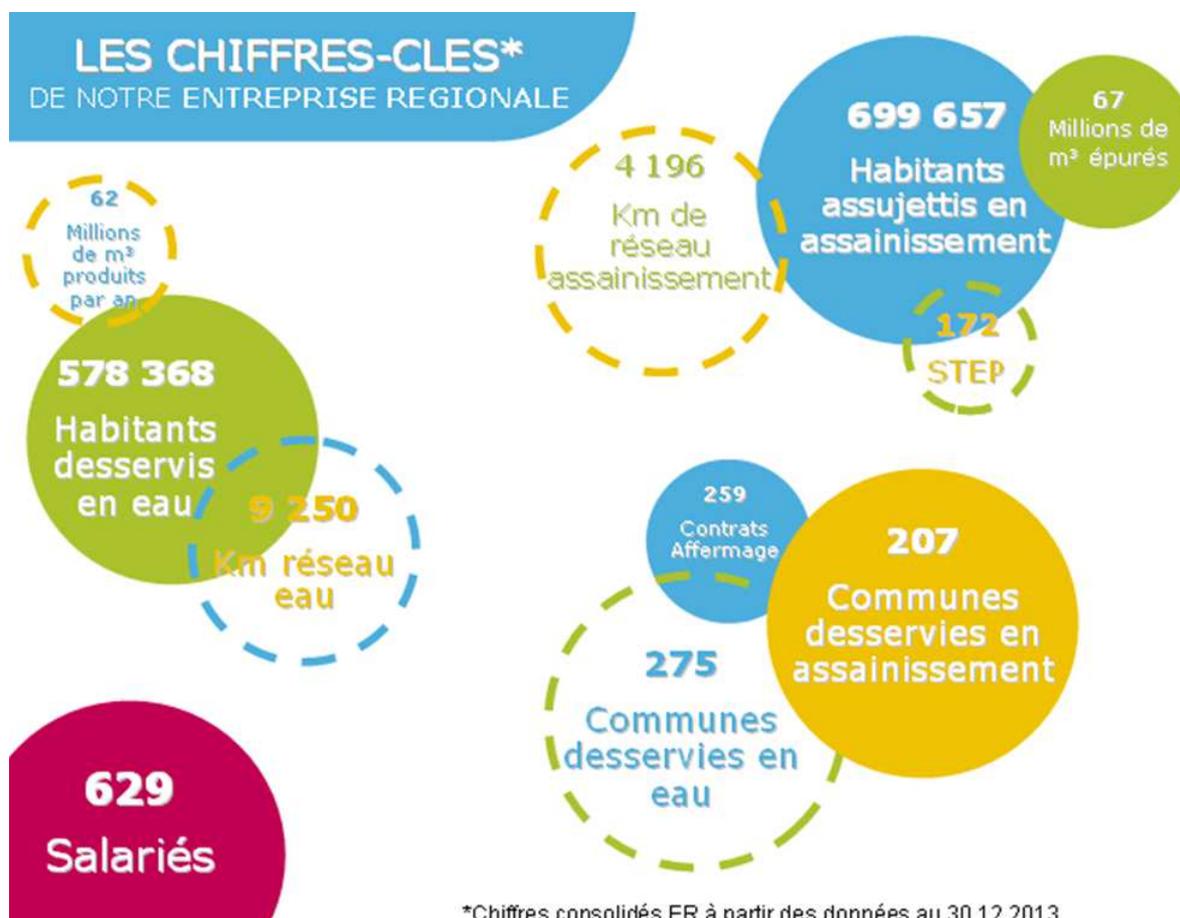
Le dialogue avec les diverses parties prenantes du monde de l'eau est essentiel, ainsi qu'une communication contribuant à la pédagogie sur nos domaines d'action.

Le périmètre d'activité s'étend sur 14 départements au travers des régions administratives du Languedoc Roussillon et du Midi Pyrénées (ainsi que le département du Lot et Garonne).



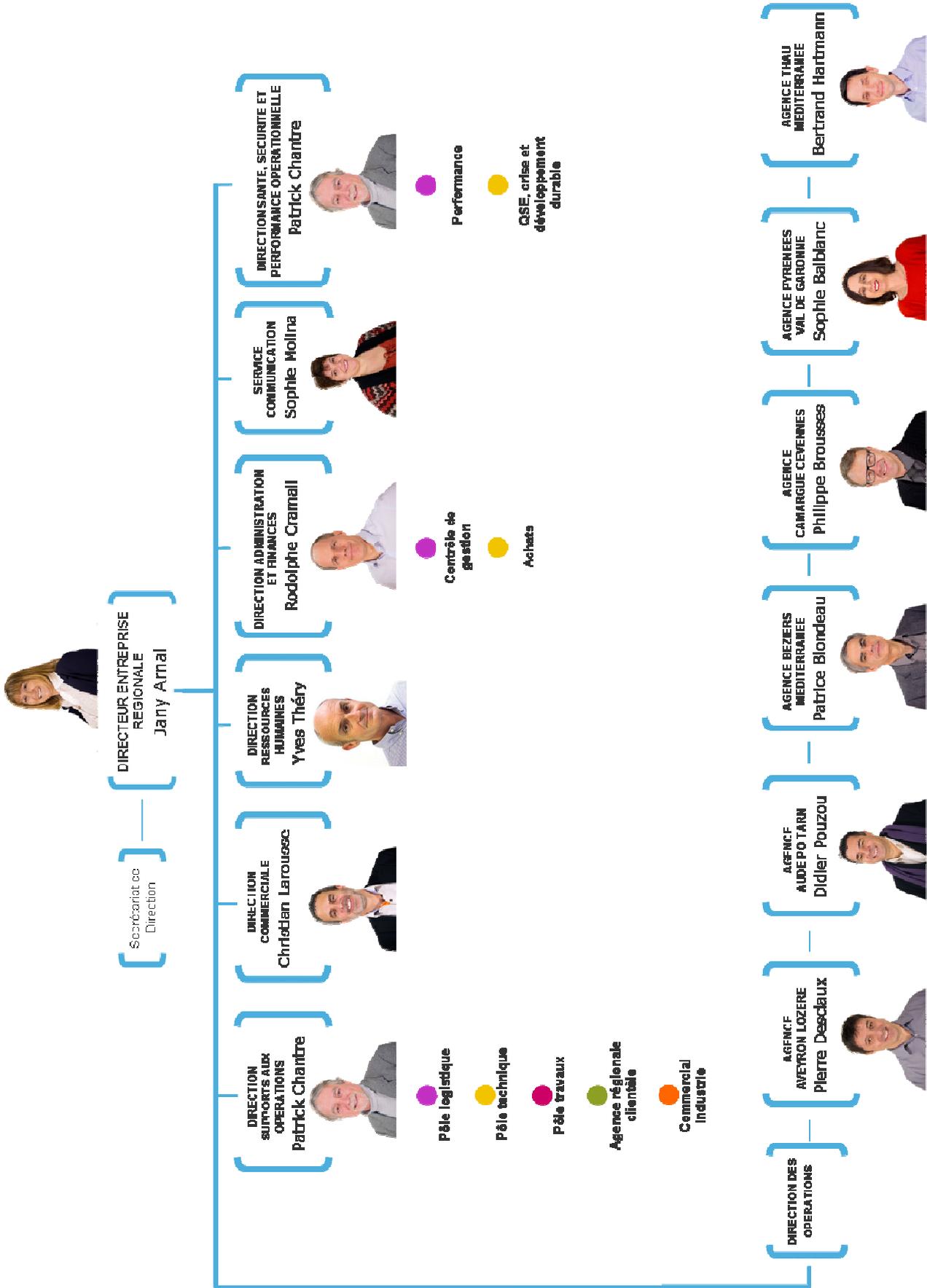
L'Entreprise Régionale Pyrénées Méditerranée adopte une organisation fondée sur la proximité. Elle est constituée de 6 agences territoriales qui forment un réseau de 32 implantations locales de notre personnel :

- Aude Pyrénées Orientales Tarn (Carcassonne), avec 92 agents,
- Aveyron Lozère (Onet le Château), avec 36 agents,
- Camargue Cévennes (Le Grau du Roi), avec 71 agents,
- Hérault Béziers, avec 68 agents,
- Pyrénées Val de Garonne (Toulouse), avec 56 agents,
- Thau Méditerranée (Agde), avec 87 agents.



*Chiffres consolidés ER à partir des données au 30.12.2013

L'organisation



Nos experts

L'AGENCE CLIENTELE (81 personnes)

Des professionnels au contact des clients, avec un service de proximité. Parmi les équipes, un Pôle est implanté au Polygone rive gauche de Béziers pour l'accueil téléphonique et le traitement des courriers.



LE POLE TECHNIQUE (52 personnes)

Les experts métiers apportent des solutions concrètes pour la bonne marche des infrastructures qui nous sont confiées par les collectivités. Ils permettent de soutenir les agences dans le développement de nouveaux projets (contrat de concession pour une nouvelle usine par exemple), le suivi de la législation, la consolidation de données techniques, etc.



LE POLE LOGISTIQUE (26 personnes)

La Logistique est un maillon essentiel du bon fonctionnement de nos exploitations : la gestion des magasins pour un approvisionnement des chantiers et l'ordonnancement des équipes d'intervention pour optimiser les déplacements et la gestion des urgences.



L'AGENCE TRAVAUX (13 personnes)

Son activité est dédiée aux appels d'offre dans le domaine de la construction de petites stations d'épuration (jusqu'à 10 000 eq-hbts), de presseurs et postes de relèvement, de systèmes de traitements d'eau.



DES EXPERTS EN PLUS (46 personnes)

Regroupés au siège de Béziers, ces experts exercent leurs compétences en Ressources humaines, Prévention des risques, Management de la qualité, Communication, Contrôle de gestion, Achats, Commercial, Compétitivité, Assurances.



Un nouveau laboratoire national basé à Béziers

Ce nouveau laboratoire est en cours d'accréditation COFRAC.

Enregistrement, analyse des échantillons, validation des résultats et édition des bulletins d'analyse.



Innover pour l'eau de demain

GERER DURABLEMENT LES RESSOURCES

Des techniques modernes pour maîtriser le rendement des réseaux et permettre aux consommateurs de piloter leurs consommations (municipaux, particuliers, professionnels, estivants).

- > Télérelève des compteurs d'eau.
- > Prélocalisateurs acoustiques en poste fixe (monitoring des réseaux d'eau).



VEILLER SUR LA QUALITE DES MILIEUX AQUATIQUES

Les techniques d'assainissement évoluent avec le renforcement de la réglementation... il faut regarder au-delà des stations d'épuration.

- > Bioréacteurs à membranes pour l'épuration.
- > Gestion active des milieux aquatiques avec des stations « Sirènes » (sondes de mesure et d'alerte en continu).
- > Zone Libellule : lutter contre les polluants émergents et restaurer la biodiversité (trames vertes et bleues).



L'ORGANISATION SPECIFIQUE POUR VOTRE CONTRAT



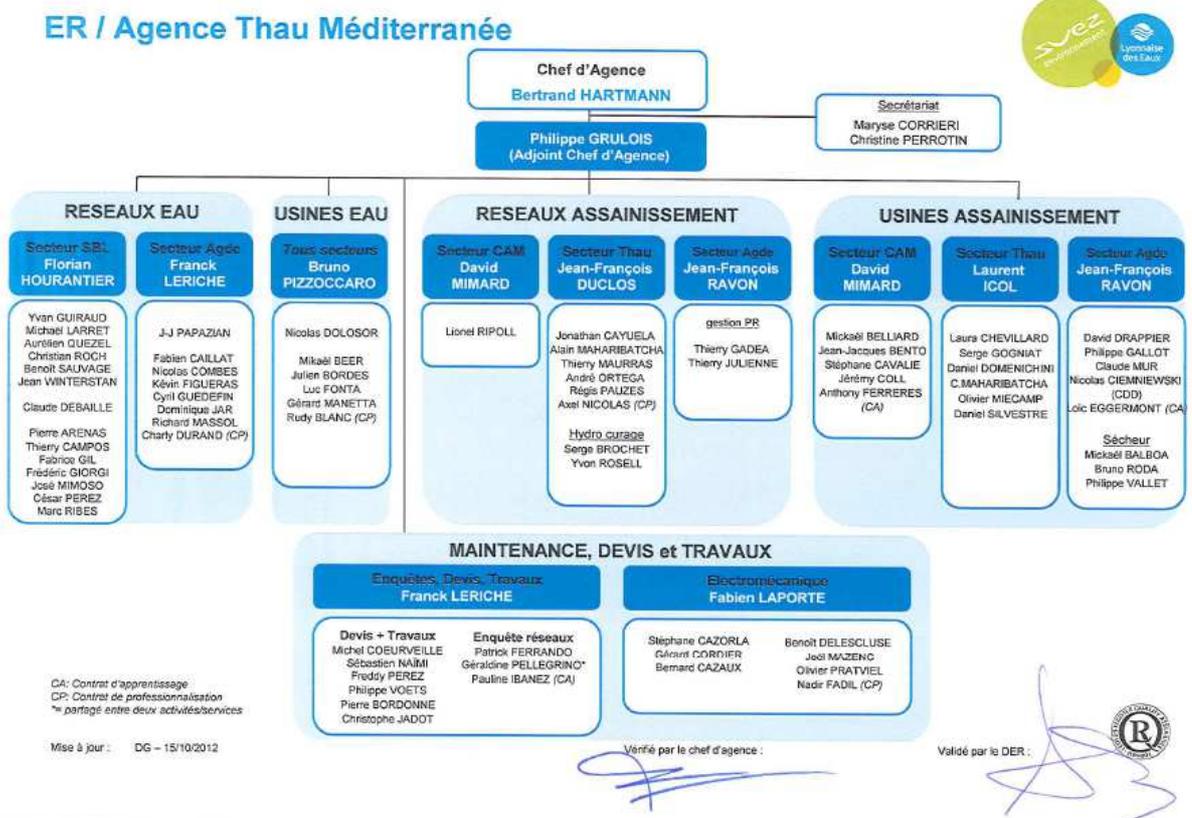
Bertrand HARTMANN
Chef de l'Agence Thau Méditerranée



Nicolas LESUR
Adjoint au Chef d'Agence
depuis le 01/01/2014

Pour manager les équipes d'exploitation sur le territoire du Syndicat du Bas Languedoc, Bertrand Hartmann est entouré de :

- Bruno Pizzoccaro : responsable usines eau potable
- Florian Hourantier : responsable réseaux eau potable secteur de Marseillan
- Claude Debaille : responsable réseaux eau potable secteur de Pignan
- David Mimard : responsable Assainissement secteur de Pignan
- Fabien Laporte : responsable maintenance électromécanique.





Nombre de contrats	Nombre de clients		Installations	
	Eau Potable	Assainissement	Eau Potable	Assainissement
21 (DSP)	53 540	69 349	78 (réservoirs, usines, surpresseurs...)	17 step, 2 lagunes, 1 centrale S/vidé et 238 PR.

Le chef d'agence, Bertrand HARTMANN, dispose des moyens et de l'autorité pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles et à la satisfaction des clients.

Le personnel de l'agence Thau Méditerranée est constitué d'une équipe de 87 personnes : 73 agents d'exécution, 12 agents de maîtrise et 2 cadres. Des équipes autonomes, avec l'ensemble du matériel nécessaire pour réaliser les interventions, sont basées à Agde, Marseillan, Courmonterral et à Sète.

Cette répartition géographique permet de réduire les temps d'intervention aussi bien pendant les périodes ouvrées que lors des périodes d'astreinte.

Les agents sont joignables à tout moment et munis de téléphones portables. Les équipes d'intervention sont joignables par GPRS sur Pocket PC.

Le personnel de l'agence bénéficie du soutien logistique du pôle Environnement du groupe SUEZ, de l'ensemble des services support de Lyonnaise des Eaux et plus localement, des compétences disponibles au sein de l'Entreprise Régionale Pyrénées Méditerranée (service clientèle, expertise eau et assainissement, services administratifs, gestion de patrimoine).

L'agence gère l'ensemble des contrats de l'Hérault de l'Entreprise Régionale Pyrénées Méditerranée à l'exception des contrats de la Communauté d'Agglomération Béziers Méditerranée.

ADMINISTRATION DE L'AGENCE

Une assistante.

LE SERVICE RESEAUX EAU POTABLE

Activités : Gestion et exploitation des réseaux d'eau potable- recherche de fuites sur canalisations et branchements - réalisation de travaux neufs eau et assainissement - réalisation des projets d'investissements (canalisations, branchements plomb, amélioration de réseaux) - gestion des poteaux d'incendie - campagnes de renouvellement des compteurs - contrôle des réseaux et branchements - réception de travaux neufs - coordination avec les services municipaux.

INTERVENANT SUR LE SECTEUR D'AGDE



Franck Leriche
Responsable Réseaux

Moyens humains : 8 personnes.

Moyens techniques : 2 fourgons d'intervention avec l'outillage associé, 3 véhicules légers, 2 minipelles, 3 camions, tablettes informatiques portables, équipement de perçage en charge de canalisation, appareil de désinfection canalisations et branchements, outillage divers (pilonneuses, pompes, ...), un rabattement de nappe.

INTERVENANT SUR LE SECTEUR SBL



Florian Hourantier
Responsable Réseaux

Moyens humains : 14 personnes

Moyens techniques : 4 fourgons d'intervention avec l'outillage associé, 4 véhicules légers d'intervention, 1 véhicule léger d'intervention équipé mesure de poteau d'incendie, 2 véhicules légers, 2 mini pelles 3,5T et 5T + BRH, 1 camion benne, 1 poids lourd 19Tpoli-benne, 1 poids lourd 12T poli-benne, 1 compresseur, tablettes informatiques, équipement de perçage en charge de canalisation, outillage divers (pilonneuses, pompes, feux, etc).

LE SERVICE RESEAUX ASSAINISSEMENT

Activités : Exploitation des réseaux d'eaux usées - contrôle des réseaux et branchements, autosurveillance des réseaux d'assainissement - réception de travaux neuf - coordination avec les services techniques municipaux - réalisation de travaux neufs assainissement - enquêtes de conformité (domestiques, industries et métiers de bouche) - hydrocureur - test à la fumée.

INTERVENANT SUR LE SECTEUR D'AGDE



Responsable Réseaux : Franck Leriche

Moyens humains : 2 personnes.

Moyens techniques : une caméra portable pour inspection vidéo des réseaux et des branchements - équipements pour visite de collecteurs (trépieds, treuils, poulies anti-chute) - détecteurs de gaz (4 fonctions) 1 véhicule léger d'intervention - 1 vidéo périscope.

INTERVENANT SUR LE SECTEUR DE SETE



Responsable : Jean François Duclos

Moyens humains : 8 personnes

Moyens techniques : 4 fourgons d'intervention avec l'outillage associé et pompe HP, 1 fourgon d'intervention avec outillage associé, 2 véhicules légers d'intervention, 1 fourgon équipé pour l'inspection des réseaux (caméra + vidéo périscope), 1 camion hydrocureur, Tablettes informatiques portables, Détecteurs de gaz (4 fonctions).

LE SERVICE USINES EAU POTABLE

Activités : exploitation et gestion d'usines de production et de traitement d'eau – Coordination avec l'ARS



Responsable Usines Eau Potable : Bruno Pizzoccaro

Moyens Humains : 6 personnes

Moyens Techniques : 2 véhicules légers d'intervention, 2 utilitaires, 2 fourgons d'interventions avec l'outillage associé.

LE SERVICE USINES ASSAINISSEMENT

Activités : exploitation et gestion des stations d'épuration – exploitation et gestion d'un sécheur – exploitation et gestion des postes de relèvement – autosurveillance des stations d'épuration – autosurveillance des réseaux d'eaux usées – surveillance des eaux de baignades – process eaux usées et boues – suivi agronomique, analyse des boues – analyses de terrain – coordination avec les services de l'Etat (DDA, DDASS, SATESE, Agence de l'Eau) –

INTERVENANT SUR LE SECTEUR AGDE



Responsable : Jean François Ravon

Moyens humains : 12 personnes.

Moyens techniques : 3 véhicules légers d'intervention, 1 camion grue, 1 chargeur.

Périmètre d'intervention : Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée et des Hauts Cantons

INTERVENANT SUR LE SECTEUR THAU



Responsable : Laurent Icol

Moyens humains : 6 personnes

Moyens techniques : 2 fourgons d'interventions avec l'outillage associé, 1 véhicule utilitaire

Périmètre d'intervention : Communauté d'Agglomération Thau Méditerranée.

INTERVENANT SUR LE SECTEUR CAM



Responsable : David Mimard

Moyens humains : 6 personnes

Moyens techniques : 1 fourgon VL équipé pour les débouchages de branchements et pour le passage caméra des branchements.

Périmètre d'intervention : Communauté d'Agglomération de Montpellier Ouest.

Activités : Exploitation des réseaux d'eaux usées - contrôle des réseaux et branchements, autosurveillance des réseaux d'assainissement - réception de travaux neuf - coordination avec les services techniques municipaux - réalisation de travaux neufs assainissement.

LE SERVICE ENQUETES DEVIS ET TRAVAUX



Responsable : Franck Leriche
Moyens Humains : 7 personnes

Activités : Contacts clients pour définir son besoin – prise de rendez-vous – devis – réalisation travaux neufs eau potable et eaux usées – réception – renouvellement conduites, branchements, accessoires.

LE SERVICE MAINTENANCE ELECTROMECHANIQUE



Responsable : Fabien Laporte
Moyens Humains : 7 personnes (l'équipe est ordonnancé sur Neptune et via les POTE)
Moyens techniques : 2 camions grues – 2 véhicules légers équipés – 2 véhicules moyens (petits fourgons) équipés du matériel associé –1 fourgon mécanique.

ACTIVITES : Assurer la maintenance préventive et curative des équipements électromécaniques du parc de l'agence. Participer aux travaux neufs et de renouvellement – Assurer l'astreinte électromécanique sur le secteur Agathois – Etre force de propositions techniques pour l'amélioration des usines sur le territoire de l'agence.

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

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.

NOTRE DEMARCHE QUALITE

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

NOUS DEVONS SANS CESSER IMAGINER DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES SOLUTIONS POUR 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
 - Identifier les risques et les besoins (ressources)
 - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
 - Gérer la documentation
 - Définir les règles de réalisation de l'activité
 - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
 - Former (acquisition des compétences nécessaires)
 - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
 - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
 - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
 - 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 ENVIRONNEMENTALE

UNIQUEMENT SI DEMARCHE EN COURS

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

NOTRE OBJECTIF

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

UNE DEMARCHE PARTENARIALE

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

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

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

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

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

L'EXPERIENCE DE LYONNAISE DES EAUX

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

Les chiffres clés actualisés au 31 décembre 2013 sont :

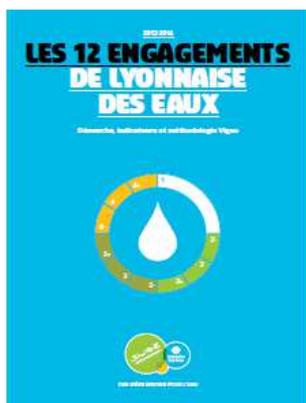
- 23 usines de production d'eau (ce chiffre ne prend pas en compte les "petites" installations de type châteaux d'eau, forages, etc.)
- 6 réseaux de distribution
- 96 réseaux d'assainissement
- 51 réseaux eaux pluviales
- 116 STEP
- 48 sites de traitement de boue

NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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



En 2010, Lyonnaise des Eaux a lancé la démarche Idées Nouvelles sur l'Eau, vaste programme de travail et de dialogue de 24 mois, avec l'ensemble de ses parties prenantes. Une plate-forme collaborative, des forums d'experts, la rencontre de 700 élus en régions ont permis de travailler à de nouvelles solutions pour réinventer le futur de l'eau autour d'un diagnostic partagé.

En 2012, Lyonnaise des Eaux a pris 12 nouveaux engagements, couvrant la période 2012 - 2016, qui prolongent la démarche initiée. Ces engagements ont fait l'objet d'une première évaluation annuelle fin 2012 par Vigeo, et d'une nouvelle évaluation fin 2013.

Pour 2013, Vigeo a attribué à Lyonnaise des Eaux la notation de 3 sur une échelle allant de 1 à 4+, ce qui correspond à un score de 147 sur 200.

La note de Lyonnaise des Eaux a ainsi progressé de 3 points par rapport à 2012.

3 PILIERS ET 12 ENGAGEMENTS : LA NOTATION PAR VIGEO (de 1 à 4)

I) Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

- 1) **Contractualiser une charte de gouvernance locale / Note de 3+**
Mettre à disposition de chaque client qui le souhaite des outils lui permettant de renforcer le contrôle de son opérateur et de mieux informer ses usagers.
- 2) **Partager la connaissance avec tous les publics / Note de 4**
Leur permettre de "Tout savoir de l'eau de la commune" **via un site internet dédié**, « **Tout sur mon eau** », **lancé en juin 2013**, et sensibiliser au moins 120 000 enfants et adultes chaque année en partenariat avec les écoles et associations.
- 3) **Ouvrir la gouvernance de l'entreprise et déployer l'éthique d'intervention / Note de 3-**
Un réseau de déontologues est en place depuis 2012.

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

- 4) **Economiser l'eau / Note de 3+**
Proposer à l'ensemble des usagers (collectivités, bailleurs, industriels, agriculteurs, consommateurs...) les solutions les plus adaptées pour économiser collectivement l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 500 000 habitants d'ici 2016.
- 5) **Restaurer le bon état écologique de l'eau et compenser les pressions sur la biodiversité / Note de 3**
Mettre à la disposition de tous les acteurs concernés (collectivités, industriels, agriculteurs, associations de protection de l'environnement) des solutions innovantes pour un objectif de "zéro pollution" dans le milieu naturel.
- 6) **Garder un temps d'avance sur la qualité de l'eau potable / Note de 3-**
Mettre en place l'Observatoire des polluants émergents. Proposer une analyse multicritère de la qualité de la ressource pour chaque source d'approvisionnement en eau potable.
- 7) **Transformer les installations de traitement et d'épuration en plateformes environnementales / Note de 3-**
Proposer la neutralisation d'ici 2016 des émissions de gaz à effet de serre de dix nouvelles unités d'assainissement. Réaliser dans 50 % des sites où nous opérons des espaces de biodiversité et des zones de compensation écologique.
- 8) **Développer les compétences des hommes et des femmes / Note de 3+**
Consacrer 30 % de notre budget formation à la maîtrise des nouvelles technologies, et rester l'opérateur le plus performant en matière de sécurité au travail avec un taux de fréquence annuel des accidents inférieur à six.
En 2013, les moyens dédiés à la formation ont été en hausse : 4,34% de la masse salariale.
Par ailleurs, Lyonnaise des Eaux a signé en 2013 un nouvel accord avec l'ensemble des organisations syndicales qui définit des engagements ambitieux sur l'emploi et la responsabilité sociale pour la période 2012-2014.

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

- 9) **Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur / Note de 2+**
D'ici 2016, indexer jusqu'à 15% de notre rémunération sur des indicateurs de performance environnementale.
- 10) **Partager équitablement la valeur créée / Note de 2+**
Proposer une juste répartition des gains de productivité dégagés au cours de l'année entre la collectivité, ses habitants et l'entreprise selon des règles établies en amont du contrat.

11) Rendre possible l'accès de tous à l'eau / Note de 3

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

A la suite de la parution de l'offre « Eau équitable » en 2012, Lyonnaise des Eaux poursuit son travail dans le cadre de l'Observatoire de la tarification sociale à Dunkerque.

12) Contribuer à l'emploi local / Note de 3+

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

En 2013, Lyonnaise des Eaux a reçu l'attestation d'Employeur socialement responsable.

Lyonnaise des Eaux publie l'intégralité des résultats dans un rapport disponible pour tous [sur le site www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)

La preuve par l'exemple : des actions concrètes, témoins de l'engagement DE L'ENTREPRISE REGIONALE ER PYRENEES MEDITERRANEE AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

Nous vous recommandons de citer, pour chacun des 12 engagements de LDE, des exemples de réalisations concrètes sur le périmètre de votre Entreprise Régionale et/ou sur celui du contrat faisant l'objet du RAD.

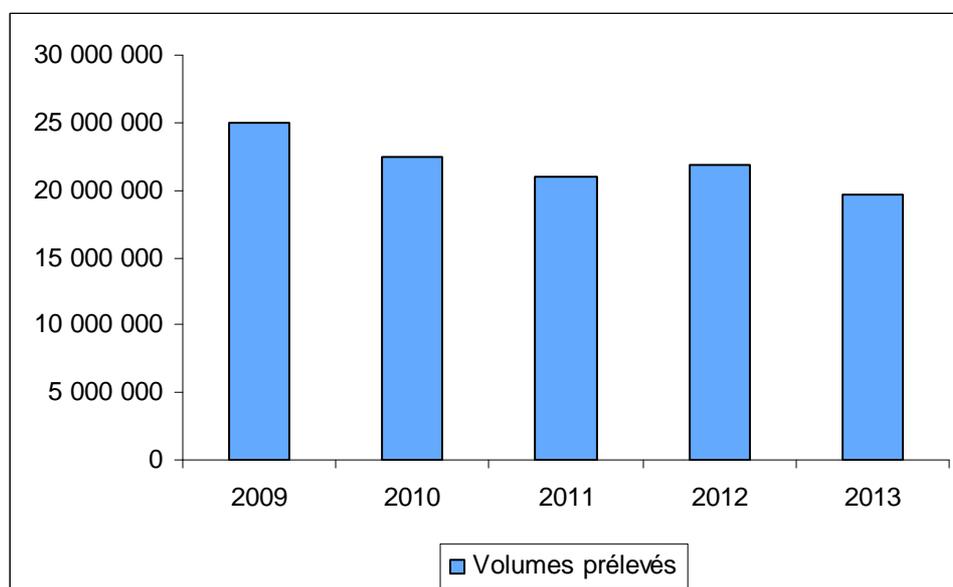
LE BILAN HYDRAULIQUE

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

Volumés prélevés par nature de ressources (m3)						
	Nature de la ressource	2009	2010	2011	2012	2013
Ressource Florensac	Usine de production	22 309 582	20 822 870	19 666 720	19 224 948	17 446 225
Ressource St Jean de Védas	Usine de production	2 293 143	1 381 997	1 092 933	579 375	98 227
Ressource Boulidou	Forage	221 150	148 861	0	83 635	122 109
Ressource Olivet				170 798	289 066	192 218
Ressource Pinet		114 558	114 175	119 379	134 065	111 896
Montagnac	Forage				265 051	269 405
Utep Fabrègues*	achat d'eau BRL				1 253 596	1 348 804
Montagnac Bessilles	Forage				20 212	12 746
Total des volumes prélevés		24 938 433	22 467 903	21 049 830	21 849 948	19 601 630

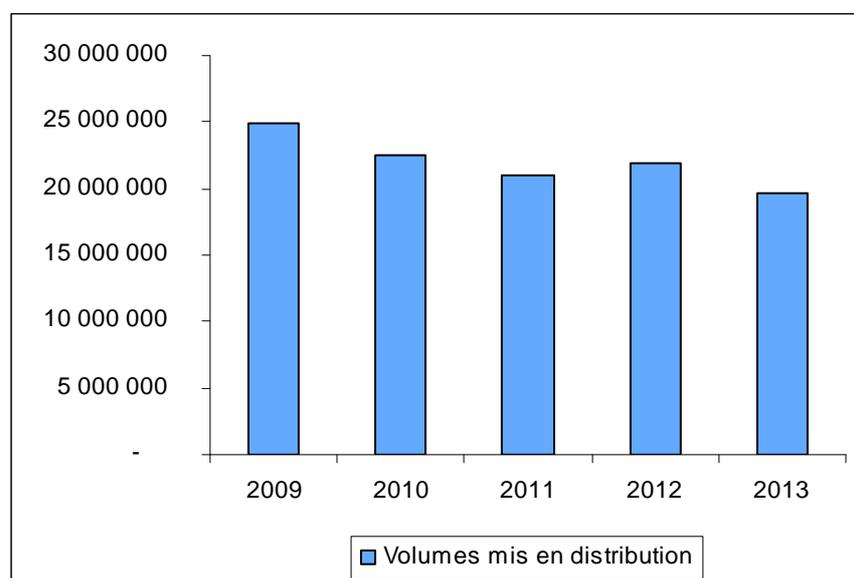
*En 2012 : le total des volumes achetés s'élève à 1 518 359m³. Sur ces 1 518 359m³ 264 763m³ ont servi aux essais et rejets en milieu naturel. Il en résulte que 1 253 596m³ ont été effectivement mis en distribution.



LES VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ANNEE CIVILE

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années. Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros). Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumés mis en distribution (m3)					
	2009	2010	2011	2012	2013
Eau produite - Usine	24 938 433	22 467 903	21 049 830	21 849 948	19 601 630
Total volumés produits (A)	24 938 433	22 467 903	21 049 830	21 849 948	19 601 630
Total volumés achetés en gros (B)	-	-	-	-	-
Total volumés vendus en gros (C)	-	-	-	-	-
Total volumés mis en distribution (A+B-C) = (D)	24 938 433	22 467 903	21 049 830	21 849 948	19 601 630



LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES

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.

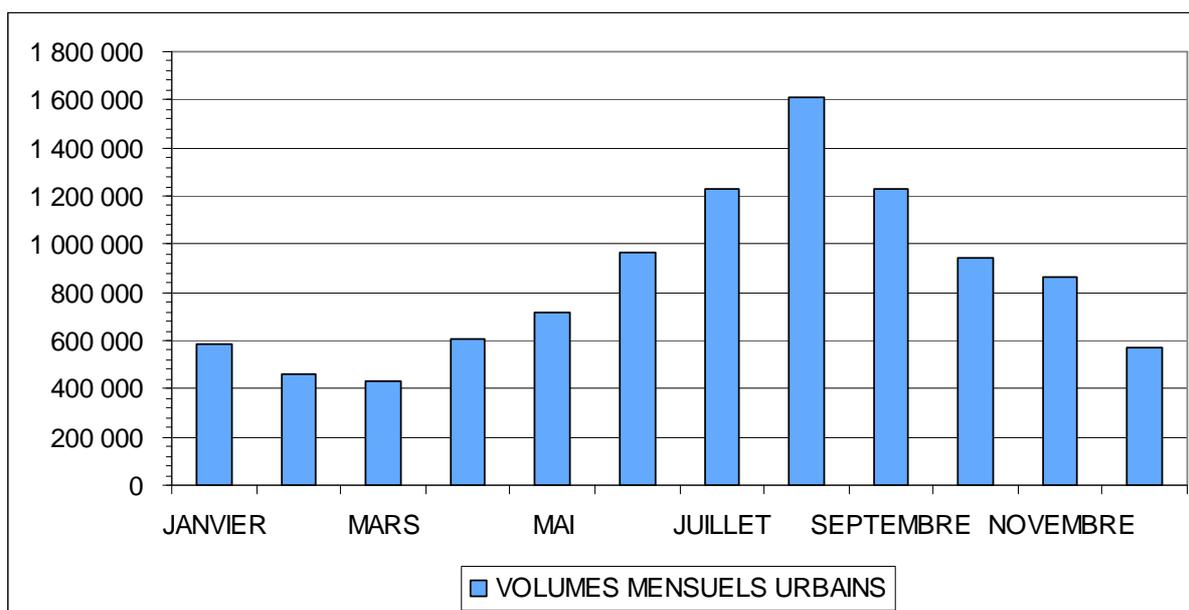
Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- 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.

Volumes consommés annuels des urbains (vente d'eau en m3)

Volumes consommés annuels des urbains (vente d'eau en m3)

Communes	Volumes en m3
Agde	5 115 539
Sète	1 057 426
Frontignan Balaruc	3 008 472
Mèze	1 059 974
TOTAL	10 241 411



VOLUMES CONSOMMES AUTORISES

Volumes consommés (m3)					
	2009	2010	2011	2012	2013
Total volumes comptabilisés (E)	18 529 560	17 858 695	17 093 420	17 621 383	15 699 152
Volumes consommés sans comptage (F)	385 995	0	0	160 000	0
Volumes de service du réseau (G)	800 000	680 000	680 000	630 000	588 000
Total des volumes consommés autorisés(E+F+G) = (H)	19 715 555	18 538 695	17 773 420	18 411 383	16 287 152

E : Volumes comptabilisés

F : volumes consommés sans comptage

G : volume de service

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

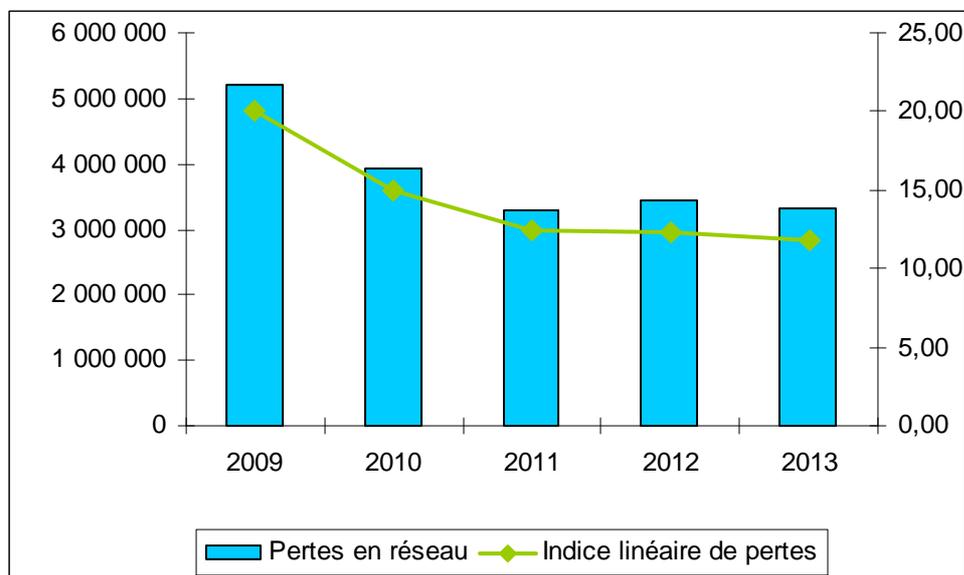
Les pertes d'eau potable en réseau sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

- 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 et Indice linéaire de pertes

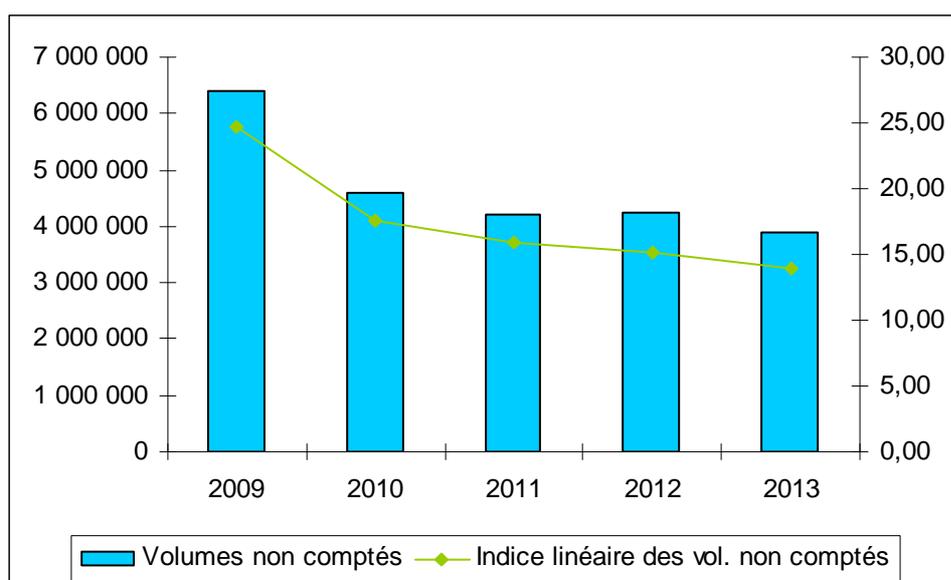
Pertes en réseau (m3) et Indice linéaire de pertes (m3/km/j)					
	2009	2010	2011	2012	2013
Volumes mis en distribution (D)	24 938 433	22 467 903	21 049 830	21 849 948	19 601 630
Volumes consommés autorisés (H)	19 715 555	18 538 695	17 773 420	18 411 383	16 287 152
Total des "Pertes en réseau" (D-H) = (J)	5 222 878	3 929 208	3 276 410	3 438 565	3 314 478
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	711,771	719,19	722,79	764,36	768,18
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	20,10	14,97	12,42	12,32	11,82



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.

Volumes non comptés et Indice linéaire des volumes non comptés					
	2009	2010	2011	2012	2013
Volumes mis en distribution (D)	24 938 433	22 467 903	21 049 830	21 849 948	19 601 630
Volumes comptabilisés (E)	18 529 560	17 858 695	16 857 093	17 621 383	15 699 152
Total des "Volumes non comptés" (D-E) = (K)	6 408 873	4 609 208	4 192 737	4 228 565	3 902 478
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	711,771	719,19	722,79	764,36	768,18
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(36	24,67	17,56	15,89	15,16	13,92



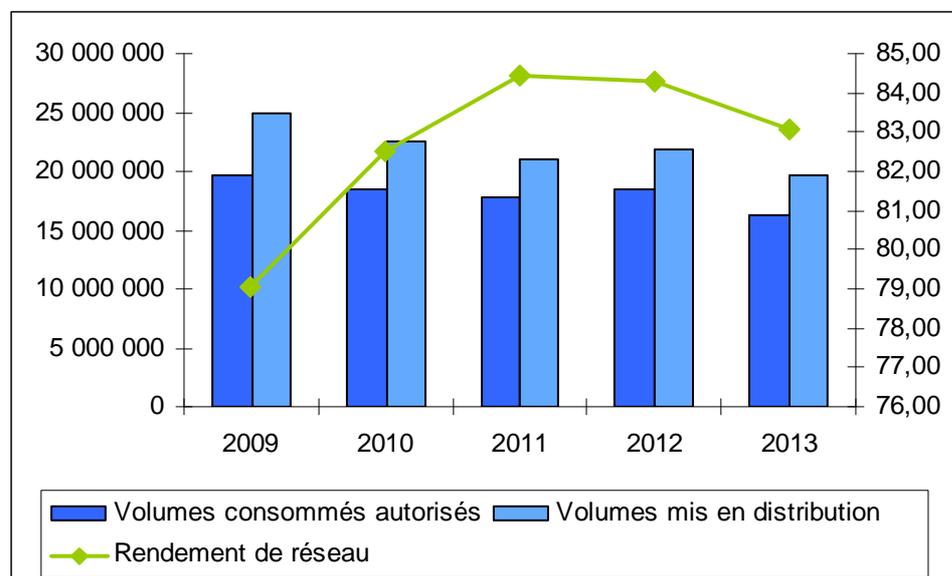
LE RENDEMENT DU RESEAU SUR PERIODE DE RELEVÉ

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.

Rendement de réseau (%)					
	2009	2010	2011	2012	2013
Volumes consommés autorisés (m3) (H)	19 715 555	18 538 695	17 773 420	18 411 383	16 287 152
Volumes ventes en gros (m3) (C)	0	0	0	0	0
Volumes produits (m3) (A)	24 938 433	22 467 903	21 049 830	21 849 948	19 601 630
Volumes achetés en gros (m3) (B)					
Rendement de réseau (H+C)/(A+B) (%)	79,06	82,51	84,43	84,26	83,09

La baisse du rendement de réseau constatée en 2013 n'est pas révélatrice d'une dégradation de la maîtrise des réseaux : elle est liée à la forte chute des volumes consommés qui constitue le numérateur du calcul du rendement de réseau.

Comme le démontre l'évolution de l'indice linéaire de perte et l'indice linéaire de consommation, les pertes d'eau en ligne ont fortement baissé. Ainsi en 2013, 326 087m³ ont été économisés au titre des volumes non comptés.



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

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

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

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

LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

CONFORMITÉ DE LA RESSOURCE

Conformité/Référence

Le Décret 2001-1220 fixe deux niveaux d'exigence sur la qualité de l'eau :

seuils de conformité : valeurs limites à respecter, tout dépassement entraîne une non conformité de l'eau.

valeurs de référence : il s'agit de valeurs "guide" plus strictes sur les mêmes paramètres ou portant sur des paramètres complémentaires. Elles permettent de préciser la qualité de l'eau au delà de sa simple conformité. Un dépassement de ces seuils n'entraîne pas de non conformité, et l'eau reste conforme aux exigences pour tous les usages, y compris alimentaires.

Station Filliol à Florensac

L'eau captée provient de la nappe alluviale de l'Hérault. L'exploitation du champ captant a fait l'objet d'un arrêté préfectoral n° 92-II-825 en date du 18 août 1992 qui fixe la limite des périmètres de protection et les débits autorisés maximum (4000 m³/h). C'est-à-dire une production maximum sur 24 h de 96 000 m³.

Station La Lauzette à Saint Jean de Védas

Les forages du captage de la Lauzette exploitent un important aquifère karstique dont le magasin est constitué par des calcaires du jurassique supérieur entre 71m et 120m de profondeur. Aucune procédure de DUP pour la protection et l'exploitation des captages n'a été initiée. Ce forage reste en secours si rupture d'approvisionnement BRL et il fonctionne 1/2h/j.

Forage dit du Boulidou à Pignan

L'eau captée provient de l'aquifère du jurassique supérieur représenté par des gros bancs calcaires, la carte hydrogéologique est comparable aux forages de la Lauzette.

Le forage réalisé a été tubé jusqu'à 80 m en diamètre 356mm inox, il a été mis en fonctionnement de secours au mois d'août 2006 avec un débit de 180m³/h et un traitement au chlore gazeux. Le débit n'est pas autorisé.

Forage de Pinet

La ressource est constituée par une nappe souterraine. Le champ captant de l'Ornezon. Il comporte un forage de reconnaissance et un forage d'exploitation, destinés à l'alimentation en eau potable de la Commune de Pinet.

Le forage est constitué de deux pompes de forage d'un débit d'environ 50m³/h chacune. Ces pompes refoulent dans le réservoir de Pinet d'une capacité de 400m³. Une chloration proportionnelle au débit est réalisée à la sortie du forage. Le forage se situe sur la parcelle N°512 du plan cadastral de la Commune, à 260m au Nord de l'autoroute A9. Il capte les niveaux argilo-calcaréo-conglomératiques de l'Eocène inférieur avec des venues d'eaux à côtés différentes. Le forage a une profondeur de 79,50m.

Forage de l'Olivet à Pignan

Le forage est constitué d'une pompe d'un débit de 300m³/h. Cette pompe refoule sur une cheminée d'équilibre et alimente la station du Touat en gravitaire sur laquelle il existe une bache de 200m³. La station du Touat est équipée de deux pompes débitant 300m³/h qui fonctionnent alternativement.

Forage de la Plaine à Montagnac

Le forage de Montagnac est alimenté par un forage situé le long de la nappe de l'Hérault appelé forage de la Plaine qui alimente le réservoir principal du village. L'exploitation du forage de Montagnac a fait l'objet d'un Arrêté Préfectoral n°2012-II-719. Ce forage est équipé de deux pompes immergées d'un débit de 100m³/h alimentant le réservoir Village rue du Cabanis d'une capacité de 2 254m³. Dans le réservoir nous trouvons une station de surpression pour les hauts quartiers d'un débit de 60m³/h.

L'aire de Bessilles est alimentée par le forage de Bellugettes, l'exploitation du forage a fait l'objet d'un Arrêté Préfectoral n°98-I-3660.

Forage de Béluguettes à Montagnac (Bessilles)

Ce forage est équipé d'une pompe de 20m³/h alimentant le réservoir de Bessilles d'une capacité de 300m³.

UTEP de Fabrègues

La station est alimentée par le Bas-Rhône Languedoc (achat d'eau). Le débit reçu peut varier entre 650 et 1300m³/h. La station refoule vers le réservoir de Fabrègues d'une capacité de 10 000m³. Elle est équipée de 3 pompes de reprise de 625m³/h chacune, deux seulement pourront fonctionner en simultané. Un débit de 180 m³/h et un traitement au chlore gazeux. Le débit n'est pas autorisé.

Le système de production d'eau du Syndicat

Le réseau d'adduction et distribution du Syndicat du Bas Languedoc permet d'alimenter 20 communes auxquelles s'ajoutent la vente en gros à 4 Communes ou Collectivités. La liste des Communes et le synoptique sont joints en annexe.

L'ensemble des installations est télé surveillé. Les informations liées au fonctionnement (marche des pompes, pressions, niveau dans les réservoirs) et à la qualité de l'eau (valeurs de résiduel de chlore) sont transmises au superviseur (logiciel TOPKAPI). Des alarmes sont générées automatiquement quand un dysfonctionnement apparaît.

La production de la station André Filliol à Florensac

La station André Filliol se décompose en deux stations de pompage.

La station de pompage U1 est équipée de quatre groupes électro-pompes, deux de 550m³/H et deux de 1100m³/H.

La station de pompage U2 est équipée de quatre groupes électro-pompes de 1 100m³/H.

Sur l'ensemble du site de Florensac (U1+U2), la production d'eau potable est de 105 600m³/J. L'eau est prélevée à partir de douze puits.

Chaque puits est équipé d'une pompe immergée de 450 m³/h. L'eau prélevée arrive dans une bache tampon de 500 m³. Elle est refoulée sur le réseau de transport/distribution à partir de deux stations indépendantes :

- La station U1 alimente la branche nord de l'étang de Thau vers Marseillan. Son fonctionnement est asservi au niveau du réservoir de Balaruc. La capacité de production maximale est de 1200 m³/h.
- La station U2 alimente la branche sud de l'étang de Thau vers Agde. Son fonctionnement est asservi au niveau du réservoir du Mont Saint-Loup. La capacité de production maximale est de 3000 m³/h.
- La station U3 va se substituer aux stations U1 et U2 avec une augmentation de la capacité produite.
- Le service Mt St Loup mis en route le 23 juin 2012 sera susceptible à terme de produire 4 000m³/h.
- Le service Balaruc mis en route le 7 novembre 2012 fonctionne à l'heure actuelle à 1 500m³/h et pourra à terme débiter 2 000m³/h lorsque le feeder aura été totalement renouvelé.

Usine de traitement « Georges Debaille » à Fabrègues

La station est alimentée par un achat d'eau au BRL, d'une capacité nominale de 30 000m³/j en pointe.

- Démarrée au mois de mai 2012, la pointe maximum produite est environ de 9 000m³ en raison du fonctionnement actuel du réseau.

- 3 groupes de reprise de 650m³/h chacun.
- 2 au maximum peuvent fonctionner en parallèle.

La production de Montagnac

La station de pompage est équipée de deux pompes immergées de 100m³/h chacune qui alimente le réservoir du village d'une capacité de 2 300m³. Au sein du réservoir sont installés les groupes de surpression pour la partie haute du village capacité 64m³/h. Le surpresseur de la cave coopérative est alimenté en gravitaire depuis le réservoir principal de deux pompes d'une capacité maximale de 39m³/h. La base de Bessilles est alimentée par un forage équipé d'une pompe débitant 25m³/h environ. Elle alimente le réservoir de 300m³ de Bessille.

La production de la station la Lauzette à St Jean de Vedas

Le captage de Saint Jean de Védas est équipé de 2 forages de 150m³/H et 300m³/H qui refoulent l'eau dans une bache de 300m³, où un traitement de chlore est injecté. Des pompes de reprise renvoient l'eau vers le réservoir de Fabrègues (10 000 m³) par une canalisation de 500 mm.

La production de Pinet

La production d'eau potable, au lieu-dit l'Ornezon, est assurée par deux forages équipés de deux groupes électro-pompe immergés à une profondeur de 35 m, débitant chacun 52m³/h en moyenne. Ce système étant en service depuis juillet 1996. L'eau est directement refoulée dans le réservoir.

Le forage de l'Olivet à Pignan

Le forage de l'Olivet est situé lieu dit l'Olivet Commune de Pignan (numéro de Parcelle 182 section BM). Il a fait l'objet d'une DUP. Le forage a un débit de 300m³/h et refoule dans une bêche d'équilibre d'une capacité de 25m³ qui alimente en gravitaire la bêche située sur la station du Touat.

A partir de cette dernière deux pompes de reprise de 300m³/h chacune refoulent sur le réseau à destination du réservoir 4500 de Cournonterral.

Les stations de reprises

Le réseau comporte trois stations de reprise : Issanka, Saint Martin, Sainte Cécile et Pinet/Pomerols.

Et onze stations de surpression : Loupian, Villeveyrac, Cournonsec, Cournonterral, Murviel les Ifs, les Jangles, Poussan, Montbazin, Bouzigues, Saussan et Montagnac.

Et quinze surpresseurs : Loupian RN 113, Villeveyrac, Bouzigues « Clavalades », Montbazin, Cournonsec « Ecoles, Cournonsec « Maréchal », Cournonterral « Taillade », Murviel « Ifs », St Georges d'Orques « les Jangles », Saussan, Gigean Réservoir, Poussan réservoir surpresseur, Pignan « le Touat », Montagnac réservoir, Montagnac Cave Coopérative.

PROTECTION DE LA RESSOURCE

Protection de la ressource		
	2012	2013
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	100% A. Filliol, 40% La Lauzette, 100% Olivet, 100% Boulidou, 40% Montagnac, Karland (sera arrêté en 2013), 80% Pinet	100% A. Filliol, 40% La Lauzette, 100% Olivet, 100% Boulidou, 80% Montagnac, 80% Pinet, 80% Montagnac Bessilles

Définition : Indice (de 0 à 100%) d'avancement des démarches d'établissement des périmètres de protection.

Etat d'avancement du périmètre de protection						
Désignation des ressources	0%	20%	40%	60%	80%	100%
	Aucune action de protection de la ressource	Etudes hydrologique et environnementale en cours	Avis de l'hydrologue définissant les périmètres de protection et travaux nécessaires	Arrêté préfectoral avec déclaration d'utilité publique et validation des périmètres de protection rendu	Arrêté préfectoral complétement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes, travaux terminés)	Arrêté préfectoral complétement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi
Station Filliol						100%
Station la Lauzette			40%			
Station de Pinet					80%	
Le Boulidou						Travaux de mise en conformité du traitement 100%
Montagnac					80%	
Montagnac Bessilles					80%	
Olivet						100%

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 sur les parties physico-chimique et microbiologique de la ressource sont les suivants :

CONFORMITE DE L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Non conforme	Global	Non conforme	% Non conforme
Contrôle sanitaire	Microbiologique	6	0	0,00%	15	0	0,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	6	0	0,00%	917	0	0,00%
Surveillance	Microbiologique			0,00%			0,00%
Surveillance	Physico-chimique			0,00%			0,00%

LA PRODUCTION

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

Statistiques sur la conformité en production							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Non conforme	Global	Non conforme	% Non conforme
Contrôle sanitaire	Microbiologique	15	0	0,00%	87	0	0,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	15	0	0,00%	1 129	0	0,00%
Surveillance	Microbiologique	26	0	0,00%	78	0	0,00%
Surveillance	Physico-chimique	26	0	0,00%	65	0	0,00%

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 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	% Non conforme	Global	Non conforme	% Non conforme
Contrôle sanitaire	Microbiologique	286	0	0,00%	1 510	0	0,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	309	1	0,32%	6 885	1	0,01%
Surveillance	Microbiologique	169	0	0,00%	495	0	0,00%
Surveillance	Physico-chimique	170	0	0,00%	413	0	0,00%

Détail des paramètres non conformes en distribution								
Commune	Type de contrôle	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	2013-04-16	FABREGUES ~ HABITATION	NICKEL	96	µg/litre	<=20	



LE BILAN CLIENTELE

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

LE NOMBRE D'ABONNES

Le nombre d'abonnés, décomposé par commune, est le suivant :

Evolution du nombre d'abonnés			
Collectivités	2011	2012	2013
Bouzigues	1 041	1 045	1 057
Cournonsec	1 101	1 161	1 213
Loupian	1 151	1 163	1 166
Marseillan	8 603	8 673	8 700
Gigean	2 336	2 354	2 383
Montbazin	1 107	1 114	1 124
Saussan	583	583	621
Mireval	1 263	1 282	1 327
Vic la Gardiole	822	841	880
Poussan	2 092	2 112	2 141
St Jean de Védas	3 846	3 933	4 027
St Georges d'Orques	2 116	2 132	2 139
Lavérune	1 139	1 154	1 190
Cournonterral	2 393	2 405	2 428
Villeveyrac	1 510	1 548	1 574
Murviel les Montpellier	709	722	731
Fabrègues	2 542	2 618	2 631
Pignan	2 480	2 504	2 622
Pinet	695	717	726
Montagnac		1 959	1 977
Total	37 529	40 020	40 657

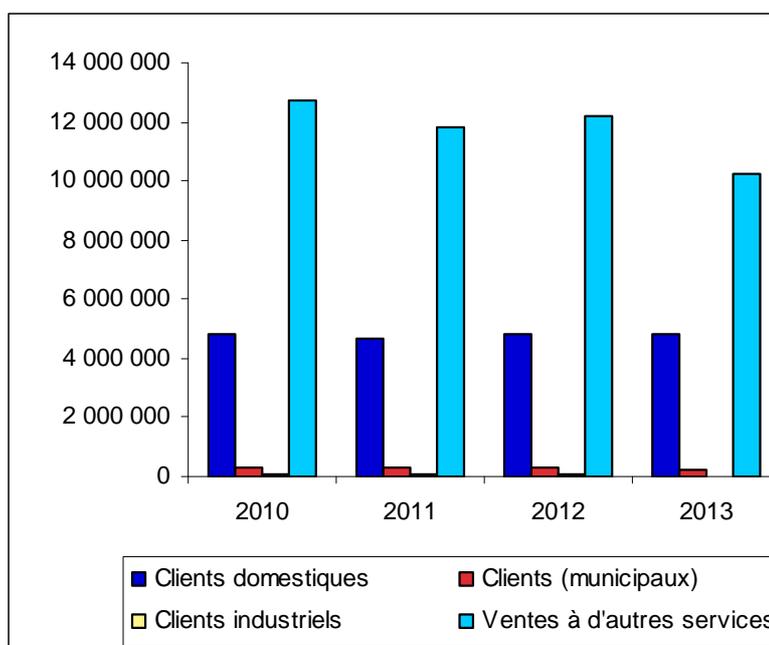
Typologie des clients				
	2010	2011	2012	2013
Clients domestiques	36 443	36 927	39 376	39 985
Clients non domestiques (municipaux)	599	593	638	667
Clients industriels	6	9	6	5
TOTAL	37 048	37 529	40 020	40 657

LES VOLUMES VENDUS

Les volumes vendus, décomposé par commune (hors dégrèvement), sont les suivants :

Evolution des volumes facturés (hors dégrèvement)			
Collectivités	M³ année 2011	M³ année 2012	M³ année 2013
Bouzigues	122 319	144 133	106 400
Cournonsec	189 913	173 514	182 384
Loupian	147 290	144 538	126 387
Marseillan	804 678	850 779	814 262
Gigean	276 648	281 812	302 111
Montbazin	122 663	125 458	125 774
Saussan	70 277	69 159	69 149
Mireval	127 534	135 291	130 939
Vic la Gardiole	233 937	239 294	221 068
Poussan	275 163	287 215	263 072
St Jean de Védas	761 382	713 153	741 935
St Georges d'Orques	372 690	348 206	350 369
Lavérune	137 819	157 409	145 496
Cournonterral	336 616	329 050	335 477
Villeveyrac	173 785	187 397	180 328
Murviel les Montpellier	92 277	95 754	91 816
Fabrègues	366 527	307 272	346 695
Pignan	316 949	332 675	302 566
Pinet	77 921	80 516	79 318
Montagnac	-	172 949	209 390
Sous-total	5 006 388	5 175 574	5 124 936
Ventes en gros	11 850 705	12 163 583	10 241 411
Total	16 857 093	17 339 157	15 366 347

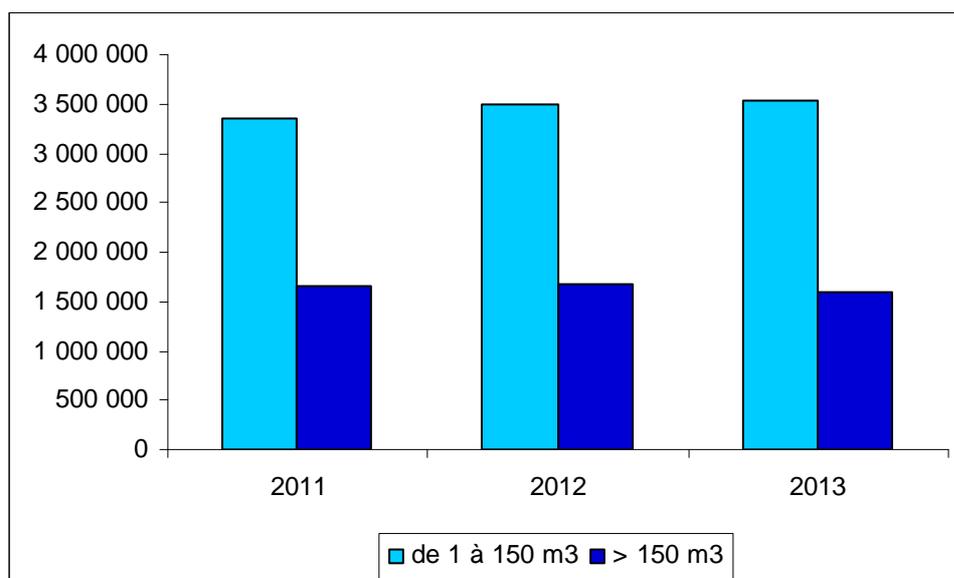
Volumes vendus				
	2010	2011	2012	2013
Clients domestiques	4 780 295	4 658 700	4 797 030	4 830 992
Clients non domestiques (municipaux)	336 042	309 073	333 061	256 721
Clients industriels	46 088	38 615	45 483	37 223
Ventes à d'autres services	12 696 270	11 850 705	12 163 583	10 241 411
TOTAL	17 858 695	16 857 093	17 339 157	15 366 347



Spectre de consommation - Répartition des volumes facturés par unité d'abonné						
	2012		2013		Ecart en %	
	Clients	m3	Clients	m3	Clients	m3
0 m3	1 765		2 027	0	15%	
de 1 à 50	12 481	297 197	13 214	307 496	6%	3%
de 51 à 100	10 646	757 115	10 571	794 350	-1%	5%
de 101 à 150	7 151	851 757	7 318	863 710	2%	1%
de 151 à 200	3 523	595 917	3 456	563 743	-2%	-5%
de 201 à 500	3 614	985 893	3 253	901 476	-10%	-9%
de 501 à 1000	446	284 888	407	256 247	-9%	-10%
de 1001 à 5000	315	617 240	346	691 866	10%	12%
> à 5000	79	785 567	65	746 048	-18%	-5%
TOTAL	40 020	5 175 574	40 657	5 124 936	2%	-1%

Spectre de consommation du Syndicat du Bas Languedoc Répartition des volumes consommés -

Spectre de consommation			
	2012	2013	Ecart en %
de 1 à 150m3	3 502 782	3 536 115	0,01
> 150 m3	1 672 792	1 588 821	-0,05
TOTAL	5 175 574	5 124 936	-0,01



LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

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

Typologie des contacts		
	Nombre de contacts	dont réclamations
Téléphone	25 942	3 574
Courrier*	3 802	325
Internet	1 610	114
Fax	163	10
Visites en agence*	1 570	301
Total	33 087	4 324

* Le nombre de contacts par courrier a diminué de 455 entre 2012 et 2013. Dans le même temps le nombre de contact par internet a augmenté de 558. On constate donc un transfert vers la communication numérique qui peut être lié au développement du site internet de Lyonnaise des Eaux.

* Le nombre de visites en agence a fortement chuté : 1 188 de moins en 2013 par rapport à 2012 soit -43% de fréquentation.

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACT CLIENTS

Principaux motifs de contact		
	Nombre de contacts	dont réclamations
Abonnement	8 251	0
Distribution	5 910	2 914
Encaissement / Contentieux	9 346	813
Facturation	5 067	502
Qualité	138	93
Relève	1 146	2
Autres Services	3 229	0
Total	33 087	4 324

L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

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

Activité de gestion	
Nombre de relèves	38 249
Nombres de factures	73 762
Nombre d'abonnés mensualisés	16 712
Nombre d'abonnés prélevés	4 936
Nombre d'échéanciers	440

L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

Encaissement - Recouvrement		
	2012	2013
Montant des créances > 6 mois (€)	444 671,97	397 021,00
Taux de créances > à 6 mois (Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente) (%)	2,54	2,31
Créances irrécouvrables (€)	76 163,21	91 162,00
Taux de créances irrécouvrables	0,43%	0,53%

LE FONDS DE SOLIDARITE

Fonds de solidarité - Données départementales		
	2012	2013
Montant du versement au fonds de solidarité (€)	3 600,75	3 254,09

LES DEGREVEMENTS POUR FUITE

Dégrèvement pour fuite		
	2012	2013
Nombres de demandes de dégrèvement	306	490
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	47	103
Nombre de demandes acceptées	259	387
Volumes dégrévés (m3)	282 226	332 805

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

LE TARIF

1,7041 € TTC

par m³ sur la base d'une consommation annuelle de 120 m³ sur la Commune de Marseillan (part délégataire et collectivité).

Sous l'avenant n°6, le système tarifaire est un tarif trinôme. Les tarifs de la partie proportionnelle comprennent 3 tranches de consommation :

- tranche 1 : de 0 à 80 m³
- tranche 2: de 81 à 151 m³
- tranche 3 : supérieure à 150 m³

Depuis l'avenant n°7, le système tarifaire est un tarif binôme comprenant une part fixe et une part proportionnelle. Les tarifs de la partie proportionnelle comprennent 2 tranches de consommation :

- tranche 1 : de 0 à 150 m³
- tranche 2 : supérieure à 150 m³

L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU

Tarif au 1er janvier de l'année de l'exercice 2013

	2011	2012	2013
Part fixe (€/an/abonné)	32,74	33,70	35,07
Part porportionnelle tranche 1 (€/m ³)	0,5618	0,5782	0,5862
Part porportionnelle tranche 2 (€/m ³)	0,6561	0,6753	0,6846

Evolution des révisions de la tarification

	2011	2012	2013
K Partie fixe	1,0672	1,0984	1,1432

Evolution tarifaire (1er janvier)					
	2009	2010	2011	2012	2013
Part SBL	44,44	50,20	52,21	52,21	54,82
Abonnement SBL	29,00	25,00	26,00	26,00	27,30
Conso. Tranche 1 SBL	8,06	25,20	26,21	26,21	27,52
Part Lde	85,16	95,41	100,15	103,54	105,41
Abonnement Lde	52,28	32,22	32,74	33,70	35,07
Conso. Tranche 1 Lde	17,80	63,19	67,41	69,38	70,34
Agence de l'eau - Prélèvement	8,40	10,80	10,80	9,60	
Agence de l'eau - Pollution	22,80	22,80	25,20	26,40	33,60
TVA	8,84	9,86	10,36	10,52	10,66
TOTAL	169,64	189,07	198,72	201,82	204,49
Prix du m³	1,4137	1,5756	1,6560	1,6818	1,7041

LA FACTURE TYPE 120 M3

Facture type pour une consommation de 120m³/an			
	2011	2012	2013
Part Collectivité	52,21	52,21	54,82
Abonnement	26,00	26,00	27,30
Consommation tranche 1	26,21	26,21	27,52
Part Délégitaire	100,16	103,09	105,41
Abonnement	32,74	33,70	35,07
Consommation tranche 1	67,41	69,38	70,34
Agence de l'eau - Prélèvement	10,80	9,60	0,00
Agence de l'eau - Pollution	25,20	26,40	33,60
TVA	10,36	10,52	10,66
TOTAL	198,72	201,82	204,49
Prix du m³	1,656	1,6818	1,7041

LES AUTRES TARIFS

Tarif des urbains					
	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013
Part Syndicale	0,0598	0,0586	0,0586	0,0586	0,0586
Par Lde	0,1986	0,2023	0,2348	0,2408	0,2491
Agence de l'Eau	0,0700	0,0900	0,0900	0,0800	0,0400



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

Consommation d'énergie (kWh)			
Désignation du site	2012 (en Kw)	2013 (en Kw)	Variation (%)
Station de pompage Florensac	5 412 231	5 278 819	-2%
Station de pompage St Jean de Védas*	304 807	57 893	-81%
Station de pompage Issanka, Poussan	1 006 653	1 064 071	6%
Station de pompage St Martin Cournonsec	552 883	571 688	3%
Sainte Cécile Pignan	306 346	316 745	3%
Surpresseur les Ecoles Cournonsec	54 548	63 197	16%
Station les Peirades Villeveyrac Loupian	141 411	132 462	-6%
Station de pompage Chemin Romain Pinet	38 579	47 259	22%
Station de pompage Montagnac	94 049	117 720	25%
Réservoir Montagnac	32 100	37 434	17%
UTEP Fabrègues	905 640	916 279	1%
Forage Olivet Pignan	86 577	68 084	-21%
Station le Touat Pignan	52 509	39 207	-25%
Forage le Boulidou Pignan	33 732	44 197	31%
TOTAL	9 022 065	8 755 055	-3%

*La station de St Jean de Vedas n'est plus utilisée qu'en secours.

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 :

Nettoyages de réservoirs			
Désignation du site	Nombre de cuves	Capacité totale m3	Date du nettoyage
Agde	2	20 000	9 et 10/12/2013
Balaruc	1	15 000	26/11/13
Bouzigues la Clavade	2	500	29/10/13
Bouzigues Garrigues	1	250	12/03/13
Cournonsec Ancien	1	150	07/11/13
Cournonsec Neuf	1	500	14/03/13
Cournonterral la Fertalière	1	500	13/02/13
Cournonterral 2	2	4 500	21/03/13
Fabrègues	2	10 000	26/03/13
Fabrègues 500	1	500	31/01/13
Florensac bâche	2	700	14/06/13
Marseillan	2	1 500	10 et 11/04/2013
Gigean	1	1 500	13/11/13
Loupian sur tour	2	500	29 et 30/01/2013
Loupian Garrigue	1	350	09/04 et 14/11/2013
Mireval Larzat	1	600	20/11/13
Montagnac bâche 2	1	1 127	09/01/14
Montagnac bâche 1	1	1 127	05/11/13
Montagnac Bessilles	1	300	06/11/13
Montbazin Haut du Village	1	500	16/04/13
Murviel les Montpellier les Ifs	1	150	20/02/13
Murviel les Montpellier Clapissous	1	500	28/11/13
Pignan les Gardies	1	1 500	27/11/13
Pignan Village	2	500	23 et 24/01/2013
Pinet la Tour	1	400	14/10/13
Poussan la Tour	2	400	06/11/13
St Georges d'Orques la Cadelle	2	1 000	23 et 24/01/2013
St Georges d'Orques la Gouyronne	2	2 000	20/02 et 21/03/2013
St Jean de Védas la Lauzette	1	300	26/02/13
Saussan	1	200	28/11/13
Vic la Gardiole Garrigues	2	1 500	21/05/13
Villeveyrac Cimetière	1	600	05/12/13
Villeveyrac bâche	1	200	03/04/2013

LA CONSOMMATION DE PRODUITS DE TRAITEMENT

Les consommations en produits de traitement des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

Consommation de réactifs				
Désignation du site	Désignation du produit	2012 (en T)	2013 (en T)	Variation (%)
Station de Florensac	Chlore gazeux	15,00	13,57	-9,51%
	Chlorite de soude	0	0,00	-
Station de St Jean de Védas (1)	Chlore gazeux	0,18	0,05	-72,22%
	Chlorite de soude	0	0,00	-
Station de Pinet	Chlore gazeux	0,06	0,06	0%
Station d'Issanka	Chlore gazeux	0,210	0,25	19,05%
UTEP Fabrègues (2)	Chlore gazeux	1,078	1,62	50%
UTEP Fabrègues	Pax XL		29,03	-
UTEP Fabrègues	Chaux éteinte		9,00	-
UTEP Fabrègues	CO2		21,50	-
Station de pompage Montagnac	Chlore gazeux	0,180	0,14	-25%
Forage du Boulidou Pignan	Chlore gazeux	0,045	0,06	33,33%
Forage Olivet Pignan (3)	Chlore gazeux	0,180	0,09	-50%

(1) St Jean de Védas : passage en fonctionnement secours.

(2) Evolution liée aux variations de stocks.

(3) Evolution principalement liée à la baisse de la production de l'Olivet.

LES AUTRES INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS

Mis à part les nettoyages de réservoirs et les contrôles réglementaires qui ont été détaillés ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectués au cours de l'exercice sur les sites ou installations. Les principales opérations sont les suivantes :

Interventions sur les sites en 2013		
Communes et Sites	Site	Nature des opérations
Pinet		Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
Florensac	Usines	Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
St Jean de Védas	La Lauzette	Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
Olivet		Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
Le Boulidou		Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
St Martin Cournonsec	reprise	Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
Issanka	reprise	Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
Pignan Ste Cécile	reprise	Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
FABREGUES	Réservoir 1000	Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
AGDE	Mt St Loup	Renouvellement trappes
		Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
BALARUC	Réservoir 15000	Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
Montagnac	Réservoir Chemin de Cabanis	Méetrologie : maintenance analyseur de chlore
	Réservoir surpressé	Ajout carte Sofrel
MIREVAL	Réservoir du Larzat	Renouvellement Cellbox
St Georges d'Orques	Réservoir Cadelle	Fabrication passerelle pour manoeure vanne remplacé.
POUSSAN	Réservoir surpressé sur tour et Qm secto haut service surpresseur et village	Renouvellement chassis pompe
BALARUC LE VIEUX	Réservoir 15000	Réparation clôture
BOUZIGUES	Réservoir surpressé la Clavade	renouvellement TLSAC4
BOUZIGUES-MONTAGNAC	Réservoir surpressé	mise en place turbidimètre
PINET	réservoir et compteur secto	renouvellement depolox 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 :

Exploitation réseaux, branchements et compteurs	
Sur canalisations	737
Sur branchements	2 998
Sur compteurs	2 250
Sur autres accessoires réseau	77
Appareil fontainerie	533

Légende :

Intervention canalisations : arrêt d'eau, mises à niveau, raccordement, recherche de fuite, réparation.

Intervention branchements : créé, modifié, renouvelé, supprimé, réparé, fermetures, remise en eau et devis.

Interventions compteurs : déposé, étalonné, posé, remplacé, radiorelève, télérelèves posées et renouvelées.

Interventions accessoires : créé, renouvelé, réparé, supprimé.

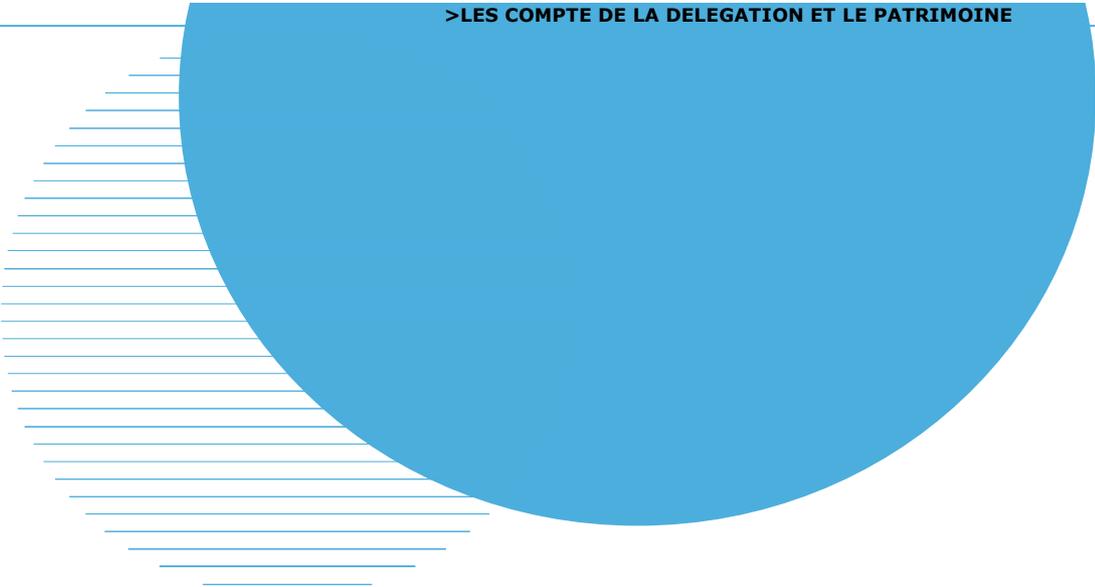
Interventions appareil fontainerie : créé, déplacé, renouvelé, réparé, supprimé et vérifié.

LA RECHERCHE DES FUITES

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

En 2013, la recherche de fuite a permis de détecter de nombreuses fuites et contribué à la réduction de l'indice linéaire de pertes. Le linéaire de réseau inspecté a été de 370 km.

Recherche de fuite 2013				
Communes	Linéaire écouté en ml	Nombre de fuites trouvées		
		Branchements	Canalisations	Accessoires réseaux
Marseillan	48 558	23	4	0
Fabrigues	26 860	14	5	2
Pignan	10 700	13	4	0
Loupian	900	0	0	0
Montbazin	3 444	0	0	0
Cournonterral	23 853	14	3	2
Bouzigues	200	0	0	0
Cournonsec	150	0	0	0
Lavérune	2 000	13	7	2
Saint Jean de Védas	123 012	42	9	8
Murviel les Montpellier	200	0	0	0
Poussan	38 706	9	2	1
Mireval	11 313	0	0	0
Vic la Gardiole	18 802	0	0	0
Montagnac	400	0	0	0
Gigean	300	0	0	0
St Georges d'Orques	23 567	0	0	0
Villeveyrac	36 524	3	0	0
Saussan	0	0	0	0
Pinet	600	15	2	6
TOTAL	370 089	146	36	21



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

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

LE CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2013

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

en Euros	2012	2013	Ecart en %
PRODUITS	14 450 349	14 881 919	3,0%
Exploitation du service	7 524 667	7 313 623	
Collectivités et autres organismes publics	6 253 277	6 849 147	
Travaux attribués à titre exclusif	335 498	444 619	
Produits accessoires	336 907	274 530	
CHARGES	14 018 359	14 835 177	5,8%
Personnel	2 296 722	2 276 348	
Energie électrique	743 467	843 492	
Achats d'eau	655 198	689 786	
Produits de traitement	29 736	57 354	
Analyses	28 075	29 722	
Sous-traitance, matières et fournitures	860 352	825 346	
Impôts locaux et taxes	117 784	137 937	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	947 203	1 009 189	
• télécommunication, postes et télégestion	129 438	119 473	
• engins et véhicules	257 599	221 520	
• informatique	203 123	270 430	
• assurance	20 876	18 986	
• locaux	136 049	171 270	
Frais de contrôle	0	0	
Ristournes et redevances contractuelles	3 583	2 176	
Contribution des services centraux et recherche	274 234	278 213	
Collectivités et autres organismes publics	6 253 277	6 849 147	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	336 978	511 691	
• programme contractuel	341 597	255 839	
• fonds contractuel	12 443	0	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	780 332	782 610	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	214 370	221 345	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	105 474	36 176	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	17 534	28 805	
Résultat avant impôt	431 989	46 742	-89,2%
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	155 948	17 762	
RESULTAT	276 041	28 980	-89,5%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LE DETAIL DES PRODUITS

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2013	
<small>(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)</small>			
Détail des produits			
en €uros	2012	2013	Ecart en %
TOTAL	14 450 349	14 881 919	3,0%
Exploitation du service	7 524 667	7 313 623	-2,8%
• Partie fixe	1 489 044	1 567 952	
• Partie proportionnelle	3 140 905	3 201 832	
• Cession d'eau	2 894 717	2 543 839	
Collectivités et autres organismes publics	6 253 277	6 849 147	9,5%
• Part Collectivité	3 753 569	4 781 304	
• Redevance prélèvement	1 415 963	701 242	
• Redevance pollution	-39	-186	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 083 786	1 366 787	
• Autres produits (travaux,...)	-2	0	
Travaux attribués à titre exclusif	335 498	444 619	32,5%
• Branchements	335 498	444 619	
Produits accessoires	336 907	274 530	-18,5%
• Facturation et recouvrement de la redevance	26 371	22 970	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	17 803	16 403	
• Autres produits accessoires	292 733	235 157	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LA PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION

EN ANNEXE 2

LES REVERSEMENTS

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

LES REVERSEMENTS A LA COLLECTIVITE

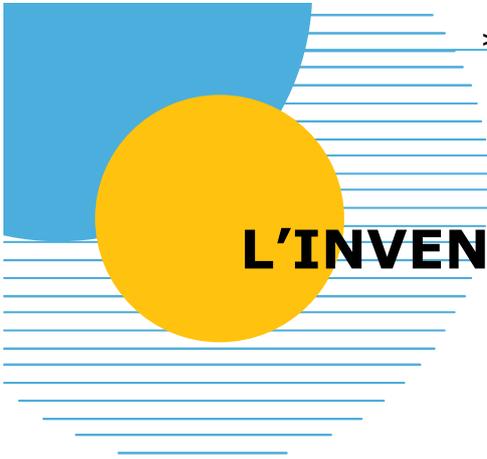
Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

Reversement de surtaxe au cours de l'exercice	
	Montant (€)
Période contractuelle 1	3 690 718
Total annuel	3 690 718

LES REVERSEMENTS A L'AGENCE DE L'EAU

Les reversements au profit de l'agence de l'eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Reversement Agence de l'eau au cours de l'exercice	
	Montant (€)
Redevance pollution	1 366 787
Redevance prélèvement	701 242



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.

Le patrimoine du Syndicat du Bas Languedoc se présente en trois grandes zones :

- le bas service avec un réseau, station de pompage et réservoirs entourant l'Etang de Thau. Dans cette partie est concentrée la fourniture d'eau aux urbains.
- Le moyen service compris entre les stations de reprise d'Issanka et St martin, peu influencé par les variations de population saisonnière.
- Le haut service avec les communes en périphérie de Montpellier.

Les stations de pompage présentent des capacités de pompage largement suffisantes en hiver, pour arriver à des pompages maximum de capacité en été.

Depuis plusieurs années le Syndicat a une politique de renforcement et de renouvellement des ouvrages très soutenue.

L'ossature principale du réseau qui était en diamètre 700mm est renouvelée par tranche en diamètre 1000mm, la totalité du linéaire porte sur 40 km.

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 INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT

Les installations de production et traitement disponibles au cours l'année d'exercice en vue de la potabilisation de l'eau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire - Equipement et Génie Civil		
Type de site	Communes	Capacité
Captages	12 à Florensac	450m ³ /h chacun
	2 à Pinet	50m ³ /h chacun
	3 à Saint Jean de Védas	2 de 150 m ³ /h, 1 de 300m ³ /h.
	Boulidou	180m ³ /h
	Olivet	300m ³ /h
	Montagnac	100m ³ /h
	Bessilles	20m ³ /h
Usines de production	Florensac	4 000m ³ /h
	Pinet	2 X 52m ³ /h
	Mireval	30m ³ /h
	St Jean de Vedas	450m ³ /h
	Boulidou	180m ³ /h
	Le Touat (Pignan)	300m ³ /h
	Montagnac	100m ³ /h
	Olivet	300m ³ /h
	Bessilles	20m ³ /h
	Fabregues UTEP	1250m ³ /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 - Equipement et Génie Civil		
Type de site	Communes	Capacité
Réservoirs	Agde Mont Saint Loup	20 000m ³
	Balaruc	15 000m ³
	Bouzigues Bâche reprise	500m ³
	Bouzigues haut service	250m ³
	Cournonsec neuf	500m ³
	Cournonsec ancien	150m ³
	Courmonterral Sainte Cécile	4 500m ³
	Courmonterral Fertalière	500m ³
	Fabrègues la Gardiole	10 000m ³
	Fabrègues Autoroute	500m ³
	Florensac bâche	700m ³
	Gigean autoroute	1 500m ³
	Loupian sur tour	500m ³
	Loupian la Garrigue	350m ³
	Marseillan sur tour	1 500m ³
	Mireval Larzat	600m ³
	Montagnac	2 254m ³
	Montagnac Bessilles	300m ³
	Montbazin le Village	500m ³
	Murviel les Montpellier les Ifs	150m ³
	Murviel les Montpellier Clapissous	500m ³
	Pignan Gardies	1 500m ³
	Pignan Village	500m ³
	Pignan Touat	200m ³
	Pinet la Font Française	400m ³
	Poussan sur Tour	400m ³
	Saint Georges d'Orques la Cadelle	1 000m ³
	Saint Georges d'Orques la Gouyronne	2 000m ³
	Saint Jean de Védas bâche	300m ³
	Saussan sur Tour	200m ³
	Vic la Gardiole Garrigues	1 500m ³
	Villeveyrac sur Tour	600m ³
Villeveyrac bâche	200m ³	
	TOTAL	69 554m³

LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

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

Inventaire - Equipement et Génie Civil		
Type de site	Communes	Capacité
Surpresseurs	Loupian RN 113	150m ³ /h
	Villeveyrac	80m ³ /h
	Bouzigues "Clavades"	50m ³ /h
	Montbazin	15m ³ /h
	Cournonsec "Ecoles"	70m ³ /h
	Cournonsec "Maréchal"	60m ³ /h
	Cournonterral "Taillade"	40m ³ /h
	Murviel "Ifs"	45m ³ /h
	Saint Georges d'Orques les Jangles	100m ³ /h
	Saussan	60m ³ /h
	Gigean Réservoir	60m ³ /h
	Poussan réservoir surpresseur	110m ³ /h
	Pignan le Touat	300m ³ /h
	Montagnac Réservoir	60m ³ /h
Montagnac Cave Coopérative	30m ³ /h	
Station de reprise	Issanka	650m ³ /h
	Saint Martin	550m ³ /h
	Sainte Cécile	360m ³ /h
	Pomerols/Pinet	50m ³ /h

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 :

Répartition de la longueur du réseau par diamètre de canalisations et nature de matériau (ml)							
Diamètre/ Nature	<50 mm	50-99 mm	100-199 mm	200-300 mm	> 300 mm	Inconnu	Total
Acier	0,00	0,00	74,00	0,00	5 356,00	0,00	5 430,00
Fonte ductile	141,00	9 566,00	134 827,00	54 465,00	97 541,00	0,00	296 540,00
Fonte grise	148,00	11 902,00	18 363,00	20 067,00	15 514,00	0,00	65 994,00
Fonte indéterminée	493,00	41 368,00	195 311,00	29 370,00	1 721,00	938,00	269 201,00
PE bandes bleues	976,00	3 153,00	1 858,00	41,00	98,00	0,00	6 126,00
PE noir	427,00	964,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 391,00
PVC Bi-orienté	0,00	0,00	110,00	0,00	0,00	0,00	110,00
PVC Classique	1 948,00	28 416,00	71 418,00	18 313,00	108,00	115,00	120 318,00
Plomb	32,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	32,00
Inconnu	0,00	0,00	0,00	0,00	221,00	2 820,00	3 041,00
Total	4 165,00	95 369,00	421 961,00	122 256,00	120 559,00	3 873,00	768 183,00

Travaux prévus par le Délégué

Le délégué s'engage à réaliser en 2014 les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à ses obligations contractuelles.

Un inventaire terrain des branchements en plomb du Syndicat du Bas Languedoc a été effectué.

INVENTAIRE BRANCHEMENTS PLOMB SYNDICAT DU BAS LANGUEDOC				
Communes	Branchements en plomb renouvelés par SBL 2013	Branchements en plomb renouvelés par Lde 2013	Branchements en plomb restant à renouveler SBL 2014	Branchements en plomb restant à renouveler Lde 2014
Bouzigues	12	2	0	50 branchements à définir par le SBL + 200 coffrets sur marseillan
Cournonsec	0	4	0	
Cournonterral	84	32	61	
Fabrègues	0	13	1	
Gigean	0	23	86	
Laverune	0	22	22	
Loupian	0	2	28	
Marseillan	148	76	51	
Mireval	0	0	0	
Montagnac	0	162	31	
Montbazin	12	10	17	
Murviel les Montpellier	0	2	0	
Pignan	50	5	59	
Pinet	70	2	0	
Poussan	0	5	0	
Saint Jean de Vedas	8	104	56	
Saussan	0	9	0	
Saint Georges d'Orques	0	0	0	
Vic la Gardiole	0	6	31	
Villeveyrac	0	0	0	
TOTAL	384	479	443	

- 24 branchements plomb non réalisés (enrobé neuf pas d'accord de la Mairie).
- 115 branchements « non plomb » après enquête.

LES COMPTEURS

Le tableau suivant détaille le parc compteur par gamme de diamètre et année de pose. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

- Données en cours validation.

LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

LES VARIATIONS SUR LES BIENS DE RETOUR

LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Réseaux - Suivi des évolutions sur l'exercice 2013 - en ml	
Opération	Canalisations (ml)
Situation au 31/12/2012	764 358
Travaux neufs contractuels (extensions renforcements) Pose	3 825
Intégration de la Commune de Montagnac	
Renouvellement - Pose	-
Renouvellement - Dépose	-
Extensions financées par des tiers - Pose	-
Remise gratuite par la Collectivité - Pose	-
Remise gratuite par la Collectivité - Dépose	-
Régularisation de plans (en+ commen -)	
Situation au 31/12/2013	768 183



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 :

EMPLACEMENTS	INTERVENTIONS
St Jean de Vedas Station de Pompage La Lauzette	Réparation clôture
	Renouvellement APG
UTEP Georges Debailles	Renouvellement une lampe réacteur UV
	Remplacement câble périmétrique et ventouses entrée
	Renouvellement douche de securite
	Renouvellement pompe bassin
	Renouvellement pièces pour filtre presse Faure
Station de Pompage Filliol	Renouvellement moteur Forage 5
	Remplacer porte villa 2
	Renouvellement porte entrée villa 1
	Renouvellement portail garage villa 2
	Remplacement roulement butée exhaure 1 et 5
	Renouvellement dalle de couverture chambre vannes puit 12
	Renouvellement et déplacement coffret bioxyde
	Création de tuyau de vidange APG
Renouvellement conduite chlore en Inox par du PVC	
Barrage Bladier Ricard	Renouvellement et fabrication portillon d'accès passerelle via escalier
Réservoir de Vic	Renouvellement vanne motorisée
Station de reprise Issanka	Renouvellement moteur pompe 1
	Renouvellement réhabilitation pompe n°3
Station de reprise St Martin	Renouvellement motoréducteur vanne 400
Compteur La Plagette	Remplacement télétrans
Surpreneur La Taillade COURNONTERRAL	Remplacement vitres
	Renouvellement TLSAC4
Loupian reprise Villeveyrac	Renouvellement débitmetre
Station de reprise Issanka	Remplacement convertisseur débitmètres
Montagnac	Renouvellement échelles et confection trappe
Cournonterral Sainte Cécile	Station de reprise ste cécile-RVT-renouvellement APG 1000l
	Renouvellement disjoncteur Edf

SITUATION SUR LES TRAVAUX EXCLUSIFS

Travaux exclusifs 2013

La Lyonnaise des Eaux a réalisé sur les communes du Syndicat du Bas Languedoc :

- 224 branchements neufs d'alimentation en eau potable.
- 33 raccordements de réseau.

TRAVAUX EXCLUSIFS : RECEPTION LOTISSEMENT

Commune ou contrat	Adresse des travaux	Type de réseau	Date de réalisation
POUSSAN	LOT PLEIN SUD (110105P061)	AEP/ASS	16/01/2013
COURNONSEC	RESIDENCE L'OREE DU BOIS	AEP/ASS	07/01/2013
POUSSAN	LES TERRASSES DU MOULIN 1 ET 2	AEP/ASS	25/01/2013
COURNONSEC	QUARTIER DES AIRES	AEP	19/08/2013
PINET	LES ROMIEUX	AEP/ASS	20/08/2013
PIGNAN	LES BALCONS DE PIGNAN	AEP	13/08/2013

LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE

Communes	Voie	Désignation des travaux
MARSEILLAN	Rue Claude Goudet	Renouvellement conduite DN 60 - 12ml
		Renouvellement conduite DN 100 - 30ml
		Renouvellement conduite DN 150 : 208ml
		2 vannes DN 60
		6 vannes DN 100
		6 vannes DN 150
		36 branchements DN 25
		3 branchements DN 32
MARSEILLAN	Rue Colonel Pailhes	Renouvellement conduite DN 100 - 360ml
		Renouvellement conduite DN 150 - 20ml
		69 branchements DN 25
		1 branchement DN 32
		1 branchement DN 40
		10 vannes DN 100
		1 vanne DN 150
MARSEILLAN	Route de Pomerols	Renouvellement conduite DN 100 - 25ml
		Renouvellement conduite DN 150 - 120ml
		Renouvellement conduite DN 200 - 72ml
		Renouvellement conduite DN 250 - 58ml
		Renouvellement conduite DN 300 - 111ml
		1 branchement DN 25
		8 branchements DN 32
		3 vannes DN 150
		5 vannes DN 100
		2 vannes DN 300
		4 vannes DN 200
MARSEILLAN	Rue Jean Jacques Rousseau	Renouvellement conduite DN 60 - 50ml
		Renouvellement conduite DN 100 - 250ml
		64 branchements DN 25
		2 branchements DN 32
		2 vannes DN 60
		15 vannes DN 100

MARSEILLAN PLAGE	Chemin de l'Airette-Commerce	Renouvellement conduite DN 100 - 31ml
		Renouvellement conduite DN 150 - 92ml
		Renouvellement conduite DN 200 - 210ml
MARSEILLAN PLAGE	Avenue de la Gare	Renouvellement conduite DN 100 - 3ml
		Renouvellement conduite DN 200 - 709ml
		Renouvellement conduite PEHD DN 63 - 181ml
		19 branchements DN 25
		11 branchements DN 32
		2 branchements DN 50
		4 vannes DN 100
		6 vannes DN 200
GIGEAN	Mairie annexes, vieille pompe	Renouvellement conduite DN 100 - 71ml
		Renouvellement conduite DN 150 - 253ml
		17 branchements DN 25
		5 branchements DN 32
		2 branchements DN 50
		5 vannes DN 100
		8 vannes DN 150
GIGEAN	Rue de la Pompe Vieille	Renouvellement conduite DN 100 - 9ml
		Renouvellement conduite DN 150 - 150ml
		9 branchements DN 25
		1 branchement DN 40
		1 vanne DN 100
		9 vannes DN 150
MIREVAL	FISAC	Renouvellement conduite DN 60 - 6ml
		Renouvellement conduite DN 100 - 53ml
		Renouvellement conduite DN 150 - 369ml
		24 branchements DN 25
		2 branchements DN 32
		1 branchement DN 40
		2 vannes DN 60
		4 vannes DN 100
		25 vannes DN 150

MONTBAZIN	Rue du Quai de la Vène	Renouvellement conduite DN 60 - 10ml
		Renouvellement conduite DN 150 - 66ml
		1 vanne DN 60
		1 vanne DN 100
		2 vannes DN 150
POUSSAN	Pont Voie Ferrée	Renouvellement conduite DN 250 - 22ml
		1 vanne DN 100
		1 vanne DN 250
POUSSAN	Rue du Peyrou	Renouvellement conduite DN 150 - 102ml
		Renouvellement conduite PEHD DN 63 - 5ml
		15 branchements DN 25
		1 branchement DN 40
		1 vanne DN 60
		3 vannes DN 150
ST JEAN DE VEDAS	Rue des Aires - Cadorques	Renouvellement conduite DN 60 - 113ml
		Renouvellement conduite DN 150 - 58ml
		6 branchements DN 25
		4 vannes DN 60
		1 vanne DN 150
		2 vannes DN 300
ST GEORGES D'ORQUES	Rue des Cagnes	Renouvellement conduite DN 100 - 6ml
		Renouvellement conduite DN 150 - 343ml
		18 branchements DN 25
		1 branchement DN 32
		1 branchement DN 40
		3 vannes DN 100
		6 vannes DN 150
VIC LA GARDIOLE	Place du Meunier	Renouvellement conduite DN 60 - 35ml
		4 branchements DN 25
		1 vanne DN 60

SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

LES TRAVAUX DE RENOUELEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation réalisé sur l'année : 479 branchements plomb ont été réalisés en 2013.

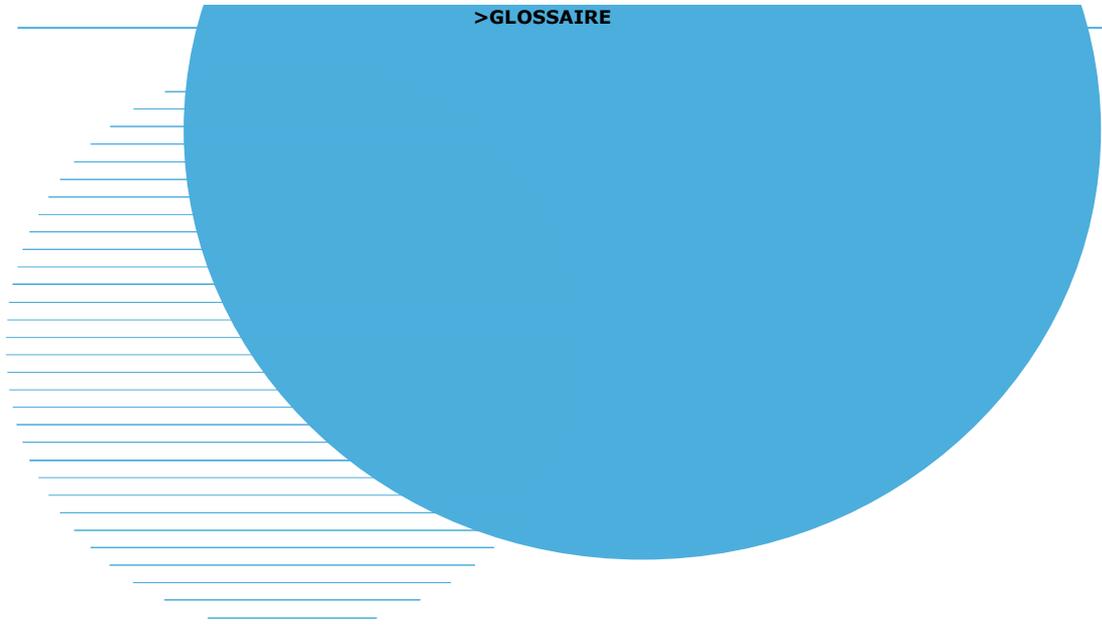
Branchements plomb réalisés en 2013 sur le Syndicat du Bas Languedoc																		
Communes	Fabrigues	Lavérune	Louplan	Montagnac	Murviel les Montpellier	Courmonsec	Gigean	Pinet	Pignan	Poussan	Montbazin	Marsellan	St-Jean de Védas	Courmonterral	Bouzigues	Saussan	Vic la Gardiole	TOTAL
Janvier	2					4	7						1	0		7		21
Février	5	5		24					1	2			2	17		2		58
Mars	2	17		5	2						10	1					3	40
Avril			2	26			11					42	23		2			106
Mai				10								14						24
Juin				15				2										17
Juillet				24									6					30
Août													1					1
Septembre				15					1			13	31					60
Octobre				23					3			6	17	1				50
Novembre				9			5			3			19	9			2	47
Décembre	4			11									4	5			1	25
TOTAL	13	22	2	162	2	4	23	2	5	5	10	76	104	32	2	9	6	479

Réparations fuites					
Communes	Réparations fuites sur réseau	Réparations fuites sur branchements	Réparations accessoires réseau	Suppression branchements	Suppression accessoires réseau
BOUZIGUES	1	1	1	0	0
COURNONSEC	1	7	1	1	0
COURNONTERRAL	7	22	2	0	0
FABRÈGUES	10	29	1	1	0
GIGEAN	0	16	0	1	0
LAVERUNE	2	7	1	0	0
LOUPIAN	3	10	0	0	0
MARSEILLAN	15	23	6	0	2
MEZE	0	0	1	0	0
MIREVAL	4	9	3	1	0
MONTAGNAC	0	13	0	2	0
MONTBAZIN	0	8	0	1	0
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	0	7	0	0	0
PIGNAN	7	19	2	3	0
PINET	2	2	0	0	0
POUSSAN	9	30	1	3	0
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	1	17	1	0	0
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	11	30	8	5	0
SAUSSAN	1	3	0	0	0
VIC LA GARDIOLE	4	5	2	0	0
VILLEVEYRAC	9	14	3	0	0
TOTAL	87	272	33	18	2

- Mise à la côte de 64 bouches à clé.

RENOUVELLEMENTS BRANCHEMENTS ET ACCESSOIRES DE RESEAU

- 220 branchements, hors plomb, ont été renouvelés en 2013 sur l'ensemble des Communes du Syndicat du Bas Languedoc.
- 36 accessoires de réseau ont été renouvelés en 2013 sur l'ensemble des Communes du Syndicat du Bas Languedoc.
- 479 branchements plomb (voir tableau en annexe 4).



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 m³/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 m³/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

Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+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'utilisateur. 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 m³ pour 120 m³ (code D102.0)

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m³

Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120

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

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant **plus de 5 000 habitants** ou **produisant plus de 1 000 m³/jour** : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant **moins de 5 000 habitants** ou **produisant moins de 1 000 m³/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)x100

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

- pour les services desservant **plus de 5 000 habitants** ou **produisant plus de 1 000 m³/jour** : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant **moins de 5 000 habitants** et **produisant moins de 1 000 m³/jour** : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- **identification des paramètres physico-chimiques** à l'origine de la non-conformité.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

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

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

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

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plan 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 m³/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 m³/km/jour.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues 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
TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT
ENVIRONNEMENT

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

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

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

MARCHES PUBLICS

NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE

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

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

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

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

RENOUVELLEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB A LA CHARGE DU DELEGATAIRE

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

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

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

> BOI-TVA-DED-40-30, 1^{er} aout 2013

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

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

TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT

TARIFICATION SOCIALE DE L'EAU ET COUPURES D'EAU

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

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

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

ENVIRONNEMENT

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

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

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

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

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

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

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

TRANSPOSITION DE DIRECTIVES EUROPEENNES DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

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

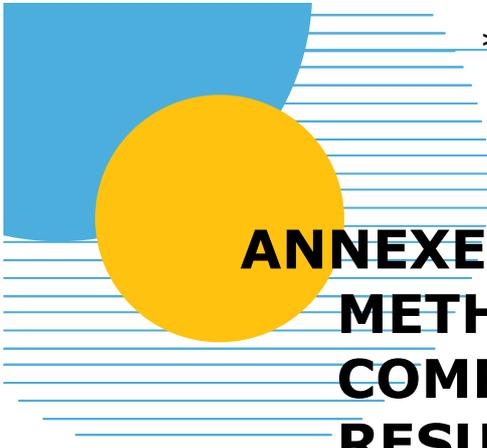
La loi du 16 juillet 2013 procède à la transposition de six directives (dont les directives « Seveso III » et la directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique), adapte le droit existant aux dispositions de divers règlements, améliore la mise en œuvre des dispositions d'autres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

A compter du 1^{er} juin 2015, plusieurs modifications du code de l'environnement en matière d'**ICPE** devront s'appliquer :

- La loi ajoute à la liste des constructions et activités devant être éloignées de l'ICPE soumise à autorisation les « *zones fréquentées par le public, zones de loisir, zones présentant un intérêt naturel particulier ou ayant un caractère particulièrement sensible* » (art. L.512-1)
- Le **bénéfice d'antériorité** est étendu au changement de classification de dangerosité d'une substance, d'un mélange ou d'un produit utilisés ou stockés dans l'installation (art. L.513-1). Ce principe permet aux installations de continuer à fonctionner selon les règles de l'ancien régime.
- De nouvelles obligations sont créées à l'égard des ICPE susceptibles de créer des accidents majeurs impliquant des substances dangereuses. Les exploitants de ces installations devront procéder au **recensement régulier** des substances, préparations ou mélanges dangereux susceptibles d'être présents, et tenir à jour ce recensement et élaborer un document écrit définissant leur politique de prévention des accidents majeurs (art. L515-32 à L515-42). Ces informations sont accessibles auprès des services préfectoraux.

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

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



**ANNEXE 2 : PRESENTATION DES
METHODES D'ELABORATION DES
COMPTES ANNUELS DE
RESULTAT D'EXPLOITATION
2013**

ANNEXE 3 : ENQUETES SOFRES

↓ SATISFACTION CLIENTELE - ENQUETE SUR LA QUALITE DU SERVICE

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

Les résultats de ces études permettent à Lyonnaise des Eaux :

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

21

La méthodologie

En 2013, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de décembre 2013 en collaboration avec l'Institut TNS Sofres auprès de 3201 foyers. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par Lyonnaise des Eaux.

30

25

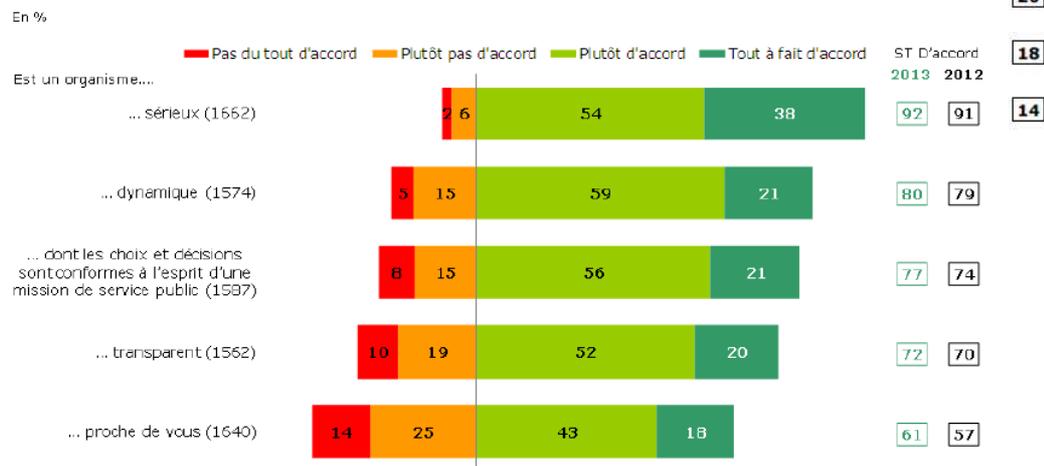
23

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

21

Une image solide du distributeur d'eau

20



18

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 Lyonnaise des Eaux restent très stables par rapport à 2012. 84% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient Lyonnaise des Eaux.

La satisfaction globale par thème



Plus de 87% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de Lyonnaise des Eaux.
 Lyonnaise des Eaux, comme en 2012, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.



ANNEXE 4 : BRANCHEMENTS

ANNEXE 5 : RAPPORTS NETTOYAGE ET DESINFECTION RESERVOIRS

ANNEXE 6 : FAITS MARQUANTS DE L ENTREPRISE REGIONALE PYRENEES MEDITERRANEE