

2010

Rapport annuel du délégataire

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



Service de l'assainissement LA ROQUEBRUSSANE



suez
environnement



Eaux de
Provence

SOMMAIRE

La SEERC - Eaux de Provence à votre service

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement	6
SEERC - Eaux de Provence, La qualité du service	13
Chiffres clés de SEERC - Eaux de Provence	16
L'Agence Var, secteur Centre Var	18
Au service de la clientèle, secteur Centre Var	19
Indicateurs de performance	24
Service de l'assainissement	24

Compte-rendu technique d'exploitation assainissement

Contexte contractuel	28
Le patrimoine : la collecte des eaux usées	29
Le patrimoine : les ouvrages de traitement	31
Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de la collectivité	32
Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de Eaux de Provence	33
Les chiffres clés du service de l'assainissement	34
Le réseau d'eaux usées	35
Le poste de relèvement	36
La station d'épuration	37
La qualité de l'épuration	39
La qualité de l'épuration: la réglementation en vigueur	40
Le prix du service de l'assainissement	42

Compte rendu financier

Compte Annuel de Résultat d'Exploitation	46
--	----

SOMMAIRE

Glossaire

Glossaire assainissement

60

La SEERC - Eaux de Provence à votre service

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement	6
SEERC - Eaux de Provence, La qualité du service	13
Chiffres clés de SEERC - Eaux de Provence	16
L'Agence Var, secteur Centre Var	18
Au service de la clientèle, secteur Centre Var	19
Indicateurs de performance	24

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement

> Edito

Le rapport annuel du délégataire que nous vous remettons est riche d'informations techniques, économiques, contractuelles et réglementaires nécessaires à une bonne connaissance du fonctionnement du service que vous nous avez confié. Son cadre juridique est rigoureusement défini. Il est une base pour une communication de plus en plus nécessaire. Nous y avons apporté le plus grand soin.

La quinzième édition du baromètre TNS SOFRES Centre d'information sur l'eau * démontre que l'engouement pour l'eau du robinet ne se dément pas. Le niveau de confiance dans la qualité sanitaire de l'eau potable se renforce et les déclarations de consommation d'eau en faveur de l'eau du robinet s'affirment encore plus nettement. La satisfaction à l'égard du service de l'eau en France se maintient à un niveau élevé. Toujours plus de français déclarent boire l'eau du robinet : 73% disent la consommer au moins une fois par semaine et 32% déclarent boire exclusivement de l'eau du robinet... c'est deux fois plus qu'il y a 7 ans.

La protection de l'environnement nourrit les débats avec grand intérêt : 79% des français sont conscients de leur participation à la pollution des ressources en eau et 96% des français estiment que la dépollution est un élément fondamental de la préservation des ressources en eau.

Mais des efforts restent à consentir en matière d'information : 63% des Français s'estiment encore insuffisamment informés sur tous les domaines liés à l'eau. C'est nettement moins qu'il y a 15 ans (78%), mais une importante marge de progression subsiste encore.

C'est dans ce sens d'une plus grande communication que nous vous proposons d'aller conjointement non seulement pour rendre compte de notre activité commune mais pour aller vers une nouvelle gouvernance, équilibrée et respectueuse de l'ensemble des acteurs.

Protection de la ressource, aide à la maîtrise des consommations, récupération de chaleur sur les réseaux d'eaux usées, télérelève des compteurs et services associés, dialogue avec les parties prenantes, Lyonnaise des Eaux et ses filiales répondent présentes à ces nouveaux enjeux.

Au nom de tous les collaborateurs de notre société qui sont intervenus sur votre commune de jour comme de nuit durant l'année écoulée, je vous remercie de votre confiance et vous assure de notre volonté permanente de dialogue et de progrès.

Marc Simon
Directeur général

* Cette étude a été réalisée, en face à face et à domicile, auprès de 1954 individus de 18 ans et plus du 14 janvier au 4 février 2010.

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement

› Un pôle d'expertise renforcé

Les agences territoriales disposent de tous moyens nécessaires à la bonne exécution des missions qui leur sont confiées à travers les contrats de délégations de service public. Mais devant les enjeux sans cesse renouvelés et les exigences environnementales et citoyennes, il était nécessaire de renforcer le pôle de compétences à la disposition de ces agences, en constituant à Aix-en-Provence, le cœur expert de Seerc-Eaux de Provence.

La direction technique sous la responsabilité de Christine Fontaine est organisée comme suit :

- Expertise eau et assainissement : Cristel Del Giovane et Jean-Luc Vidaillan
- Gestion du patrimoine : Clément Gawinak
- Gestion des bases de données : Laurent de Haro
- Laboratoire d'analyses : Mathilde Hardier et son équipe
- Information géographique (SIG) et technique (ITT) : Caroline Vauboin et Emmanuel Blandin
- Cellule d'ordonnancement des interventions : Géraldine Granier et son équipe d'ordonnanceurs
- Achats techniques : Philippe Dufour et son assistante

Un service communication et développement durable sous la responsabilité de Laure Hélène Courpron a pour mission d'aider les collectivités dans leurs actions de promotion de l'eau du robinet, de sensibilisation de tous les publics à la gestion durable du cycle de l'eau et d'information.

Un service commercial sous la responsabilité d'Emmanuel Gerval apporte assistance et information sur les solutions nouvelles et la veille réglementaire, et expertise sur le chiffrage de solutions techniques innovantes.

Un service qualité et sécurité (Thierry Bore) seconde les agences territoriales pour satisfaire les exigences de nos processus certifiés et assurer la prévention des risques.

Des services administratifs - ressources humaines (Michel Gerbino) et financiers (Philippe Bouliol) viennent compléter l'équipe centrale du siège.

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement

> 2010 : une année de consolidation et d'innovation

L'année 2010 a vu notamment l'**aboutissement de quatre chantiers de stations d'épuration** confiés en construction exploitation concession à notre entreprise.



OUEST PROVENCE - BOUCHES DU RHONE

Mise en service de la station d'épuration de Port Saint Louis du Rhône

Construction exploitation - Concession

Client : Ouest Provence

Capacité : 16 000 eq/hab

DIGNE-LES-BAINS - ALPES DE HAUTE PROVENCE

Mise en service de la station d'épuration

Construction exploitation - Concession

Capacité : 35 000 eq/hab

1^{ère} station d'épuration certifiée HQE de France (conception, construction, réalisation) - Séchage des boues sous serre



REGUSSE - VAR

Mise en service de la station d'épuration

Construction exploitation - Concession

Capacité : 6 300 eq/hab

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement

COMMUNAUTE DE COMMUNES DU BRIANCONNAIS - HAUTES ALPES



Mise en service de la station d'épuration de Cervières

Construction exploitation - concession

Client : Communauté de Communes du Briançonnais

Capacité : 700 eq/hab

800 mètres de réseau de transfert

Passage d'un pont en encorbellement



NOUVELLES COLLECTIVITES

De **nouvelles collectivités** nous font confiance, nous avons su nous différencier en proposant des offres sérieuses et innovantes basées sur un partenariat performant et équilibré.

Ces six communes sont Artigues, Cuers, Esparron , Rians , Saint Martin, La Verdière et La Valette (Toulon Provence Méditerranée).

AGENCE INDUSTRIE

Notre **agence industrie** basée à Fos-sur-Mer a également gagné de nouveaux clients, parmi lesquels **SIBELL, AEROPORT MARSEILLE PROVENCE, PURFER DERICHEBOURG.**



Nos clients nous ont renouvelé leur confiance : Gréoux-les Bains (04) et Rocbaron (83) qui ont notamment opté pour le service de télérelève fixe. La commune de Fox Amphoux nous a confié son service de l'assainissement.

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement

> 12 Engagements pour une gestion durable de l'eau

L'eau est au cœur du métier des Eaux de Provence et la prise en considération de ses différents enjeux est au cœur de l'action de l'entreprise pour transmettre aux générations futures un patrimoine et un environnement intacts.

Les changements climatiques, la croissance démographique, ou encore la pollution de l'environnement engendrent des tensions sur les ressources en eau et les Français ont conscience de ces phénomènes.

Face à ces enjeux, la responsabilité des Eaux de Provence est de promouvoir une gestion durable de l'eau, sur un plan environnemental, économique et social.

C'est dans ce contexte que les Eaux de Provence, aux côtés de Lyonnaise des Eaux, a lancé une Charte d'engagements en 2006 qui formalise le travail et la réflexion des collectivités locales, des consommateurs et de ses collaborateurs, sur les enjeux de l'eau. Cette démarche consultative et de contribution permet aujourd'hui à l'entreprise de traduire ses ambitions en matière de développement durable et de croissance responsable.

Pourquoi une charte d'engagements ?

La Charte doit permettre de **fédérer tous nos collaborateurs autour d'un contrat d'engagements communs**, qui tiendra lieu à la fois de valeurs et d'objectifs. S'engager, c'est être responsable de ses actions. Cette Charte d'engagements vient renforcer la volonté et la fierté des Eaux de Provence de porter et d'assumer ses missions de service public.

Exercer pleinement **aux côtés des collectivités locales** les responsabilités conférées par la délégation de service, c'est s'engager à répondre aux besoins actuels et à léguer aux générations futures un service économiquement, socialement et environnementalement viable.

Pour porter au mieux sa mission de délégataire de service public, Eaux de Provence souhaite relayer **les attentes d'un public de plus en plus sensible à la qualité de son cadre de vie, à la santé ainsi qu'à l'environnement.**

Une charte à 3 dimensions

Support d'un cœur de valeurs communes, la Charte d'engagements des Eaux de Provence a pour ambition de traduire les mots en actes. Elle traduit la responsabilité de l'entreprise en trois dimensions. Chaque année, depuis 2006, Lyonnaise des Eaux confie à Vigéo l'audit de l'évaluation de la mise en œuvre des 12 engagements et publie l'intégralité des conclusions de la mission d'évaluation.

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement

Un acte de transparence qui demeure une première en France.

L'échelle de notation comprend 10 niveaux de l'état de l'avancement de chacun des 12 engagements. Niveau 1 : Avancement non tangible - Niveaux 2- 2 2+ : niveaux avancement amorcé - Niveaux 3- 3 3+ : avancement probant - Niveaux 4- 4 4+ : avancement avancé.

Préserver les ressources et respecter l'environnement, car l'eau est un besoin essentiel à la vie et au développement.



ENGAGEMENT N°1 : Prévenir la pollution de la ressource en Eau.

Plans de préservation de la ressource et de prévention de pollutions, accompagnement des collectivités dans leur procédure de périmètres de protection, conventions de déversements avec les industriels.



ENGAGEMENT N°2 : Garantir l'alimentation en Eau face aux aléas climatiques.

Mise en place de suivi piézométrique, maillage, nouveaux forages, réalimentation de nappes, des solutions pour garantir l'alimentation même en période sécheresse.



ENGAGEMENT N°3 : Lutter contre le gaspillage.

Rendement des réseaux de distribution d'eau potable, mise en place de télélevé.



ENGAGEMENT N°4 : Rendre à la nature une Eau Propre et favoriser la biodiversité.

100% de notre périmètre certifié ISO 9001 (Version 2000), rendement épuratoire des stations d'épuration, dispositif de suivi d'impact des rejets, indicateur de suivi des plaintes ou PV pour cause et gêne environnementale.

Être un partenaire local du développement des territoires, car son ancrage local lui permet de contribuer à l'emploi et à l'amélioration du cadre et de la qualité de vie.



ENGAGEMENT N°5 : Promouvoir la boisson Eau du robinet.

Mesure des clients déclarant boire régulièrement l'eau du robinet, mise en place d'observatoires du goût de l'eau.



ENGAGEMENT N°6 : Contribuer aux objectifs de l'Agenda 21 et du Plan climat des collectivités.

Intégration paysagère des installations, consommation d'électricité pour les activités de production d'eau potable et d'assainissement, guide des comportements éco responsables.

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement



ENGAGEMENT N°7 : Aider les plus démunis à payer leur facture d'eau.

Participation aux conventions départementales Fonds Solidarité Logement (FSL), bénévolat des membres d'Aquassistance.



ENGAGEMENT N°8 : Faciliter l'intégration dans l'emploi.

Contrats d'alternance passés avec les établissements scolaires, accords nationaux pour l'intégration des personnes handicapées dans l'entreprise, montant des achats confiés à des entreprises du secteur protégé et adapté.



ENGAGEMENT N°9 : Valoriser les femmes et les hommes au service de l'Eau.

Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail, sensibilisation des salariés au développement durable, part de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle, existence d'un baromètre social, taux de femmes dans l'encadrement, écart de rémunération entre hommes et femmes.



ENGAGEMENT N°10 : Sensibiliser les jeunes et moins jeunes générations à la gestion durable de l'Eau.

Nombre d'adultes et d'enfants sensibilisés aux questions de l'eau.



ENGAGEMENT N°11 : Renforcer le pacte de confiance avec nos clients.

Production des indicateurs de performances dans les rapports annuels, élaboration d'un guide des achats durables.



ENGAGEMENT N°12 : Contribuer au débat démocratique sur l'Eau.

Participation aux réunions d'information et aux débats publics sur l'eau.

SEERC - Eaux de Provence, La qualité du service

La dernière étude de 2009 montre que les efforts réalisés depuis quelques années ont porté leurs fruits et sont devenus des acquis pour Lyonnaise des Eaux.

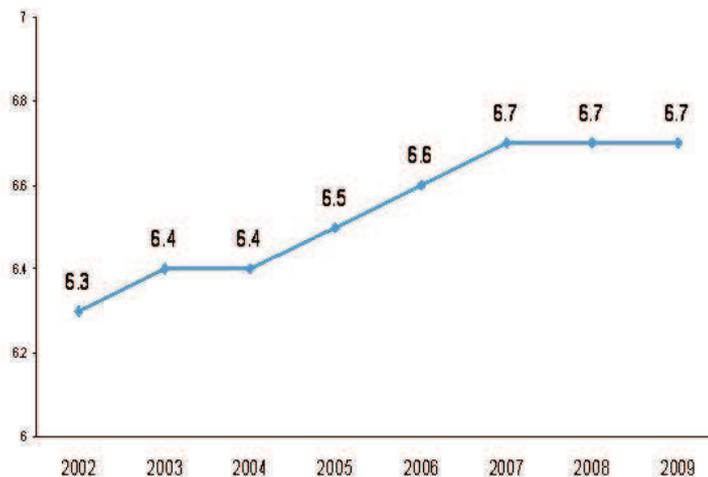
> La méthodologie

Lyonnaise des Eaux réalise tous les ans, avec l'aide de l'institut de sondage TNS-Sofres, un baromètre national afin de mesurer sa notoriété et la satisfaction de ses clients vis-à-vis des services qu'elle propose (facturation, relevé, information, paiement).

En 2009, au niveau national, **2.015** questionnaires ont été administrés auprès de foyers de particuliers clients Lyonnaise des Eaux. Cette enquête a été réalisée par téléphone entre **le 3 et le 18 juillet 2009**.

> Satisfaction envers Lyonnaise des Eaux

Le niveau de satisfaction globale des clients particuliers s'est stabilisé depuis plusieurs années. 2009 enregistre une note de 6,7/10, identique à celle de 2008.



SEERC - Eaux de Provence, La qualité du service

> La consommation d'eau du robinet pour la boisson

En 2009, 77% des clients déclarent boire de l'eau du robinet régulièrement ou occasionnellement (77% en 2008).

L'eau du robinet continue de bénéficier d'une bonne image auprès de la majorité des habitants :

- 88% ont confiance en l'eau du robinet (87% en 2008);
- 93% considèrent qu'elle est bien contrôlée (93% en 2008);
- 89% considèrent qu'elle est sûre (89% en 2008).

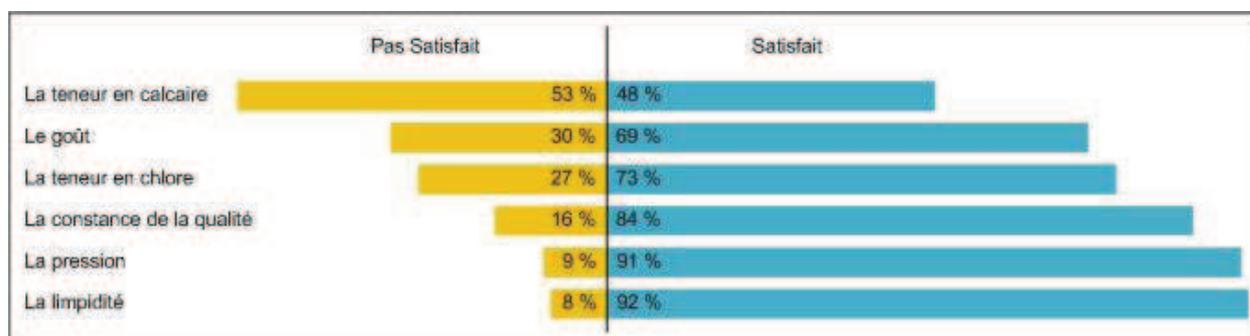
2009 confirme l'augmentation continue de la consommation d'eau du robinet comme eau de boisson, un phénomène observable depuis plusieurs années et lié cette année à l'augmentation de la part des buveurs d'eau réguliers.

A noter que l'eau du robinet permet d'économiser environ 10 kg de déchets par an et par personne et coûte 100 à 300 fois moins cher que l'eau en bouteille.

> La qualité de l'eau du robinet

Les buveurs réguliers ou occasionnels sont satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Ils la déclarent correspondre à leurs attentes. Ils donnent une note moyenne de satisfaction de la qualité de l'eau du robinet de 6,9/10 pour 2009 (valeur qui reste stable en comparaison à 2008). La consommation régulière ou non de l'eau du robinet apparaît principalement liée :

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



SEERC - Eaux de Provence, La qualité du service

› Satisfaction sur les prestations fournies par Lyonnaise des Eaux

La satisfaction sur la **qualité des informations** fournies aux habitants reste stable par rapport à l'année dernière. Cela reste donc un axe de progrès pour Lyonnaise des Eaux. Le choix du moyen de paiement, notamment le **prélèvement mensuel**, constitue un facteur qui contribue activement à l'amélioration du taux de satisfaction.

Une satisfaction élevée est maintenue quant à la facturation et au relevé des compteurs.

	Note moyenne sur 10 National 2009	Note moyenne sur 10 National 2008
Bases (nombre total de personnes interrogées)	2.015	9.004
Facturation (clients directs)	7,2	7,2
Relevé des compteurs (clients directs)	7,0	7,1
Prix	5,8	5,5
Informations	5,1	5,1

› L'image de Lyonnaise des Eaux pour ses clients particuliers

L'image institutionnelle est stable depuis quelques années, la notoriété d'une société « sérieuse » et qui inspire « confiance » constitue aujourd'hui un acquis pour Lyonnaise des Eaux.

	% Total D'accord National 2009	% Total D'accord National 2008
Bases (nombre total de personnes interrogées)	2.015	9.004
Sérieux	94%	93%
Inspire confiance	88%	87%
Dynamique	81%	81%
Est un organisme dont les choix et décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public	80%	80%
Transparent	73%	72%

› Les points qui constituent des axes d'amélioration

Ce sondage montre qu'il reste encore des efforts à faire pour satisfaire la totalité de nos clients. Les principales sources d'amélioration concernent :

- l'information notamment sur la production d'eau potable et le traitement des eaux usées,
- l'information concernant les enjeux liés à la protection de l'environnement.

Chiffres clés de SEERC - Eaux de Provence

► Une organisation territoriale étendue



Dans les Bouches du Rhône, les Alpes de Haute Provence, les Hautes Alpes et le Var, 60 communes de toutes tailles (de 150 à 60 000 habitants) font confiance à la SEERC pour leur service public de l'eau et de l'assainissement.

Chiffres clés de SEERC - Eaux de Provence

› Une organisation territoriale étendue

Pour offrir un service sur mesure, la SEERC dispose d'une organisation territoriale étendue et de compétences intégrées :

- 272 salariés
- Trois agences territoriales basées à Istres (13), La Seyne sur Mer (83) et Digne-les-bains (04) secondées par des agences techniques
- Une agence spécialisée dans les prestations pour les industriels.
- Une agence clientèle maîtrisant toute la chaîne client du relevé des compteurs à l'encaissement des factures.
- Des laboratoires d'analyses intégrés et agréés pour un meilleur suivi analytique et une plus grande réactivité en cas de crise.
- Un magasin central basé à Istres

› Patrimoine délégué ou en prestation de service au 31 décembre

- 2 322 kilomètres de réseau de distribution d'eau potable.
- 1 322 kilomètres de réseau de collecte d'eaux usées.
- 32 kilomètres de réseaux de collecte d'eaux pluviales.
- 121 sites de stockage.
- 68 installations de production.
- 58 stations d'épuration
- 130 211 clients eau potable et 99 457 clients assainissement.

La SEERC est une entreprise certifiée ISO 9001-2000.

L'Agence Var, secteur Centre Var

➤ **Organisation de l'agence Var et du secteur Centre Var**

L'agence Var, dirigée par Marc Gorlier, est organisée de la façon suivante :

Quatre secteurs géographiques :

- Le secteur Sainte Victoire sous la responsabilité de Franck Rainisio
- Les secteurs Centre Var et Haut Var sous la responsabilité de Bruno Quesada
- Le secteur Var Littoral sous la responsabilité de Stephane Guillaume

De services spécialisés intervenants sur l'ensemble de l'agence :

- Electromécanique, Maintenance des usines
- Exploitation des installations d'assainissement
- Assainissement non collectif

Le secteur Sainte Victoire, sous la responsabilité de Bruno Quesada, dispose en plus des moyens précédents :

- D'un responsable interventions et travaux, Jean-Michel Faure et de 6 agents d'exploitation
- D'un magasin de pièces détachées
- D'un accueil clientèle

Au service de la clientèle, secteur Centre Var

› Une équipe de professionnels



Accueillir le client répondre à ses demandes ou à ses réclamations au bureau, par téléphone, par courrier, relever les compteurs, calculer les factures, recouvrer les créances en effectuant un suivi particulier des clients en difficulté telles sont les missions de la trentaine de professionnels au service des clients consommateurs.

L'Agence Clientèle dirigée par Marie-Christine Gout est organisée en 4 services, complétés par des accueils physiques :

- Service facturation : Frédéric Duclos
- Service relevé des compteurs : Hervé Medina
- Service encaissement, recouvrement , contentieux : Françoise Gelas
- Commercial Grands Comptes : Claude Tildac

Au service de la clientèle, secteur Centre Var

► Le centre de relations clientèle

60 heures d'accueil téléphonique par semaine !

Pour les appels d'ordre administratif, les clients peuvent joindre le centre d'appels du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures sans interruption et le samedi de 8 heures à 13 heures au numéro Azur 810 457 457 (prix d'un appel local).

Pour les appels d'urgence, ils peuvent à tout moment, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, joindre un conseiller au 0 810 757 757.

Le centre de relations clientèle de la SEERC est situé au Pontet dans le Vaucluse et emploie 14 téléconseillers.

Cette année, le CRC a répondu à 102 401 appels clients. La répartition des appels par motif est la suivante :



Famille d'appel	Nombre d'appel	% d'appel
ENCAISSEMENT	26 344	30,28%
ABONNEMENT	23 012	26,45%
DISTRIBUTION	13 543	15,57%
FACTURATION	10 325	11,87%
RELEVÉ	4 727	5,43%
ASSAINISSEMENT	4 348	5,00%
SERVICES	2 172	2,50%
RELATIONS EXTERIEURES	1 841	2,12%
AGENCE EN LIGNE	431	0,50%
QUALITE EAU	215	0,25%
CHANTIER	28	0,03%
RAPPEL SUR DEMANDE	11	0,01%

Il existe une agence d'accueil pour les personnes préférant se déplacer ou ayant une difficulté à bien s'exprimer par téléphone :

Les clients sont accueillis au Val, Zone d'Activité Plan de Cartier, 705 route de Barjol, de 9h à 12h les lundi, mardi, jeudi et vendredi.

Au service de la clientèle, secteur Centre Var

➤ Le paiement à la carte

La SEERC s'est adaptée à la demande de ses clients et offre de multiples possibilités de règlement des factures.

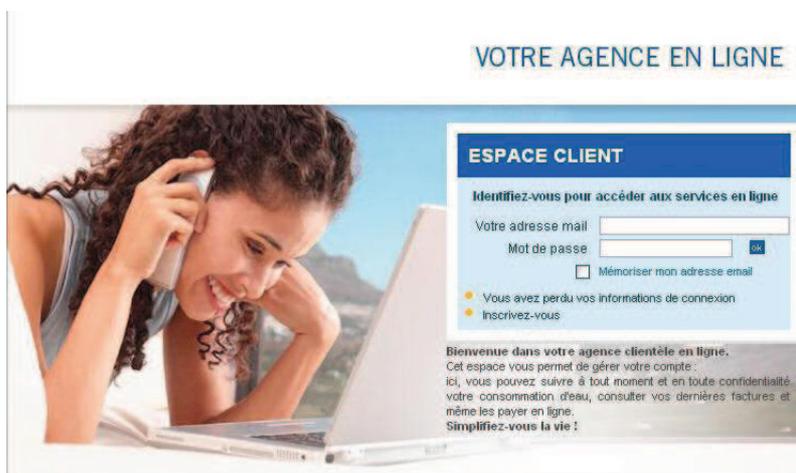
- par chèque bancaire ou par TIP, à la **SEERC** - TSA 50013 - 69904 LYON CEDEX 20
- en espèces par mandat compte au bureau de poste sans frais
- par prélèvement automatique : mensuel, trimestriel ou semestriel
- par carte bleue en téléphonant au 0810 457 457 (coût d'un appel local)
- par internet en se connectant sur www.lyonnaise-des-eaux.fr

➤ L'agence en ligne

Elle est accessible via le site www.lyonnaise-des-eaux.fr

Les clients de la Seerc peuvent d'un clic accéder aux services suivants :

- Visualiser leur facture
- Consulter leur historique de consommation
- Saisir leur index (avec un contrôle de cohérence)
- Souscrire au prélèvement de leur facture, ou se mensualiser, le calcul des mensualités se faisant automatiquement
- Payer leur facture en ligne en toute sécurité par carte bancaire
- Demander des devis
- Adresser un mail au service consommateur de la SEERC automatiquement



Au service de la clientèle, secteur Centre Var

> L'Eau & Vous, le magazine en ligne

L'une des principales attentes de nos clients est l'information. La SEERC Eau de Provence est présente sur internet à travers le « webzine » de L'Eau & Vous <http://www.leauevous.fr/>.

Cette formule en ligne permet à l'ensemble des clients consommateurs y compris les clients indirects, habitant en logement collectif et ne recevant pas de facture d'eau d'obtenir une information pratique et claire sur l'eau du robinet.

Ce magazine instaure avec les clients une relation de confiance et de proximité, par la nature locale des informations apportées. Un lien permet de poser des questions en ligne.

La Seerc participe activement à la rédaction de ce support mis en place par Lyonnaise des Eaux via un comité de rédaction mensuel.

eau quotidien santé & plaisir environnement près de chez vous

L'eau & vous

VOTRE MAGAZINE DE L'EAU

Vous êtes ici dans : Accueil

SANTÉ & PLAISIR
L'eau du robinet, partenaire de votre nutrition
Réintroduire l'eau au cœur de l'alimentation des jeunes : un geste essentiel à mettre en pratique, surtout quand on sait que le nombre de juniors en surpoids en France ne cesse de croître...
*** Lire la suite

L'AVIS D'EXPERT
Jean-Michel Cohen
Médecin nutritionniste
" L'eau se consomme à tous les repas "

L'EAU ET VOTRE SANTÉ
4 bonnes raisons de boire de l'eau du robinet

C'EST LE MOMENT DE ...
...mettre de l'art dans l'eau
Depuis le 9 mars et jusqu'au 4 septembre, à Saintes, ...
...découvrir les Océans
Depuis le 3 avril, la Cité de la Mer de Cherbourg vous propose ...

LETTRE D'INFORMATION
Entrez votre adresse email
Entrez votre code postal
Je m'abonne

Au service de la clientèle, secteur Centre Var

➤ Nouveaux services aux clients



Nous proposons aux clients particuliers une gamme de nouveaux services dont l'Alerte fuite, le Relevé à distance des compteurs ainsi que l'Assurance et assistance fuite.

Les services proposés répondent à de réelles attentes des consommateurs et illustrent la volonté de Lyonnaise des Eaux de se tourner de plus en plus vers les particuliers et d'intégrer des enjeux liés aux économies d'eau et à la préservation des ressources en eau.



Le « service Alerte fuite » permet d'être averti en temps réel, par SMS ou par courriel, dès qu'une anomalie de consommation ou un risque de fuite est détecté au domicile du client.



Le service « Relevé à distance » des compteurs permet aux consommateurs de ne plus être présents à leur domicile lors du passage du relevé des compteurs d'eau. Une solution qui permet également d'établir des factures non plus sur des estimations mais systématiquement sur des consommations réelles.



Le service « Assurance et assistance fuite » permet aux consommateurs de bénéficier du remboursement de la surconsommation d'eau liée à une fuite, d'une assistance réparation 24h/24 et 7j/7 et d'une assistance juridique.

Ces nouveaux services s'adressent également aux professionnels de l'habitat collectif et aux gestionnaires de parcs immobiliers pour lesquels a été créée la gamme « LYONNAISE DES EAUX PRO ». Cette gamme propose des solutions pour une gestion maîtrisée de l'eau : outils d'alerte et d'analyse des consommations, gestion multi-compteurs, répartition précise des charges etc. On y trouve également l'alerte fuite ainsi qu'une série de services additionnels comme la récupération de l'eau de pluie ou la valorisation énergétique des eaux usées.

En proposant de nouveaux services directement aux « consommateurs-particuliers » Lyonnaise des Eaux accompagne ses clients les collectivités dans les efforts qu'elles déploient pour promouvoir des solutions d'économies d'eau et toujours plus respectueuses de la ressource et des milieux naturels.

Les collectivités auront la possibilité d'intégrer ces nouveaux services dans la délégation de service public ou bien, au contraire, décider de laisser le choix aux consommateurs d'y souscrire individuellement.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Service de l'assainissement

Indicateurs de performance - pour les services soumis à l'examen de la CCSP:

Taux de débordement	0,00 / 1000 abonnés
Taux de curage curatif	33,29 / 1000 abonnés
Taux de points noirs	0,14 / 100 Km
Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	100 %
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	30 %
Taux de réclamations	4,64 %
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	oui
Taux des impayés	0,46 / 1000 abonnés

Indicateurs de performance

Ce chapitre présente les données caractéristiques du service et les indicateurs de performance demandés par le décret du 2 mai 2007 sur le contenu du rapport annuel sur le prix et la qualité du service.

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site www.eaudanslaville.fr.

Caractéristique technique du service:

Nombre d'abonnements assainissement	781
Taux de raccordement	72 %
Nb d'autorisation de déversement d'effluents industriels au réseau de collecte des eaux usées	0
Linéaire de réseaux	9 957 ml
Nb de postes de relèvement EU	0
Nb de stations d'épuration	1
Quantité de boues issues des ouvrages d'épurations	6 tonnes de MS

Indicateurs de performance:

Politique patrimoniale	30 %
Taux de boues évacuées selon la filière conforme	100 %

Service de l'assainissement

Actions de solidarité et de coopération:

Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	9
Montant des abandons de créances au titre du FSL	0,0095 €/m3

➤ Dépollution, satisfaction des usagers, accès à l'eau et certification :

Par souci de continuité avec la production des données, sont ici présentés les indicateurs de performance du référentiel mis au point par la FP2E en 2004, fournis depuis cette date dans le rapport annuel, et qui ne figurent pas parmi les indicateurs demandés par le décret du 2 mai 2007.

Conformité réglementaire des rejets à l'arrêté préfectoral	100 %
Mesure de satisfaction	Oui
Commission consultative SPL	Non
Fond Solidarité Logement	Non
certification ISO 9002	Oui
certification ISO 14001	Non
Laboratoire accrédité	Oui

➤ Prix de l'assainissement

Prix TTC du service au m3 pour 120m3:

Total facture Assainissement 120 m3	310,17 € TTC
Rémunération de la SEERC	153,60 € HT

Le prix moyen eau et assainissement TTC en France est le suivant : 424,80 € (source 2009).

Compte-rendu technique d'exploitation assainissement

Contexte contractuel	28
Le patrimoine : la collecte des eaux usées	29
Le patrimoine : les ouvrages de traitement	31
Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de la collectivité	32
Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de Eaux de Provence	33
Les chiffres clés du service de l'assainissement	34
Le réseau d'eaux usées	35
Le poste de relèvement	36
La station d'épuration	37
La qualité de l'épuration	39
La qualité de l'épuration: la réglementation en vigueur	40
Le prix du service de l'assainissement	42

Contexte contractuel

> la vie du contrat d'affermage

2004		Contrat d'affermage d'origine
2004	Avenant n°1	Corrections et précisions suite à des erreurs de retranscription dans le contrat initial

Le patrimoine : la collecte des eaux usées

➤ Introduction

Les installations de collecte des eaux usées ne comportent que du réseau.

➤ Synoptique du réseau



➤ Les réseaux

Evolution sur 5 ans de la longueur des réseaux et du nombre de branchements :

	2006	2007	2008	2009	2010
Linéaire de réseau (ml)	9 080	9 080	9 431	10 001	9 957
Nombre de branchements	655	669	671	718	781

Le patrimoine : la collecte des eaux usées

> Le poste de relèvement

Evolution du nombre de postes de relèvement :					
	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre de postes de relèvement	1	1	0	0	0

Le poste de relèvement du quartier de l'Hubac a été arrêté en juin 2007. La localisation de la nouvelle station d'épuration permet un écoulement gravitaire des eaux usées jusqu'à celle-ci.

Le patrimoine : les ouvrages de traitement

> Introduction

On décrit ici la station d'épuration de la commune.

> Station d'épuration de la Roquebrussanne

Caractéristiques de la station d'épuration de la Roquebrussanne :

Capacité nominale (en eq.hab)	2 500			
Année de mise en service	2004			
Filière de traitement	Lit bactérien forte charge			
Filière boues	Lits de séchage			
Niveau de rejet (en mg/l)	DB05	DCO	MES	NTK
	25	90	30	40



Clarificateur



Lit d'infiltration

Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de la collectivité

La collectivité n'a pas réalisé de travaux remarquables en 2010.

Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de Eaux de Provence

➤ **Introduction**

La SEERC a financé la réalisation des opérations de renouvellement décrites ci-après.

➤ **Station d'épuration**

- Renouvellement du turbiflot du dégraisseur pour un montant de 6 580 €HT,
- Renouvellement de la roue de la pompe de relevage 1 pour un montant de 623 €HT.

Les chiffres clés du service de l'assainissement

Les usagers et le service

Le nombre d'usagers à l'assainissement collectif augmente régulièrement.

Evolution du nombre d'usagers sur les 5 dernières années :					
	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre de clients (référencés)	655	669	671	718	781
dont pour les Services Publics	14	15	15	14	12
Le nombre de clients mensualisés est de :	318	368	415	435	477

Le taux de raccordement au service

Evolution du taux de raccordement au service :					
	2006	2007	2008	2009	2010
% du nombre de clients eau raccordés au service assainissement	68	68	68	70	72

En application de l'article L1331-1 du code de la santé publique, le raccordement des immeubles au réseau public d'assainissement établi sous la voie publique à laquelle ces derniers ont accès soit directement, soit par l'intermédiaire de voies privées ou de servitudes de passage, est obligatoire dans le délai de deux ans à compter de la mise en service de l'égout.

Volumes facturés aux clients

Evolution des volumes facturés aux clients (en m3) :					
	2006	2007	2008	2009	2010
Domestiques et industriels (m3)	80 457	63 261	64 236	67 642	67 259
Services publics (m3)	2 293	6 049	1 758	1 532	1 943
Total	82 750	69 310	65 994	69 174	69 202

Le réseau d'eaux usées

➤ Opérations d'exploitation et de maintenance

Le réseau de canalisations fait l'objet d'un entretien régulier avec des véhicules mixtes hydrocureurs/aspiratrices. Cet entretien restitue la pleine capacité hydraulique de conduction à l'ensemble des ouvrages.

Récapitulatif des opérations d'exploitation et de maintenance :					
	2006	2007	2008	2009	2010
Linéaire curé préventif (ml)	500	650	900	900	700
Nombre de débouchages curatifs	14	22	16	21	26
Dont collecteurs	8	14	5	11	12
Dont branchements	6	8	11	10	14
Remise à la côte de regards	0	0	2	1	0

➤ Faits marquants

Il n'y a pas eu de faits marquants cette année sur le réseau.

➤ Orientations

- Le schéma directeur d'assainissement permettrait d'identifier les points de pénétration d'eaux parasites d'origine météorologiques et de procéder aux travaux de mise en conformité.

Le poste de relèvement

➤ **Fait marquant**

Le poste du Quartier de l'Hubac a été mis hors service le 13 juin 2007 dans le cadre des travaux d'extension du réseau public d'assainissement du Chemin des Molières (1 390 ml PVC Dn 200). Cette mise hors service a fait l'objet d'une baisse du prix de l'assainissement conformément aux dispositions contractuelles qui nous lient à la Collectivité.

La station d'épuration

Opérations d'exploitation et de maintenance

Durant l'année écoulée, les ouvrages d'épuration ont fait l'objet de contrôles réguliers, tant sur le plan du fonctionnement des divers équipements que sur leurs réglages respectifs, afin de respecter les consignes permettant d'optimiser la performance des stations suivant la variabilité des effluents entrant (concentration et flux de pollution).

Différents tests et mesures de terrain sont réalisés régulièrement sur les ouvrages :

- Tests de décantation des boues qui permet d'évaluer leur aptitude à décanter,
- Taux de siccité des boues qui nous renseigne sur leur concentration (pourcentage de matières sèches),
- Contrôle de l'azote dans les rejets quand le niveau de rejet requiert un traitement de l'azote,
- Qualité des rejets en matière organique (Test de Guerrée).

Bilan d'exploitation de la Roquebrussanne

Principales données d'exploitation :					
	2006	2007	2008	2009	2010
Volume traité (m3)	98 919	84 213	106 723	113 422	113 812
Energie (Kwh)	35 172	34 712	34 351	41 679	34 543
Boues d'épuration (TMS)	4	5	7	6	8
Graisses (m3)	7	2	0	0	10
Refus de dégrillage (m3)	2	3	4	3	2
Sable produit (m3)	9	2	4	0	36

La charge financière liée à l'énergie consommée par la station d'épuration était assumée, par erreur, par la Commune. Eaux de Provence a procédé au remboursement intégral des factures d'énergie depuis la mise en service de la station d'épuration en octobre 2009, soit un montant de 20 245,01 €HT.

L'augmentation des volumes reçus sur la station d'épuration des ces dernières années est due aux eaux claires parasites météorologiques.

La station d'épuration

> **Faits marquants**

Le principaux problèmes d'exploitation son les suivants :

- **Poste de relevage en tête de station :**

Nous avons pu constater que lorsque le poste de relevage n'arrive pas à absorber le débit entrant (à cause d'une panne ou d'une surcharge hydraulique), le réseau de collecte se met en charge et surverse au niveau du dernier tampon en amont de la station avant d'atteindre la surverse du poste.

- **Traitement tertiaire par lits d'infiltration :**

Lors de la réception des ouvrages, Eaux de Provence avait émis de réserve sur la capacité d'infiltration de ces lits. Aujourd'hui, les lits d'infiltrations se saturent à nouveaux.



Lit d'infiltration saturé

> **Orientations**

Nos services se tiennent à votre disposition pour traiter ces problèmes.

La qualité de l'épuration

> Introduction

La France s'est engagée au travers de ses collectivités dans un vaste programme de remise à niveau de ses systèmes d'assainissement pour se mettre en conformité avec les directives européennes relatives à la protection de l'environnement et des milieux naturels. Beaucoup d'investissements ont déjà été engagés mais il reste encore beaucoup à faire et l'Etat a demandé aux collectivités d'accélérer leurs démarches et s'est doté de moyens d'incitation plus coercitifs.

> Rendement épuratoire de la station de la Roquebrussane

Le manuel d'auto-surveillance a été terminé et validé par l'Agence de l'Eau.

Moyennes des résultats des bilans analytiques réalisés tout au long de l'année :

Bilan	Débit (m3/J)	DBO5 (Kg/J)	DCO (Kg/J)	AZOTE (Kg/J)	MES (Kg/J)
Eau Brute	258	83	178	25	92
Eau traitée	312	2	13	3	4
Rendement épuratoire %		98 %	93 %	86 %	96 %

Charge de pollution entrante :

- La plupart du temps, la charge reçue par la station est inférieure à 1 800 E.H. (la capacité nominale de la station est de 2 500 E.H.).

Charge hydraulique entrante :

- La charge hydraulique reçue par la station est inférieure à 400 m3/j (capacité nominale de la station 450m3/j).

🗨️ La qualité de l'épuration: la réglementation en vigueur

➤ Agence de l'Eau

L'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée et Corse a engagé, en 2008, son neuvième programme.

Dans ce cadre, les aides à l'exploitation sont modifiées :

- suppression de l'Aide au Bon Fonctionnement (ABF),
- suppression de l'Aide à la Bonne Gestion des Boues,
- Prime pour Epuration : modification profonde du mode de calcul.

Concernant ce dernier point, le montant de la Prime pour Epuration n'est plus calculé sur la quantité de pollution éliminée seule. En effet, certains critères liés à la qualité du fonctionnement du système d'assainissement sont pris en compte. Parmi ceux-ci, on peut noter :

- l'efficacité de la collecte des eaux usées,
- les bonnes pratiques d'autosurveillance, tant en matière de station d'épuration que de réseau,
- la bonne gestion et élimination des sous-produits de l'assainissement, et particulièrement des boues de station d'épuration,
- la conformité de la station.

Ce nouveau mode de calcul entraîne une modification du montant de la prime pour épuration distribué par l'Agence.

En 2010, en plus de la conformité européenne, la conformité locale (liée à l'arrêté préfectoral) est prise en compte dans le calcul de la prime pour épuration.

Nous sommes à votre disposition pour vous présenter en détail le fonctionnement de la Prime pour Epuration et vous proposer des actions vous permettant d'en optimiser son montant.

➤ SATESE

La nouvelle Loi sur l'Eau prévoit que les Services d'Assistance Technique aux Exploitants de Stations d'Epuration (SATESE) n'ont plus de monopole pour aider les Collectivités en matière de gestion de leurs installations de traitement.

Il appartient donc désormais aux Collectivités de choisir l'organisme, qu'il soit public ou privé, qui les accompagnera. Ces prestations seront facturées. Néanmoins, le département prend en charge cette prestation, par l'intermédiaire du SATESE, pour les communes rurales. Votre interlocuteur du Conseil Général est à votre disposition pour vous renseigner sur la question.

🗨️ La qualité de l'épuration: la réglementation en vigueur

➤ Agrément et validation de l'autosurveillance

Les dispositifs d'autosurveillance doivent être agréés par l'Agence de l'Eau. Si les dispositifs (tant STEP que réseau) ne le sont pas encore, la Collectivité doit missionner, à ses frais, un organisme agréé pour réaliser cette visite d'agrément. L'agrément est donné une fois pour toute : il a pour but de vérifier que les prescriptions d'installation des instruments de mesures ont bien été respectées.

Pour des dispositifs d'autosurveillance déjà agréés, les pratiques relatives à l'exploitation des dispositifs d'autosurveillance doivent être validées par un organisme agréé par l'Agence de l'Eau. Cette validation consiste en un audit à la charge de la Collectivité. Cet audit doit être réalisé chaque année.

Le prix du service de l'assainissement

> Introduction

Vous trouverez, ci-dessous, les valeurs des différents constituants tarifaires appliqués lors de la dernière facturation, ainsi que la reconstitution d'une facture type de 120 m³.

Les factures d'assainissement sont composées d'une part fixe, correspondant au tarif de l'abonnement, et d'une part variable qui est proportionnelle à la consommation d'eau de l'utilisateur. Cette part fixe vise à rémunérer une partie des coûts fixes nécessaires au bon fonctionnement du service de l'assainissement.

La loi sur l'eau et les milieux aquatiques a institué fin 2006 le principe d'un plafonnement de la part fixe de la facture.

Un arrêté du 6 août 2007 fixe à 40 % du coût du service le montant maximal à ne pas dépasser pour cette part fixe en se basant sur une consommation annuelle de 120 m³. Cette nouvelle mesure devra être mise en œuvre par les collectivités d'ici le 21 septembre 2009.

A partir du 1er janvier 2010, elles auront deux ans pour faire passer ce plafond de 40 % à 30 %. En outre une circulaire devrait être diffusée par le Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement Durable et de l'Aménagement du Territoire pour fixer un certain nombre de règles pour l'application pratique de l'arrêté.

> Les tarifs et leur actualisation

Le coefficient d'actualisation du service de l'assainissement s'applique aux valeurs de base (P_0) de la partie fixe (ou abonnement) et de la partie proportionnelle au m³ :

$$P_{\text{actualisé}} = P_0 \times K$$

Evolution du coefficient d'actualisation du service de l'assainissement :

	2006	2007	2008	2009	2010
K	1,110750	1,145170	1,184780	1,201750	1,230420

Le prix du service de l'assainissement

> Le calcul d'une facture-type de 120 m³

- Le prix actualisé rémunère la SEERC.
- La surtaxe est votée par la collectivité et perçue pour son compte.
- La TVA est fixée à 5,5 %.

Le détail des montants correspondants apparaît sur la "facture type 120 m³" ci-après.

Evolution du prix du service de l'assainissement pour 120 m³ :

	2006	2007	2008	2009	2010
T.T.C.	284,09 €	282,32 €	303,84 €	306,37 €	310,17 €

Dans ce montant, la partie rémunérant la SEERC représente :

	2006	2007	2008	2009	2010
H.T.	124,80 €	142,80 €	147,60 €	150,00 €	153,60 €

Le prix du service de l'assainissement

La facture d'assainissement

	Commune de LA ROQUEBRUSSANNE Service de l'Assainissement
---	---

FACTURE TYPE 2010

Consommation de 120 m3

K connu au 01/01/2010 : 1,20175
 K connu au 01/01/2011 : 1,23042

Désignation	Prix Unitaire	Montant 2010	Montant 2009	Evolution 2010/2009
Part du Déléataire				
Abonnement semestriel x 2		0,00	0,00	
Consommation - Réseau (120 m3)	0,3000	36,00	34,80	
Consommation - Traitement (120 m3)	0,9800	117,60	115,20	
		153,60	150,00	2,4%
Part de la Collectivité				
Abonnement semestriel x 2	22,20	44,40	44,40	
Consommation (120 m3)	0,6700	80,40	80,40	
		124,80	124,80	0,0%
Organisme public				
Agence de l'eau				
Modernisation des réseaux de collecte	0,1300	15,60	15,60	0,0%
Total H.T. Assainissement		294,00	290,40	1,2%
T.V.A. 5,5 %		16,17	15,97	
Total TTC Assainissement		310,17	306,37	1,2%
Soit le m3 TTC - hors abonnement		2,1944	2,1628	1,5%
Arrêté du 06 août 2007 du MEDAD				
Total des parties Fixes		44,40		
Total des parties Variables		234,00		
Taux de partie fixe du service		15,9%		

Pour mémoire facture-type de Service de l'Eau 2010 120m3 TTC Euros
 soit Eau+Assainissement TTC Euros

248,01
558,18

Compte rendu financier

Compte Annuel de Résultat d'Exploitation

46

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2010

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

en €uros	2009	2010	Ecart en %
PRODUITS	176 610	193 732	9,7%
Exploitation du service	85 249	94 307	
Collectivités et autres organismes publics	82 180	86 476	
Travaux attribués à titre exclusif	9 181	12 949	
Produits accessoires	0	0	
CHARGES	184 854	191 726	3,7%
Personnel	28 877	27 109	
Energie électrique	20 462	411	
Produits de traitement	11	22	
Analyses	0	0	
Sous-traitance, matières et fournitures	32 796	56 262	
Impôts locaux et taxes	2 831	2 643	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	13 055	10 578	
• télécommunication, postes et télégestion	1 505	929	
• engins et véhicules	6 417	4 417	
• informatique	2 403	2 524	
• assurance	269	304	
• locaux	844	1 194	
Frais de contrôle	0	0	
Ristournes et redevances contractuelles	0	0	
Contribution des services centraux et recherche	291	452	
Collectivités et autres organismes publics	82 180	86 476	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	3 557	3 628	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	0	1 712	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	603	933	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	263	1 540	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	-73	-40	
Résultat avant impôt	-8 244	2 006	124,3%
Apurement des déficits antérieurs	0	2 006	
RESULTAT	-8 244	0	100,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

La Roquebrussanne Assainissement

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2010

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

Détail des produits

en Euros	2009	2010	Ecart en %
TOTAL	176 610	193 732	9,7%
Exploitation du service	85 249	94 307	10,6%
• Partie fixe	1 204	3 421	
• Partie proportionnelle	84 045	90 886	
Collectivités et autres organismes publics	82 180	86 476	5,2%
• Part Collectivité	73 458	77 334	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	8 722	9 141	
Travaux attribués à titre exclusif	9 181	12 949	41,0%
• Branchements	9 181	12 949	
Produits accessoires	0	0	0,0%
•	0	0	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006



EAUX DE PROVENCE

CONTRAT : 4970 La Roquebrussanne Assainissement

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2010

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

Sommaire



I.	ORGANISATION DE LA SOCIETE	2
II.	LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION	2
III.	LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES	5
IV.	APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS.....	8
V.	IMPÔT SUR LES SOCIETES	8
VI.	ANNEXES.....	8

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

Les ressources de toute nature dont le délégataire dispose sont positionnées dans son organisation centrale, régionale ou locale selon leur coût, leur rareté, et leur efficacité (ex. laboratoire d'analyses, centrale d'achats, centre de relations clients, services comptables, etc.).

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France en 2010 s'appuie sur le Centre Régional qui est l'unité de base.

1. Le Centre Régional est l'unité de base de l'organisation de la société

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

2. Le Centre Régional dispose de sa propre comptabilité d'établissement

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1. Éléments directement imputés par contrats

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

2. Éléments affectés sur une base technique

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

3. Charges indirectes

- La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux centres régionaux de la société et aux filiales est répartie en fonction des principes suivants :
 - identification des charges imputables
 - répartition par unité d'œuvre à chaque fois que cela a été possible
 - pour les autres domaines, la répartition entre les sociétés est faite au chiffre d'affaires hors achat d'eau avec un coefficient de pondération, puis pour les centres régionaux en fonction de la valeur ajoutée.

- Cette contribution et les frais généraux du centre régional sont ensuite répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par le centre. Le pourcentage de ces charges répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux fixée à 5% de leurs Produits (hors compte de tiers)

- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par Lyonnaise des Eaux France.

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

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

L'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans le centre régional, sont répartis suivant la même règle.

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

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

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

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de

prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m³ vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

2. Charges relatives aux investissements contractuels

Les charges relatives aux investissements du domaine concédé sont distinguées, dans le CARE, entre les principaux types d'obligations existant au contrat :

- a. programme contractuel,
- b. fonds contractuel,
- c. annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d. investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme prédéterminé de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ».

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1^{er} établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

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

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

3. Charges domaine privé

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

- Cas des compteurs ('charges relatives aux compteurs du domaine privé'):

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,44% (0,94% en position emprunteur (BFR positif) et 0,29% en position prêteur (BFR négatif)).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le taux applicable est de 34,43%

VI. ANNEXES

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Autres produits affermages assainissement	Clients affermage assainissement	781
Charges branchements assainissement	nombre de branchement asst	781
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	113 812
Charges et produits branchements facturés assainissement	Nombre branchements neufs isolés assainissement	11
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises	1 495
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	10
Charges structures clientèle	Clients eau-asst-PS	781

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	12 949
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	107 256

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,20% des charges du Centre Régional.

A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux du Centre Régional, la contribution des services centraux et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,21% des charges du Centre Régional.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 7,00 %

A5 - Durée de vie moyenne des compteurs

Sans Objet

A6 - Rapprochement surtaxe facturée - Surtaxe reversée

CARE - 2010 - Part collectivité	77 334
à Facturer 2010	-12 889
à Facturer 2009	11 504
Part Collectivité Facturée en 2010	75 949
= Surtaxe due au 31/12/2009	17 264
- reversement du 26/02/10	-8 630
- reversement du 01/05/10	-8 634
- reversement du 01/08/10	-28 495
- reversement du 18/11/10	-28 493
= Surtaxe due au 31/12/2010	18 961

A7 - Rapprochement Redevance Pollution Modernisation facturée - Redevance Pollution reversée

DECLAREE CARE	9 141
à Facturer 2010	-2 501
à Facturer 2009	2 232
Facturé au 31/12/2010	8 873
= Redevance due au 31/12/2009	3 636
<i>Règlement Acompte 2010 du 01/04/2010</i>	<i>-699</i>
<i>Règlement Acompte 2010 du 01/06/2010</i>	<i>-2 096</i>
<i>Règlement Solde 2009 du 01/07/2010</i>	<i>-3 097</i>
<i>Règlement Acompte 2010 du 05/08/2010</i>	<i>-1 118</i>
<i>Règlement Acompte 2010 du 04/10/2010</i>	<i>-1 118</i>
<i>Règlement Acompte 2010 du 06/12/2010</i>	<i>-2 105</i>

A8 - Rapprochement Redevance Pollution Domestique facturée - Redevance Pollution Domestique reversée

Sans Objet

A9 - Reversement TVA Droit à Déduction transféré

Sans Objet

Glossaire

Glossaire assainissement

60

Glossaire assainissement

> Définitions :

Commission facultative SPL

Les commissions instituées par la loi "Administration Territoriale de la République" du 6 février 1992, modifiée par la loi "Démocratie de proximité" du 27 février 2002, (articles 5 et 23, désormais codifiés aux articles L.1411-4 et L.1413-1 du CGCT) ont pour but de faire participer les consommateurs et leurs organisations représentatives aux services publics locaux délégués ou exploités en régie dotée de l'autonomie financière. Présidée par le Maire ou le Président de la collectivité (ou du groupement), cette commission comprend des membres de l'assemblée délibérante ou de l'organe délibérant et des représentants d'associations locales nommés par l'assemblée ou l'organe. En outre, en fonction de l'ordre du jour, la commission peut inviter, sur proposition du président, toute personne dont l'audition lui paraît utile. Cette dernière ne dispose alors d'aucun droit de vote.

Chaque collectivité ou groupement est libre d'établir le nombre de membres composant la commission ainsi que, parmi ces membres, la proportion d'élus et de représentants d'associations. Son avis est consultatif ; c'est l'organe délibérant qui décide toujours en dernier recours.

Pour le service de l'eau, sont concernés : les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale comptant plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes où figure, au moins une commune de plus de 10 000 habitants..

Commission solidarité eau

La Loi n°90-449 du 31 mai 1990 modifiée par la Loi n°2004-809 du 13 août 2004 art. 65 I vise à garantir le droit au logement qui constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation. Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment

Glossaire assainissement

Diamètres canalisations

de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité, dans les conditions fixées par la présente loi, pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir et pour y disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques.

Les abréviations utilisées sont les suivantes :

- DN XX : diamètre nominal de la canalisation en mm
- ? : diamètre inconnu

Mesure de satisfaction clientèle

- 0 = aucune mesure
- 1 = existence d'une mesure statistique d'entreprise
- 2 = existence d'une mesure statistique sur le périmètre de service

NR

Non Renseigné

Politique patrimoniale (réseau)

Indice de qualité des informations disponibles sur le réseau et selon le degré d'avancement de la politique patrimoniale.

- 0% : absence de plan du réseau ou plans incomplets
- 20% : informations topographiques complètes sur le réseau (plan mis à jour)
- 40% : plans mis à jours accompagnés de descriptions détaillées de chaque tronçon
- 60% : plans mis à jours accompagnés de descriptions détaillées de chaque tronçon et localisation des interventions
- 80% : plans mis à jours accompagnés de descriptions détaillées de chaque tronçon et localisation des interventions et existence d'un plan pluriannuel de renouvellement

Glossaire assainissement

- 100% : plans mis à jours accompagnés de descriptions détaillées de chaque tronçon et localisation des interventions et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement

Prix HT du service de l'assainissement

Prix de l'assainissement au 1er juillet de l'année n pour une consommation de 120 m³

Taux de boues évacuées selon la filière conforme

TMS boues admises par une filière conforme / TMS total des boues produites

Taux de conformité des rejets d'épuration

Nombre de bilans conformes / nombre de bilans réalisés dans l'année

Taux de curage curatif

Nombre total d'interventions de curage curatif sur réseaux et branchements (hors avaloirs)x 1 000 / nombre d'abonnés

Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers

Nombre de débordements ou d'inondations survenus dans les locaux des usagers / nombre d'abonnés

Taux de points noirs par kilomètre

Nombre de "points noirs" / longueur total du réseau (hors branchements)

Un point noir est un point du réseau nécessitant plus de deux interventions de curage par an.

Taux de raccordement

Nombre de clients actifs assainissement / Nombre de clients actifs eau

Taux de réclamations

Nombre de réclamations arrivées par voie écrite / nombre d'abonnés

Taux des impayés

Montant des impayés TTC relatifs à la facturation de l'année n-1 / montant des factures émises relatives à l'année n-1

Glossaire assainissement

➤ Réglementation en vigueur :

Arrêté ministériel du 10 juillet 1996

Il a harmonisé la présentation des factures d'eau.

Code Général des Collectivités Territoriales

Il régit notamment le fonctionnement des services publics municipaux, les rapports entre communes et organismes intercommunaux et l'information du public en matière de délégation de service public. Il précise également les conditions de fonctionnement des services de distribution d'eau et d'assainissement et aborde les modalités de tarification de ces services.

Loi "Barnier" du 2 février 1995 "

Loi relative au renforcement de la protection de l'environnement", elle n'est pas une loi spécifiquement consacrée à l'eau mais, comme l'indique son intitulé, à la protection de l'environnement en général. Cependant, elle contient bon nombre de dispositions très importantes en matière de gestion de l'eau, qui influent directement sur le cadre juridique général du secteur. Ses principales innovations sont les suivantes : Elle fixe certaines règles dans les rapports contractuels entre les collectivités et les entreprises délégataires : - Dans le domaine de l'eau potable et de l'assainissement, les délégations de service public ne peuvent avoir une durée supérieure à 20 ans qu'après examen préalable par le Trésorier Payeur Général. - La pratique du versement d'un "droit d'entrée" par le délégataire est interdite quand la délégation concerne l'eau potable, l'assainissement ou les ordures ménagères et autres déchets. La loi prévoit l'élaboration de rapports annuels dans chaque commune, sur le prix et la qualité du service de l'eau. Ce rapport est présenté par le maire au conseil municipal et un exemplaire est adressé au préfet. Dans les communes de plus de 3 500 habitants, il doit être mis à la disposition du public. La loi offre aux communes (ou groupements de communes) de moins de 3

Glossaire assainissement

500 habitants, la possibilité d'avoir un budget unique de l'eau et de l'assainissement collectif, sous certaines conditions : même régime de TVA pour les deux services, même mode de gestion, montants relatifs à l'assainissement et à la distribution d'eau potable apparaissant de façon distincte dans le budget et sur la facture. La redevance d'assainissement est exigible auprès des propriétaires dont les installations ne sont pas conformes. Ces derniers sont astreints au paiement d'une somme au moins équivalente à celle qu'ils auraient payée au service d'assainissement :- s'ils avaient été raccordés au réseau, pour les propriétaires raccordables à un réseau de collecte des eaux usées ; - s'ils avaient été équipés d'une installation d'assainissement autonome réglementaire, pour les propriétaires non raccordables à un réseau de collecte des eaux usées. La municipalité peut même, si elle le souhaite, majorer cette somme d'une pénalité, dans la limite de 100% du montant initial de la redevance d'assainissement

Loi "Chevènement" du 12 juillet 1999"

Relative au renforcement et à la simplification de la coopération intercommunale", elle a créé la communauté d'agglomération, dont l'eau et l'assainissement figurent parmi les compétences optionnelles (l'un et l'autre demeurent, en outre, une compétence obligatoire de la communauté urbaine).

Loi du 21 avril 2004

Elle transpose en droit interne la Directive Cadre Européenne du 23 octobre 2000. Les pays de l'Union entendent ainsi se lancer dans un vaste programme d'actions visant à la protection coordonnée et durable de leurs ressources en eau - continentales, souterraines et côtières. Des districts hydrographiques doivent être établis avant le 22 décembre 2009. Ils serviront de cadre à la mise en œuvre des actions, en particulier l'objectif

Glossaire assainissement

Loi "Mazeaud" du 8 février 1995, "

du "bon état" écologique des ressources que les pays membres doivent atteindre au plus tard le 27 décembre 2015.

Relative aux marchés publics et aux délégations de service public", elle introduit en particulier l'obligation pour les délégataires de service public de produire, à l'autorité délégante, un rapport annuel sur les comptes et la qualité du service délégué.

Loi "Sapin" du 29 janvier 1993

Il vise, de façon générale à améliorer la transparence de la vie économique et des procédures publiques. Cette loi n'est pas à proprement parler consacrée à l'eau. Cependant, la procédure de délégation de service public est soumise à la loi "Sapin" et celle-ci a donc une influence importante sur le fonctionnement du service de l'eau en France. La loi Sapin organise la mise en concurrence des candidats délégataires en formalisant les modalités de prise de décision ainsi que certaines dispositions contractuelles. Elle préserve, par ailleurs, la liberté de décision de la collectivité et confirme le caractère intuitu personae de ce choix.

Loi "SRU" du 13 décembre 2000

L'article 93 de la loi relative à la Solidarité et au Renouveau Urbains prévoit la possibilité pour les propriétaires qui en font la demande, d'obtenir de leur distributeur, l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements. Le décret d'application du 28 avril 2003 en précise les modalités pratiques et les conditions. La loi SRU est également à l'origine d'un assouplissement des règles de majorité au sein de la copropriété afin de favoriser entre autres la pose de compteurs divisionnaires.