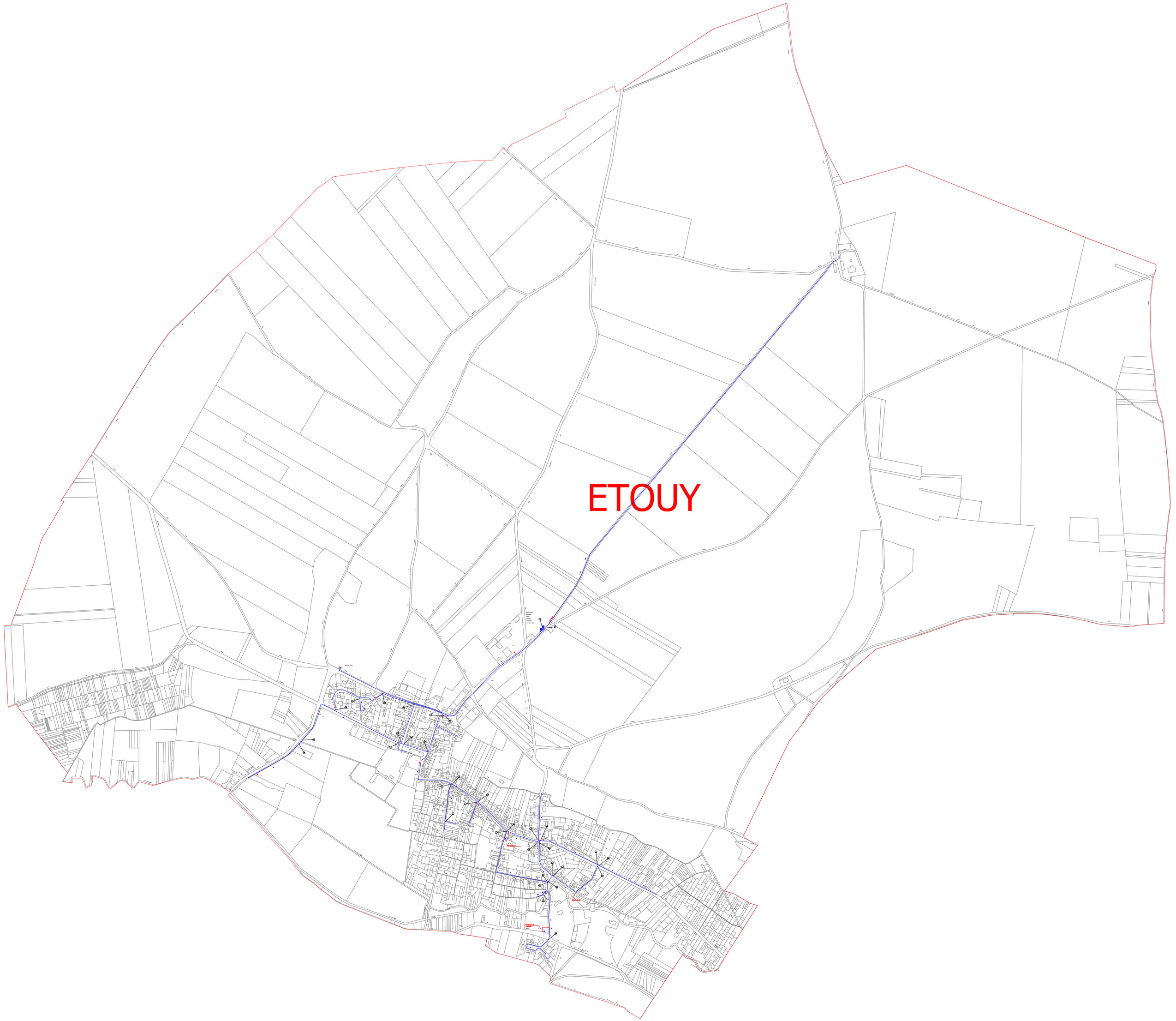

ETOUY

Pays du CLERMONTOIS
COMMUNAUTE DE COMMUNES

Communauté de Communes du Clermontois



2012

Rapport annuel du délégataire

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

Service de l'eau

Version provisoire du 30/04/2013

suez environnement
Lyonnaise des Eaux

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Synthèse de l’année 5

L’essentiel de l’année 6

Les chiffres clés 7

Les indicateurs de performance 8

Bilan et perspectives… 10

L’exécution du service 11

Le contrat 13

La description des biens du service 15

L’activité du service 19

La tarification du service 61

Le bilan contractuel et règlementaire 69

Les moyens du délégataire 71

La qualité du service 75

La qualité du produit 77

La qualité du service 87

L’analyse du patrimoine 91

Comptes de la délégation 97

Compte Annuel de Résultat de l’Exploitation 2012 99

Les investissements contractuels 109

Les données financières 113

Annexes 115

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Synthèse de l'année

L'essentiel de l'année 6

Les chiffres clés 7

Les indicateurs de performance 8

Bilan et perspectives… 10

L’essentiel de l’année

février	Renouvellement de l'échelle à crinoline et calorifugeage des vannes au réservoir d'Auvillers
mai à septembre	Campagne de renouvellement de branchements plomb sur Clermont
juin	Renouvellement du compteur du forage F2 par un débitmètre Renouvellement de l'armoire électrique des bureaux de Clermont alimentant les forages F1, F2 et F4
juillet	Renouvellement de la pompe du forage F5 Renouvellement du compteur du forage F4 par un débitmètre
septembre	Présentation de la réforme "Construire sans Détruire" aux élus et aux services Régénération du forage F4 Double-casse au réservoir du Châtellier
octobre	Renouvellement du compteur du forage d'Etouy
novembre	Référé expertise du réservoir à la demande de la Collectivité. Proposition de réparation par le Délégataire refusée par la Collectivité en raison des investigations sur le génie civil du réservoir.

Les chiffres clés

10 722 clients desservis au 31 décembre 2012, ce qui représente une hausse de **1,10 %** par rapport à l'année 2011 (+ 117 clients actifs).

1 524 103 m3 d'eau produits en 2012 à partir des 6 forages en exploitation pour les besoins des usagers de la Communauté de Communes du Clermontois et de la vente en eau vers la commune de Catenoy.

1 113 251 m3 d'eau consommés en 2012 sur la CCC, soit **une baisse globale de 1,9 %** par rapport à 2011. Pour les abonnés domestiques, le ratio de facturation s'évalue à 91 m3/foyer/an, ce qui le place au-dessous de la moyenne nationale (120 m3/foyer/an).

244 interventions sur fuites dont **199** ont lieu sur des branchements et **45** sur canalisations.

Prix de l'eau : 1,497 €/jour/famille en moyenne pour les services Eau et Assainissement Collectif (facture 120 m3 moyenne de 546,42 € TTC, en septembre 2012).

0,64 % de taux d'impayés en décembre 2012 sur les factures émises en 2011.

334 k€ HT investis en 2012 en opérations de renouvellement et réhabilitation sur les réseaux et les ouvrages.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Les indicateurs de performance

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

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.

VF 30/04/2013

Thème 1/2	Indicateur 1/2	2012	2011	Unité
Caractéristiques techniques du service	Estimation du nombre d'habitants desservis, source INSEE 2006 (1)	**26 352**	**26 352**	**Hab.**
	Nombre d'abonnements	**10 722**	**10 605**	**ab.**
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	**186**	**186**	**km**
Prix	Prix TTC du service Eau au m3 pour 120 m3	**2,00**	**1,88**	**€ TTC/m3**
Indicateurs de performance	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne :			
	- la microbiologie (2)	**100**	**100**	**%**
	- les paramètres physico-chimiques (2)	**100**	**100**	**%**
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	**80**	**80**	**%**
	Rendement du réseau de distribution	**81,7**	**83,4**	**%**
	Indice linéaire de perte en réseau	**4,06**	**5,97**	**m3/km/j**
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (30 ml renouvelés en 2012) (1)	**0,02**	**0,18**	**%**
	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	**80**	**80**	**%**

Thème 2/2	Indicateur 2/2	2012	2011	Unité
Indicateurs de performance	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	**4,19**	**2,83**	**/1 000 abonnés**
	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	**5**	**5**	**jours**
	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	**100**	**100**	**%**
	Taux de réclamations écrites (courriers, internet, fax)	**10,72**	**11,50**	**/1 000 abonnés**
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	**oui**	**oui**	
	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année n-1	**0,64**	**0,34**	**%**
Financement des investissements	Nombre et % de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés (sur total de 1068 à supprimer)	**154** **14**	**243** **23**	**unités** **%**
	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer à la fin de l'année n	**16**	**25**	**%**
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	**0**	**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)	**0**	**0**	**€/m3**

VERSION PROVISOIRE

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.

Domaine	Indicateur	2012	2011
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	**oui**	**oui**
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	**non**	**non**
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	**non**	**non**
Certification	Obtention ISO 9001 version 2000	**01/04/2013**	**23/12/2011**
	Obtention ISO 14001 des services du délégataire	**non**	**non**
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	**oui**	**oui**

Bilan et perspectives…

➡ Le contrat doit être mis en conformité avec le décret n°2011-1231 du 05/10/11 relatif à la réforme DT – DICT « Construire sans détruire »

Cette réforme introduit de nouvelles obligations et modifie substantiellement la répartition des responsabilités entre les différents acteurs : création du « guichet unique » (annuaire internet des exploitants se substituant aux communes) et refonte de la réglementation qui datait de 1991 (création de trois classes de précision pour les cartographies de réseaux, obligation aux exploitants d'améliorer progressivement leur cartographie, renforcement des responsabilités des maîtres d'ouvrage vis-à-vis des entreprises d'exécution, mise en place d'une procédure spécifique aux travaux urgents, obligation aux exécutants de travaux de respecter la norme et un guide pour assurer l'emploi de techniques adaptées à la connaissance du sous-sol, obligations de compétences aux personnels des différents acteurs dès 2017, sanctions complémentaires aux existantes : amende administrative de 1 500 €).

Outre ces modifications, qui induisent un coût supplémentaire pour le Délégataire, la Collectivité peut choisir de cartographier tout ou partie de son réseau d'eau avec une classe de précision A (<40cm). Ce dernier point ne fait pas l'objet d'une date butoir car les réseaux d'eau sont considérés non sensibles, Le Délégataire a attiré l'attention de la Collectivité sur la possibilité de cartographier en classe A ses canalisations structurantes les plus stratégiques.

➡ Crise opérationnelle au réservoir « Le Chatellier »

Le 17 septembre 2012, puis le 20 septembre, deux importantes voies d'eau visibles au réservoir « le Chatellier » ont révélé deux casses successives sur les canalisations d'adduction-distribution de ce réservoir pilote. L'étroite communication entre la Collectivité et son Délégataire, et la mise en place d'un fonctionnement complexe de régulation de pression ont permis de maintenir le service public de l'eau sur l'ensemble de la Collectivité. Par ailleurs afin de veiller à l'intégrité du réservoir, la Collectivité a mené d'importantes investigations et missionné un expert judiciaire pour déterminer la cause du sinistre. Le Délégataire a proposé une réparation par manchon pour permettre le rétablissement fonctionnel du service normal du réservoir, cette proposition a été rejetée et l'expertise suit son cours.

➡ Tarification éco-solidaire

En complément de la loi dite « Warsmann », qui permet de garantir les particuliers contre les fuites sur domaine privé, la loi « Brottes » crée les conditions d'une expérimentation de tarification éco-solidaire.

L'examen de la tarification éco-solidaire mise en place par Lyonnaise des Eaux avec les élus de Dunkerque, serait l'occasion pour la Communauté de commune du pays Clermontois d'en évaluer la pertinence et l'opportunité sur son territoire.

L’exécution du service

Le contrat 13
La description des biens du service 15
L’activité du service 19
La tarification du service 61
Le bilan contractuel et règlementaire 69
Les moyens du délégataire 71

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Le contrat

La collectivité



La Communauté de Communes du Clermontois, ou Pays du Clermontois, regroupe 16 communes et s'étend sur 116 kilomètres carrés, au cœur du département de l'Oise, dans la partie sud de la région Picardie.

Les communes membres sont : Agnetz, Ansacq, Breuil-le-Sec, Breuil-le-Vert, Cambronne-lès-Clermont, Clermont, Erquery, Étouy, Fitz-James, Fouilleuse, Lamécourt, Maimbeville, Neuilly-sous-Clermont, Nointel, Rémécourt et Saint-Aubin-sous-Erquery

La Communauté de Communes est administrée par un Conseil de Communauté.

Présidé par M. Alex Seghers depuis 2001, il est composé de 50 membres, désignés pour 6 ans, au sein des 16 conseils municipaux.



Composé du président, des vice-présidents et de l'ensemble des maires, le bureau est chargé de préparer les dossiers qui seront présentés et débattus en conseil de communauté.

La communauté de communes du Clermontois exerce des compétences importantes :

- le développement économique, avec la création et la gestion des zones industrielles ou d'activités
- les services publics dits " fondamentaux ", à savoir la crèche, l'eau potable, l'assainissement, la collecte et le traitement des déchets ménagers.
- les équipements sportifs, les loisirs et la culture, avec le cinéma, l'école de musique, le CAL, la construction et la gestion des salles de sports.

Présentation du contrat

Le service délégué consiste à produire, traiter et distribuer l'eau potable de 11 communes de la Communauté de Communes du Clermontois et à prendre en charge le service aux abonnés (relevé des compteurs, facturation, accueil, traitement des réclamations, etc.).

➡ Evolutions contractuelles

Le tableau ci-dessous contient les étapes successives du contrat de délégation.

Désignation	Date de prise d'effet	Date d'expiration	Objet
Contrat	**01/01/2008**	**31/12/2022**	**Délégation de service public – Durée 15 ans**

➡ Conventions associées au contrat de délégation

Le tableau ci-dessous présente les diverses conventions en vigueur.

Désignation	Date de prise d'effet	Date d'expiration	Observations
Renforcement de l'alimentation de la CCLVD partir des installations de la Communauté de Communes du Clermontois	01/01/2010	31/12/2011	Convention tripartite (CCClermontois, CCLiancourtois et fermier de la CCC Lyonnaise des Eaux. Définit les modalités techniques et financières de la vente en gros à partir de l'exploitation du forage La Bovette. Les volumes délivrables en 2010 et 2011 sont précisés.
Contrat d'achat-vente en gros entre la commune de Catenoy et la Communautée de Communes du Clermontois	01/01/2010	31/12/2010 puis renouvelable par tacite reconduction de périodes de 1 an, durée maximale de 5 ans	Convention tripartite (CCClermontois, Commune de Catenoy et fermier de la CCC Lyonnaise des Eaux). Définit les modalités techniques et financières pour la vente d'eau de la CCC vers Catenoy
Convention de fourniture d'eau au district de Clermont par le Centre Hospitalier Spécialisé de Clermont	25/07/1990	25/07/2000 puis renouvelable par tacite reconduction de périodes de 5 ans	Convention tripartite (CCClermontois, CHS de Clermont et le fermier de la CCC Lyonnaise des Eaux). Définit les modalités technico financières pour l'alimentation de secours du District de Clermont (Breuil le Sec) à partir des ouvrages du CHS de Clermont (avarie ou défense Incendie).
Convention d'exploitation de métériel radio électrique sur le réservoir de Clermont	01/03/2009	28/02/2012	Convention tripartite (CCClermontois, le centre hospitalier de Beauvais et le fermier de la CCC Lyonnaise des Eaux). Définit les modalités technico financières pour l'exploitation de matériel radio implanté au niveau du réservoir du Châtelier (accès, …)
Convention d'exploitation de métériel radio électrique sur le réservoir de Clermont	01/03/2009	28/02/2012	Convention tripartite (CCClermontois, le SDIS de Beauvais et le fermier de la CCC Lyonnaise des Eaux). Définit les modalités technico financières pour l'exploitation de matériel radio implanté au niveau du réservoir du Châtelier (accès, …)

Le détail technique et économique des ventes d'eau en gros 2012 est détaillé en annexe.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

La description des biens du service





Le schéma de fonctionnement des installations et le schéma simplifié des réseaux sont présentés en annexe.

➡ L'inventaire des biens du service

Est décrit ci-après la totalité des biens du service en y précisant les biens de retour et biens de reprise.

Les biens de retour : sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés ou réalisés par l'exploitant (CE, 23 mai 1962, Société financière d'exploitations industrielles, rec. CE, p.342).

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

1. Equipements et Génie Civil

Type de site	Nom d'usage du site	Commune	Bien de retour/reprise	Capacité
Forages				Débit moyen m^3/h
	Forage F1	Clermont	Bien de retour	16 m^3/h (en cours de réhabilitation)
	Forage F2	Clermont	Bien de retour	80 m^3/h
	Forage F4	Clermont	Bien de retour	105 m^3/h
	Forage F5	Clermont	Bien de retour	122 m^3/h
	Forage de la Bovette	Breuil-le-Vert	Bien de retour	57 m^3/h
	Forage d'Etouy	Etouy	Bien de retour	14 m^3/h
	Forage d'Erquery	Erquery	Bien de retour	34 m^3/h (à l'arrêt)
Ouvrage de traitement				
	Tous les forages sont équipés d'un poste de chloration des eaux produites			
Surpression/Relais				
	Relais de Viénot	Clermont	Bien de retour	2 x 17 m^3/h à 40m de HMT
	Surpresseur de Chatelier	Clermont	Bien de retour	2 pompes à vitesse variable
	Relais de Lierval	Neuilly-sous-Clermont	Bien de retour	2 x 20 m^3/h à 51 m de HMT
	Surpresseur de Neuilly-sous-Clermont	Neuilly-sous-Clermont	Bien de retour	3 pompes à vitesse variable
	Surpresseur d'Erquery	Erquery	Bien de retour	2 pompes à vitesse variable
	Surpresseur d'Etouy	Etouy	Bien de retour	1 pompe 2,8 m^3/h à 80 m de HMT
Réservoirs				
	Crapin	Breuil-le-Sec	Bien de retour	250 m^3
	Le Donjon dit de Chatelier	Clermont	Bien de retour	2 000 m^3
	La Cavée	Clermont	Bien de retour	100 m^3
	Viénot	Clermont	Bien de retour	475 m^3
	Erquery	Breuil-le-Sec	Bien de retour	600 m^3
	Etouy	Etouy	Bien de retour	2 x 100 m^3
	Neuilly-Sous-Clermont	Neuilly-Sous-Clermont	Bien de retour	300 m^3

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

2. Réseau

Longueurs du réseau de canalisations de distribution d'eau potable							
DIAMETRE	**Fonte**	**Acier**	**Eternit**	**Polyéth.**	**PVC**	**Divers**	**Total (ml)**
25				59			**59**
40	901			109		375	**1 384**
50	1 803		59	3 663	172		**5 697**
60	24 462	238				413	**25 113**
63				15 703			**15 703**
70	59						**59**
75				56			**56**
80	11 416	1 232	1 871			10	**14 529**
90	325			279			**604**
100	35 508	28	3 969			364	**39 869**
110				92	1 721		**1 813**
125	11 532			3 407			**14 939**
150	37 330		1 114			107	**38 551**
160				87			**87**
200	19 177					3	**19 180**
250	2 659						**2 659**
300	5 272						**5 272**
Inconnu	208			38		538	**784**
Total (ml)	**150 653**	**1 499**	**7 013**	**23 494**	**1 892**	**1 809**	**186 360**

Remarque : Les plans sont à jour au 31 mars 2013. Au-delà, leur synthèse figurera dans le rapport de l'année prochaine.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Nature des accessoires du réseau	Nb au 31/12/2011	Nb au 31/12/2012	Bien de retour/reprise
Vannes	1 228	1 229	Retour
Détendeurs	2	2	Retour
Poteaux et bouches d'incendie	430	432	Retour
Bornes de puisage	6	7	Retour

3. Branchements et compteurs

Nature	Nb au 31/12/2011	Nb au 31/12/2012	Bien de retour/reprise
Branchements plomb	266	168	Retour
Autres branchements	10 696	10837	Retour
Total branchements	**10962**	**11005**	Retour
Compteurs	10 897	10965	Reprise

Cf. détails en annexes.

VEF

L’activité du service

J/04/2013



➡ Bilan hydraulique

L’alimentation en eau potable de la Communauté de Communes du Clermontois provient principalement du champ captant situé à Clermont, voirie du Pont de Pierre.

La commune d’Etouy possède son propre forage.

Le forage de la Bovette a été créé dans le cadre d’une convention entre le Clermontois et le Liancourtois, qu’il alimente.



Le forage d’Erquery est arrêté depuis 2002 pour cause de dépassement de taux de nitrate mais il est maintenu en état de fonctionnement par l’exploitant.



Forage 5

1. Volumes mis en distribution

Les volumes mis en distribution sont de trois sortes :

Production propre : il s'agit de l'eau captée sur le périmètre de la collectivité ; Elle est traitée afin de la rendre conforme aux normes de qualité puis refoulée dans les canalisations et réservoirs. Le comptage de cette eau se fait en sortie des ouvrages de captage.

Importations : il s'agit d'eau achetée « en gros » à une autre collectivité par l'intermédiaire d'une interconnexion.

Exportations : il s'agit d'eau vendue « en gros » à une autre collectivité par l'intermédiaire d'une interconnexion.

Volumes produits par nature de ressources (m3)

	2008	2009	2010	2011	2012
Eau produite - Forage F1	0	0	4 987	85 836	84 964
Eau produite - Forage F2	293 734	472 243	485 039	295 122	251 170
Eau produite - Forage F4	295 509	290 598	145 130	141 721	264 185
Eau produite - Forage F5	1 057 759	962 873	1 066 246	823 189	787 173
Eau produite - Forage La Bovette	387 687	325 064	94 336	226 301	96 978
Eau produite - Forage Etouy	32 244	35 638	32 527	33 386	35 470
Eau produite - Forage Erquery	0	0	0	0	0
Total volumes produits (A)	**2 066 934**	**2 086 416**	**1 828 265**	**1 605 555**	**1 519 939**
Total achats d'eau en gros (B)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Vente d'eau en gros - CC Liancourtois	387 611	332 295	127 175	74 780	0
Vente d'eau en gros - Commune de Catenoy	75 671	80 753	76 500	84 985	84 469
Total ventes d'eau en gros (C)	**463 282**	**413 048**	**203 675**	**159 765**	**84 469**
Total volumes mis en distribution (D) = A+B-C	**1 603 652**	**1 673 368**	**1 624 590**	**1 445 790**	**1 435 470**

Commentaires : volumes donnés A et C sur l'année civile (du 1er janvier au 31 décembre).
Les volumes de l'année 2012 ont été pro-ratés à 365 jours.

VERSION PROVISOIRE 30/04/2013

2. Volumes consommés

Volumes consommés autorisés (m3)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Volumes comptabilisés (E)	1 175 183	1 182 536	1 119 690	1 163 415	1 135 521
Volumes consommés sans comptage (F)	ND	ND	2 900	3 767	3 767
Volumes de service du réseau (G)	1 643	259	559	977	1 689
Total volumes consommés H = E+F+G	**1 176 826**	**1 182 795**	**1 123 149**	**1 168 159**	**1 140 977**

ND : non disponible

Les volumes comptabilisés (E) sont les volumes consommés correspondants aux périodes de relève des compteurs (octobre 2010 à septembre 2011).

Les volumes de service (G) concernent les consommations des stations d'épuration. Pour 2011, le détail de ces consommations est le suivant : 1 131 m3 pour Breuil-le-Sec et 558 m3 pour Breuil-le-Vert.

Les volumes consommés sans comptage qui ont été estimés concernent :

- les essais débit-pression des pompiers sur les hydrants (433 x 7 m3 = 2 165 m3), conformément à la fiche ASTEE citée dans le site internet eaudanslaville.fr.
- les vidanges des fonds de réservoirs jetés au moment de la vidange annuelle des ouvrages : 20% volume total = 736 m3

3. Rendement de réseau

▪ Calcul de la période moyenne entre les relevés de compteurs de la CCC en 2012

Afin de calculer un rendement de réseau le plus proche possible de la réalité, les données relatives au volume mis en distribution sont pondérées sur une période identique à celle des consommations.

Période pondérée entre relèves					
	Dates des relevés		Nb jours	Consommations	m3/j
Agnetz	08/09/11	05/09/12	363	123 735	341
Ansacq	09/09/11	03/09/12	360	10 863	30
Breuil le Sec	17/09/11	09/09/12	358	130 894	366
Breuil le Vert	17/09/11	07/09/12	356	107 561	303
Cambronne les Ct	17/09/11	19/09/12	368	42 217	115
Clermont	21/09/11	16/09/12	361	458 404	1 270
Erquery	08/09/11	04/09/12	362	27 109	75
Etouy	08/09/11	04/09/12	362	29 938	83
Fitz James	08/09/11	06/09/12	364	109 669	301
Neuilly ss Clermont	06/09/11	04/09/12	364	58 710	161
Nointel	15/09/11	10/08/12	330	36 421	110
Total pondéré			**360**	**1 135 521**	**3 154**

Période moyenne entre les relevés : 1 135 521 / 3 154 = 360 jours

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

- **Pondération du volume mis en distribution (D')**

Réseau principal (sauf Etouy)

Le volume mis en distribution est recalculé sur 360 jours.

Réseau d'Etouy

Le volume mis en distribution est recalculé sur 360 jours.

- **Rendements de réseau**

Réseau principal (sauf Etouy)

Rendement du réseau principal (sauf Etouy) (%)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Volumes consommés autorisés m3 (H)	1 145 876	1 153 493	1 123 149	1 136 977	1 111 039
Volumes ventes en gros m3 (C')	432 293	447 693	207 831	159 765	84 469
Volumes produits m3 (A')	1 942 977	1 947 535	1 683 275	1 559 247	1 464 134
Volumes achetés en gros m3 (B)	0	0	0	0	0
Rendement de réseau (H+C')/(A'+B)	**81,2%**	**82,2%**	**79,1%**	**83,2%**	**81,7%**

Réseau d'Etouy

Rendement de réseau d'Etouy (%)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Volumes consommés autorisés m3 (H)	30 950	29 302	29 489	31 182	29 938
Volumes ventes en gros m3 (C')	0	0	0	0	0
Volumes produits m3 (A')	32 805	34 782	31 081	33 112	35 178
Volumes achetés en gros m3 (B)	0	0	0	0	0
Rendement de réseau (H+C')/(A'+B)	**94,3%**	**84,2%**	**94,9%**	**94,2%**	**85,1%**

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Réseau global

Rendement global du réseau (%)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Volumes consommés autorisés m3 (H)	1 176 826	1 182 795	1 152 638	1 168 159	1 140 977
Volumes ventes en gros m3 (C')	432 293	447 693	207 831	159 765	84 469
Volumes produits m3 (A')	1 975 782	1 982 317	1 714 356	1 592 359	1 499 118
Volumes achetés en gros m3 (B)	0	0	0	0	0
Rendement de réseau (H+C')/(A'+B)	**81,4%**	**82,3%**	**79,4%**	**83,4%**	**81,7%**

L'objectif de rendement de réseau a été atteint en 2012. Cela s'explique par la mise en œuvre d'une campagne de recherche préventive. Le travail réalisé en 2011 rentre toujours en ligne de compte.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

4. Pertes en réseau et Indice linéaire de pertes

Réseau principal (sauf Etouy)

Pertes en réseau (m3) et indice linéaire de pertes (m3/km/j)	2008	2009	2010	2011	2012
Volumes mis en distribution (D')	1 942 977	1 947 535	1 683 275	1 559 247	1 464 134
Volumes consommés autorisés (H)	1 142 049	1 153 493	1 090 201	1 136 977	1 111 039
Volumes ventes en gros m3 (C')	432 293	447 693	207 831	159 765	84 469
Total des "pertes en réseau" (D'-H-C')=J	**368 635**	**346 349**	**385 243**	**262 505**	**268 627**
Linéaire du réseau de distribution km (L)	175,3	175,5	177,5	178,4	178,8
Indice linéaire des pertes J/(Lx355)	**5,76**	**5,41**	**6,11**	**4,14**	**4,23**

Réseau d'Etouy

Pertes en réseau (m3) et indice linéaire de pertes (m3/km/j)	2008	2009	2010	2011	2012
Volumes mis en distribution (D')	32 805	34 782	31 081	33 112	35 178
Volumes consommés autorisés (H)	30 950	29 302	29 489	31 182	29 938
Total des "pertes en réseau" (D-H)=J	**1 855**	**5 480**	**1 592**	**1 930**	**5 240**
Linéaire du réseau de distribution km (L)	7,6	7,6	7,6	7,6	7,6
Indice linéaire des pertes J/(Lx350)	**0,67**	**1,98**	**0,60**	**0,73**	**1,97**

Réseau global

Pertes en réseau (m3) et indice linéaire de pertes (m3/km/j)	2008	2009	2010	2011	2012
Volumes mis en distribution (D')	1 975 782	1 982 317	1 714 356	1 592 359	1 499 118
Volumes consommés autorisés (H)	1 172 999	1 182 795	1 119 690	1 168 159	1 140 977
Volumes ventes en gros m3 (C')	432 293	447 693	207 831	159 765	84 469
Total des "pertes en réseau" (D'-H-C')=J	**370 490**	**351 829**	**386 835**	**264 435**	**273 672**
Linéaire du réseau de distribution km (L)	182,9	183,1	185,1	186,0	186,4
Indice linéaire des pertes J/(Lx350)	**5,55**	**5,27**	**5,97**	**4,06**	**4,20**

VERSION PROVISOIRE 30/04/2013

L'ILP global du réseau est bon pour une collectivité des caractéristiques de la CCC (densité d'abonnés > à 50 abonnés / km).

➡ Bilan analytique

1. Le contrôle de la qualité

1.1 Un double contrôle

L'eau livrée par le réseau d'eau potable est destinée à la consommation humaine. Elle doit pour cela respecter les exigences réglementaires du code de la Santé Publique.

La qualité de l'eau consommée sur la Communauté de Communes du Clermontois est contrôlée à la fois par l'ARS (**A**gence **R**égionale de **S**anté) au titre du contrôle réglementaire et par l'exploitant, au titre de son programme d'autosurveillance, pour s'assurer de l'efficacité des traitements qu'il conduit.

Ce double contrôle de la qualité de l'eau s'effectue sur trois natures d'eau :

- l'eau brute de la ressource ;
- l'eau traitée et produite mise à disposition sur le réseau de distribution ;
- l'eau distribuée qui a voyagé dans le réseau de distribution et qui est livrée au consommateur.

Nature du contrôle	Nature d'eau	Nb prélèvements effectués	Nb paramètres analysés
Contrôle d'exploitation	Ressource	-	-
LDE	Production	22	124
	Distribution	62	358
Contrôle réglementaire	Ressources	3	410
ARS	Production	23	1 144
	Distribution	84	1 548
Total C.C. Clermontois		**194**	**3 584**

Les analyses d'autosurveillance sont réalisées au laboratoire « Lab'Eau », accrédité Cofrac n°1-1469, situé au 38, rue du Président Wilson 78230 Le Pecq sur Seine.

Le résultat synthétique des analyses vous est présenté dans le chapitre "La qualité du service".

En annexe du rapport, figure la totalité des analyses réalisées en 2012.

1.2 Respect du 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 :

- le renforcement de la désinfection au refoulement des installations pour atteindre l'exigence de 0,30 mg/l de chlore au départ et le maintien d'un résiduel de 0,10 mg/l en tout point du réseau de distribution ;
- l'étude du renforcement de la surveillance des ouvrages ;
- sensibiliser de manière accrue l'ensemble du personnel.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

➡ Bilan de l'exploitation

1. Exploitation des ouvrages de production

1.1 Consommation d'énergie de réactifs

Consommation d'énergie (kWh)							
Désignation du site	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Variation (%)
Station la Bovette	111 073	144 544	143 622	47 151	96 898	43 037	-56%
Station Clermont F5	246 465	413 883	377 754	437 027	339 995	322 716	-5%
Station Clermont F1 F2 F4	445 070	276 315	371 215	329 683	308 261	365 186	18%
Station Etouy	10 942	11 040	12 604	12 100	11 072	10 860	-2%
Station Erquery					583	934	60%
Surpression d'Etouy	591	442	437	515	489	502	3%
Surpression de le Châtelier	12 800	13 228	13 309	13 218	13 154	12 910	-2%
Relais de Lierval	36 574	36 269	39 001	39 052	36 769	37 069	1%
Relais de Vienot	4 376	4 440	5 177	6 896	10 100	5 310	-47%
Surpression d'Erquery	15 896	21 329	21 547	13 310	12 051	12 899	7%
Surpression d'Auvillers	18 854	19 230	18 597	16 670	8 846	6 878	-22%

En annexe du rapport, figurent les consommations d'énergie mensuelle par ouvrage.

Consommation de chlore gazeux (kg)							
Désignation du site	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Variation (%)
Station de la Bovette (30 Kg)	180	180	150	150	120	120	0
Station Clermont F5 (30Kg)	660	660	660	660	660	660	0
Station Clermont F1 (30Kg)	240	0	0	0	30	30	0
Station Clermont F2 F4 (30Kg)	360	360	360	360	360	360	0
Station Etouy (30Kg)	30	30	30	30	30	30	0
Station Erquery (à l'arrêt)	0	0	0	0	0	0	-
Total	**1 470**	**1 230**	**1 200**	**1 200**	**1 200**	**1 200**	0

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

1.2 Interventions sur les ouvrages de production

Les interventions préventives sur les ouvrages consistent :

- en la visite périodique des ouvrages,
- à régler des dispositifs de dosage de traitement,
- à contrôler l'exploitation de la qualité de l'eau des ressources,
- à prélever les échantillons d'eau pour le contrôle d'auto surveillance,
- à contrôler le bon fonctionnement des équipements,
- à les entretenir et les réparer,
- à proposer les améliorations utiles,
- à s'assurer de la mise en œuvre des programmes des contrôles réglementaires et d'entretien des espaces verts.

Principales opérations d'entretien réalisées sur les ouvrages

Les plannings des opérations réalisées sur les ouvrages de production et sur les espaces verts sont présentés en annexe.

Bilan de la surveillance des périmètres de protection

Conformément à l'article 16 du contrat, le fermier est chargé de la surveillance des périmètres de protection des ouvrages de production d'eau.

3 actes de vandalisme sont à déclarer sur l'année 2012. Ils ont entraînés une remis en état des sites et un dépôt de plainte auprès du procureur du tribunal de grande instance de Beauvais.

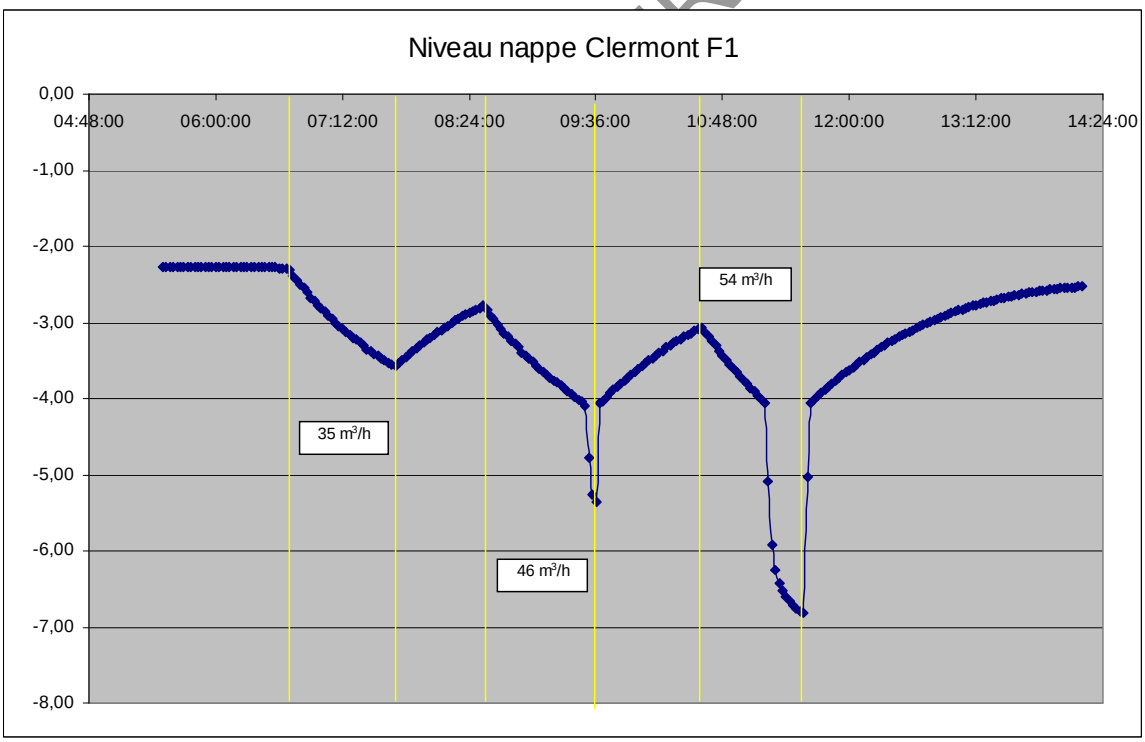
Tous les forages disposent d'un double-capot sécurisé et relié à une alarme. Les périmètres de protection immédiats sont tous délimités par des clôtures de 2 mètres de haut.

L'ensemble de ces équipements sont dans un bon état.

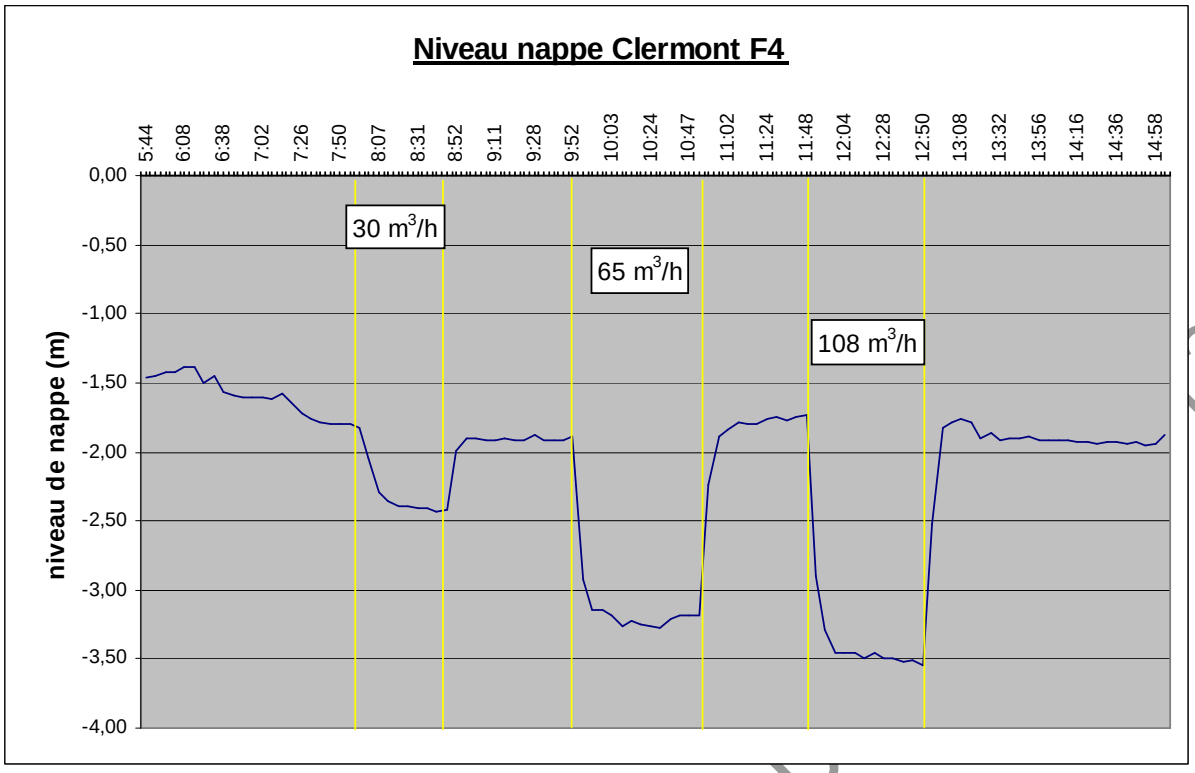
RE DU 30/04/2013

Suivi de la productivité des forages

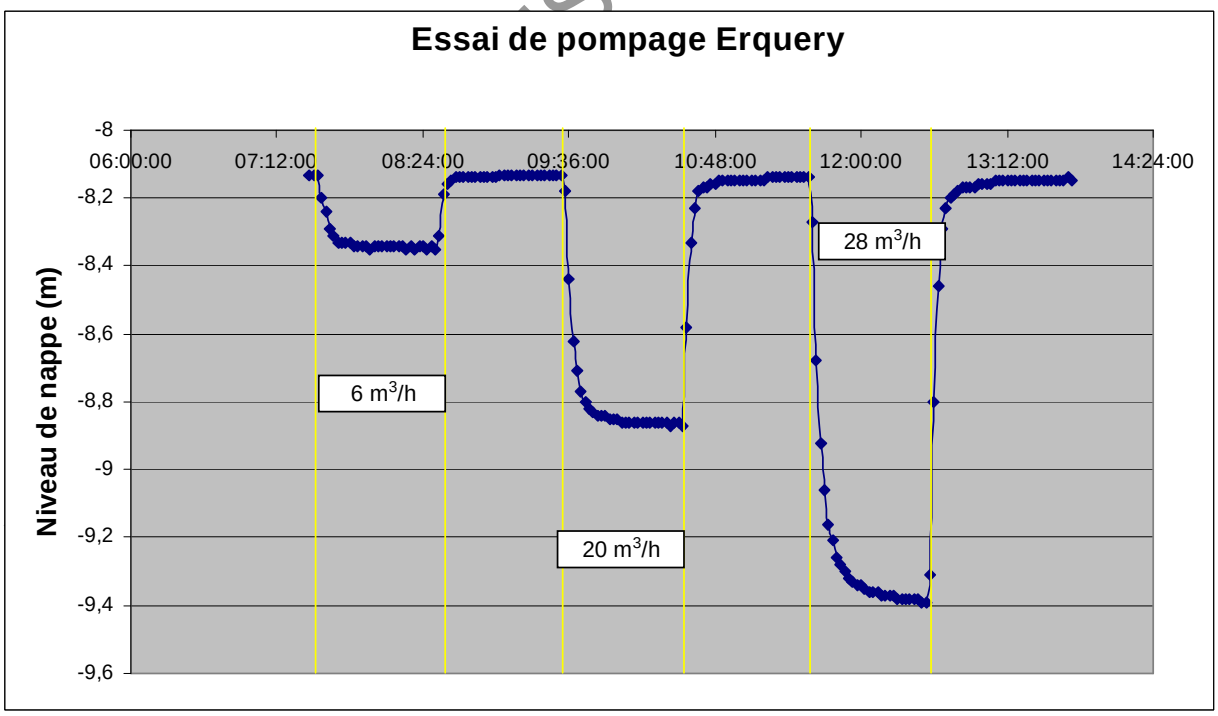
Des essais de pompage ont été réalisés en 2012 sur les différentes ressources du Clermontois.



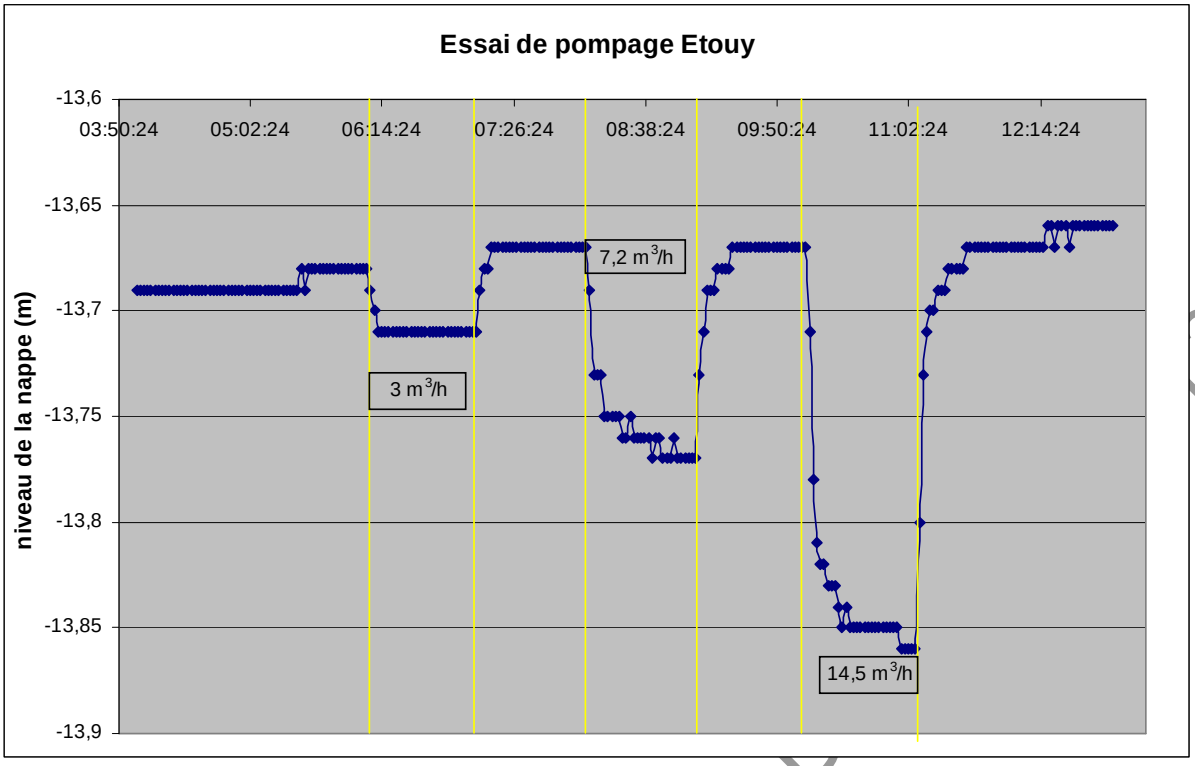
Suite aux travaux réalisés sur ce forage celui-ci a été remis en service en 2011. Les essais de pompage sont artificiellement perturbés par l'existence de l'avant-puits (absence de palier et brusque chute du niveau).



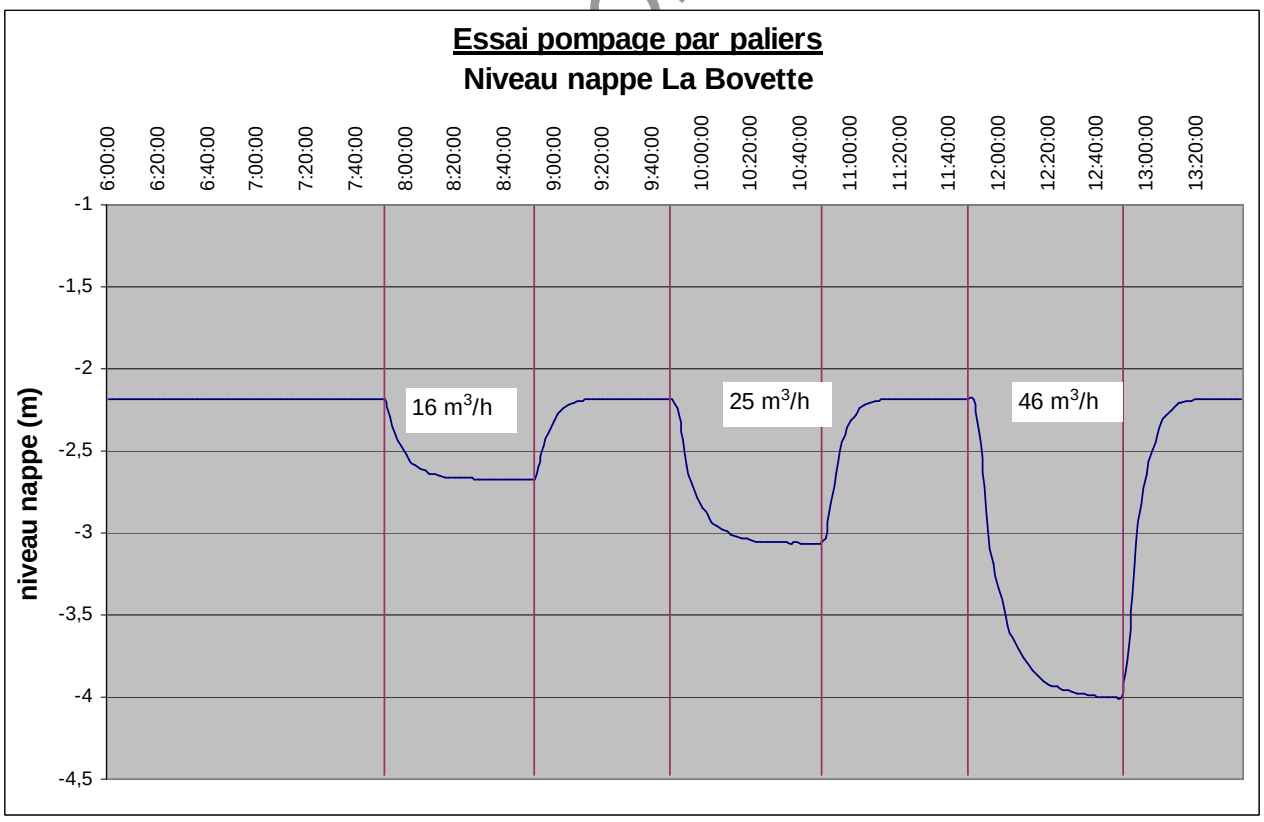
Par rapport aux essais de pompage des années précédents, le forage 4 ne présente pas d'évolution significative. Le rabattement est sensiblement identique quelque soit le débit. Le forage a subit un brossage au mois de septembre. Suite à l'incident du réservoir du Chatelier, l'essai suivant travaux n'a pu être réalisé. L'essai de 2013 permettra de constater une évolution.



Par rapport à l'essai de pompage effectué en 2011, le forage d'Erquery ne présente aucune évolution significative. Il y a une suspicion de colmatage car le niveau de la nappe ne se stabilise pas après une heure de fonctionnement à un débit de 30 m^3/h.



Cet essai de pompage réalisé sur le forage d'Etouy ne présente aucune évolution significative par rapport à ceux réalisés les années précédentes.



Par rapport à l'essai de pompage effectué en 2011, le forage de la Bovette ne présente aucune évolution significative. Néanmoins, pour un débit plus conséquent (60m^3/h), le niveau de la nappe ne se stabilise pas après une heure de pompage. Ceci limite le débit de pompage.

Les essais de pompage prévu en fin d'année sur le forage 5 et 2 n'ont pas pu être faits suite à la casse de la canalisation sur le réservoir du Chatellier.

Vous trouverez, ci-dessous, le bilan des essais de pompage et des auscultations des forages depuis l'origine du contrat :

	2008		2009		2010		2011		2012	
	Essais	Auscultation	Essais	Auscultation	Essais	Auscultation	Essais	Auscultation	Essais	Auscultation
F1		x					x		x	
F2	x		x		x		x			x
F4	x		x	x	x		x			x
F5	x		x		x		x	x	x	
La Bovette	x		x		x		x		x	
Erquery	x		x		x		x		x	
Etouy	x		x		x		x	x	x	

2. Exploitation des réservoirs

Lors des visites aux réservoirs, une inspection visuelle des ouvrages est faite. Ces constats nous permettent de garantir un bon service, de proposer des améliorations à la collectivité et éventuellement de prévoir des investissements dans le fonds de renouvellement.

Il s'agit de vérifier :

- l'aspect sécurité (présence d'escalier, de crinoline….) ;
- les risques d'intrusion (porte, serrurerie, état des moustiquaires….) ;
- l'état général du génie civil ;
- la qualité de l'eau après remise en service par une analyse bactériologique.

En ce qui concerne le nettoyage annuel des cuves des réservoirs, le Centre régional est équipé de ses propres moyens d'intervention. Il intervient dans ces ouvrages dans le cadre de son activité certifiée.

Le programme annuel de nettoyage est établi et diffusé à l'ARS. Une semaine avant le nettoyage du réservoir, Lyonnaise des Eaux avertit la mairie, la Communauté de Communes et le centre de secours par courrier.

Concernant l'année 2012, le planning a été transmis dès le début de l'année.

Commune	Lieu	Date nettoyage
Breuil-le-Sec	Rue de Crapin	28-sept-12
Clermont le Donjon	Rue du Donjon	19-sept-12
Clermont Viénot	Rue Vienot	Pas lavé - Etait prévu le19-oct-12
Clermont la Cavée	Rue de la Cavée	28-juin-12
Erquery	CD 37	14-mars-12
Etouy	Cuve 1 et cuve 2	31-mai-12
Neuilly-Sous-Clermont	Auvillers	15-mai-12

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

3. Exploitation des réseaux, branchements et compteurs

3.1 Principales interventions sur le réseau

Commune d'Agnetz					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	-	4	7	4	**5**
Fuites sur branchements avec terrassement	4	3	-	2	**1**
Fuites sur branchements sans terrassement	33	17	12	14	**15**
Réparation d'appareillages sur réseau	2	2	7	3	**0**
Inter. diverses sur branchements	60	93	51	53	**50**
Renouvellement de compteurs	29	69	42	28	**55**

Commune d'Ansacq					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	-	-	-	-	**0**
Fuites sur branchements avec terrassement	-	-	-	-	**0**
Fuites sur branchements sans terrassement	2	4	-	1	**0**
Réparation d'appareillages sur réseau	-	-	-	1	**1**
Inter. diverses sur branchements	5	8	7	2	**0**
Renouvellement de compteurs	8	4	1	2	**5**

Commune de Breuil-le-Sec					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	-	-	-	3	**5**
Fuites sur branchements avec terrassement	6	9	5	5	**9**
Fuites sur branchements sans terrassement	8	10	16	13	**28**
Réparation d'appareillages sur réseau	4	2	4	1	**4**
Inter. diverses sur branchements	54	57	44	2	**49**
Renouvellement de compteurs	34	17	52	21	**269**

Commune de Breuil-le-Vert					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	3	3	1	2	**2**
Fuites sur branchements avec terrassement	5	4	2	3	**4**
Fuites sur branchements sans terrassement	22	26	19	14	**22**
Réparation d'appareillages sur réseau	5	1	4	4	**9**
Inter. diverses sur branchements	51	43	50	54	**32**
Renouvellement de compteurs	66	78	39	44	**59**

Commune de Cambronne-les-Clermont					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	-	-	-	-	**1**
Fuites sur branchements avec terrassement	1	2	-	1	**4**
Fuites sur branchements sans terrassement	3	5	6	2	**6**
Réparation d'appareillages sur réseau	-	-	1	1	**4**
Inter. diverses sur branchements	9	5	10	9	**11**
Renouvellement de compteurs	6	11	9	4	**11**

Commune de Clermont					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	3	5	13	5	**11**
Fuites sur branchements avec terrassement	13	16	16	7	**7**
Fuites sur branchements sans terrassement	54	79	66	75	**41**
Réparation d'appareillages sur réseau	10	4	3	12	**8**
Inter. diverses sur branchements	241	314	207	1	**314**
Renouvellement de compteurs	144	191	1 162	594	**444**
Dépôt branchement	ND	4	-	1	**1**

ND : non disponible

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Commune d'Erquery					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	2	2	1	1	**4**
Fuites sur branchements avec terrassement	3	-	-	-	**0**
Fuites sur branchements sans terrassement	5	4	2	6	**3**
Réparation d'appareillages sur réseau	2	-	-	4	**0**
Inter. diverses sur branchements	4	3	5	5	**8**
Renouvellement de compteurs	4	2	4	6	**18**

Commune d'Etouy					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	-	-	-	-	**0**
Fuites sur branchements avec terrassement	-	2	-	1	**0**
Fuites sur branchements sans terrassement	9	10	8	3	**6**
Réparation d'appareillages sur réseau	3	1	-	-	1
Inter. diverses sur branchements	16	24	14	5	**13**
Renouvellement de compteurs	12	9	8	6	**25**

Commune de Fitz-James					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	6	3	4	9	**13**
Fuites sur branchements avec terrassement	7	2	2	3	**9**
Fuites sur branchements sans terrassement	18	17	14	14	**21**
Réparation d'appareillages sur réseau	6	2	1	1	**0**
Inter. diverses sur branchements	44	45	57	30	**56**
Renouvellement de compteurs	59	22	31	27	**51**

Commune de Neuilly-Sous-Clermont					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	3	2	-	3	**2**
Fuites sur branchements avec terrassement	1	3	3	-	**3**
Fuites sur branchements sans terrassement	9	12	12	10	**10**
Réparation d'appareillages sur réseau	2	1	2	4	**0**
Inter. diverses sur branchements	23	29	31	29	**20**
Renouvellement de compteurs	12	23	23	19	**33**

Commune de Nointel					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	1	1	-	3	**2**
Fuites sur branchements avec terrassement	2	-	2	1	**1**
Fuites sur branchements sans terrassement	7	14	5	11	**9**
Réparation d'appareillages sur réseau	1	1	1	1	**0**
Inter. diverses sur branchements	9	15	14	10	**14**
Renouvellement de compteurs	11	12	11	-	**22**
Dépôt branchement	ND	1	-	-	**0**

Total C.C. du Clermontois					
Nature des interventions d'exploitation	2008	2009	2010	2011	**2012**
Fuites sur canalisations	18	20	26	30	**45**
Fuites sur branchements avec terrassement	42	41	30	23	**38**
Fuites sur branchements sans terrassement	170	198	160	163	**161**
Réparation d'appareillages sur réseau	35	15	3	2	**27**
Inter. diverses sur branchements	516	636	490	460	**567**
Renouvellement de compteurs	385	438	1 382	751	**992**

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Le détail des fuites réparées sur canalisations et branchements, avec terrassement, figure en annexe.

3.2 Entretien de l'interconnexion CHI Fitz James – Réseau public

Conformément à l'article 15-3 du cahier des charges, un entretien annuel de l'interconnexion a été réalisé le 28 avril 2012.

Cette opération d'entretien a consisté en la purge de la canalisation DN200 pendant 2h30, en ouvrant le robinet vanne DN200 mm (n°96/ ferme des sables / Breuil le Sec).

3.3 Conventions de servitude existantes

Conformément à l'article 9 du contrat, le recensement des conventions de servitude a été réalisé par notre service technique de Clermont en année 1 du contrat.

Il a été dénombré 17 passages de canalisations d'eau sous domaine privé. Une copie de l'implantation de ces tronçons a été remise à la collectivité. Nous n'avons recensé en interne aucune convention de servitude correspondante. Face à l'absence de conventions (à vérifier au sein des services techniques de la CCC), nous pourrons établir des conventions sur demande de la collectivité.

3.4 Recherche de fuites

Nous surveillons le rendement des réseaux à partir de la sectorisation installée en 2009 et du suivi des volumes mensuels produits.

Les recherches de fuites invisibles se font soit par campagne si nécessaire, soit par corrélation acoustique, soit par pose de capteurs/enregistreurs SEPEM.

En 2012, nous avons procédé à l'inspection du linéaire suivant :

COMMUNE	LINEAIRE
NEUILLY	5 700
CAMBRONNE	9 400
TOTAL	**15 100**

Au cours de cette recherche de fuites, 5 fuites non-visibles ont été mises en évidence :

- ✓ 3 sur branchements
- ✓ 1 sur canalisations
- ✓ 1 sur poteaux incendie
- ✓ 1 était située après compteur

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

3.5 Entretien des poteaux d'incendie

L'entretien annuel des 439 hydrants dont 7 bornes de puisage de la Communauté de Communes du Clermontois (16 communes) a été réalisé entre août et novembre 2012. Un rapport complet sur l'activité a été remis à la collectivité en décembre 2012.

Les devis de réparation proposés à la collectivité ont été remis en même temps que le rapport 2012 (devis de réparations proposé sur 30 hydrants).

3.6 Renouvellement des compteurs

Le plan de renouvellement des compteurs est établi annuellement de façon à éliminer les appareils les plus anciens.

Les compteurs sont également remplacés lorsqu'ils présentent un défaut d'étanchéité (gel, choc...) ou un dysfonctionnement métrologique qui est généralement identifié lors des relevés par une consommation anormalement basse, voire nulle.

Comme détaillé par commune dans les tableaux du paragraphe 3.1, il a été renouvelé 751 compteurs d'usagers.

L'historique de l'âge moyen du parc compteurs depuis l'origine du contrat est rappelé ci-dessous :

	2008	2009	2010	2011	2012
Age moyen (années)	10,16	10,38	9,01	8,77	8,14

La présentation du parc compteur à fin 2012 ainsi que la pyramide des âges du parc compteur se situent en annexe.

4. Les interventions d'astreinte

En 2012, le service production maintenance a recensé 5 alarmes en urgence 1 qui ont entraîné des sorties d'astreinte.

Le service réseau a réalisé les interventions suivantes :

Interventions	Total
Coupure de branchement eau (demande client)	2
Enquête pour fuite	5
Enquêtes sur branchement eau	3
Intervention sur compteur (autre)	2
Intervention sur dispositif de comptage	9
Remblais de chantier	1
Réparation de branchement eau	4
Réparation de réseau eau	5
Signalisation de chantier	1
Total	**32**

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

➡ Le bilan des travaux neufs

1. Les travaux contractuels ou exclusifs

Travaux de renouvellement

Le montant des travaux de renouvellement réalisés est présenté dans le chapitre « Compte de la délégation, Les investissements contractuels ».

Production

Forage 2: le compteur d'exhaure a été renouvelé par un débitmètre





Forage 4: le compteur d'exhaure a été renouvelé par un débitmètre





Forage de ETOUY : renouvellement du compteur d'exhaure



VERSION PROVISOIRE 04/2013

Bureaux de Clermont : Renouvellement de l'armoire électrique





Réservoir d'AUVILLIERS : Renouvellement de l'échelle et crinoline qui donne accès à la cuve



VERSION DU 30/04/2013

Distribution

- Branchements : 154 branchements en plomb ont été renouvelés, principalement sur les communes Breuil le Vert et Clermont. Par ailleurs, 36 branchements de matériau différent ont également été renouvelés, suite à des fuites constatées ou associés à des travaux de renouvellement de canalisations.

- Canalisations : un renouvellement de canalisation DN 60 a eu lieu à Fitz-James et deux vannes ont été renouvelés (1 DN 200 et 1 DN 250).

Travaux concessifs

Le fermier s'est engagé à réaliser des travaux concessifs portant sur 10 options d'amélioration des ouvrages, conformément à l'article 5-8 du cahier des charges.

Travaux concessifs	Réalisation 2008	Réalisation 2009	Réalisation 2010	Réalisation 2011
1. Point de comptage permanent aux forages	F2, F4, F5, Bovette	F1, Etouy, Erquery	F1	Erquery
2. Suivi des niveaux de nappe aux forages	F2, F4	Etouy, F5, Bovette	F1	Erquery
3. Système de détection intrusion aux ouvrages de production	F2, F4, Chatelier, Vienot, La Cavée, F5, Bovette	Neuilly, Etouy	F1, Erquery, Crapin (double porte)	---
4. Modification du système de chloration des forages	F2, F4, F5	Bovette, Etouy	F1	Erquery
5. Création de 19 points de contrôle qualité accessibles	6/21 (F2, F4, F5 sur eau brute et eau traitée)	7/21 (forage Bovette Eau Brute, forage Etouy Eau Brute, Chatelier, Vienot, La Cavée, Lierval, Neuilly)	8/21 (F1 (x2), Erquery (x2), Erquery réservoir Bovette eau traitée, Etouy eau traitée, réservoir Etouy	---
6. Installation de 5 bornes de puisage	2 (Agnetz)	2 (Fitz James, BLV)	1 (Cambronne les Clermont)	---
7. Abattage d'arbres dans le périmètre clôturé des ouvrages (sauf réservoir de Crapin)	100% réalisé	---	L'abattage des arbres autour du réservoir Crapin a été fait sur demande de la CCC	---
8. Dépôt des mâts d'antenne radio Auvillers	0 %	0 %	0 %	En attente du devenir du mât (CCC)
9. Alimentation électrique des forages F1, F2 et F4	F2, F4 (coffrets déportés)	---	F1	---
10. Installation de 7 points de comptage de sectorisation	-	100% terminé	---	---

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Branchements et Travaux neufs

Commune d'Agnetz	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	7	13	12	**10**	**14**
Réalisation de branchements	10	9	11	**10**	**8**
Pose poteau d'incendie	1	-	-	**1**	**0**
Installation radiorelève	-	-	7	**2**	**0**

Commune d'Ansacq	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	2	-	1	**-**	**0**
Réalisation de branchements	1	1	-	**-**	**2**
Pose poteau d'incendie	-	-	-	**-**	**0**

Commune de Breuil-le-Sec	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	12	8	9	**12**	**20**
Réalisation de branchements	14	8	7	**7**	**10**
Pose poteau d'incendie	-	-	-	**-**	**0**
Installation radiorelève	-	-	5	**3**	**0**

Autres travaux neufs : 1 raccordement ø 100 mm x ø 125 mm

Commune de Breuil-le-Vert	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	17	11	10	**18**	**7**
Réalisation de branchements	16	13	18	**23**	**13**
Pose poteau d'indencie	1	-	-	-	**0**
Installation radiorelève	**-**	**-**	7	**1**	**1**

Autres travaux neufs : Pose d'un regard anti-gel

Cambronne les Clermont	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	3	6	8	**3**	**5**
Réalisation de branchements	1	4	10	**1**	**2**
Pose poteau d'incendie	-	-	-	-	0
Installation radiorelève	-	-	2	**2**	**0**

Commune de Clermont	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	29	21	23	**31**	**19**
Réalisation de branchements	20	25	16	**22**	**39**
Pose poteau d'incendie	1	-	-	**-**	**0**
Installation radiorelève	-	-	22	**16**	**4**

Autres travaux neufs : 1 branchement ø 60 mm Pose de 2 regards antigel
Remplacement d'un poteau incendie
2 déposes de branchement

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Commune d'Erquery

	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	3	3	2	**7**	**4**
Réalisation de branchements	1	3	1	**5**	**5**
Pose poteau d'indencie	-	-	-	-	0
Installation radiorelève	-	-	-	2	0

Autres travaux neufs : 1 raccordement ø 100 mm x ø 125 mm
1 raccordement ø 100 mm x ø 60 mm
1 extension de 52 ml ø 63 mm

Commune d'Etouy

	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	-	2	6	**4**	**3**
Réalisation de branchements	-	1	4	**-**	**1**
Pose poteau d'incendie	-	-	-	**-**	**0**
Installation radiorelève	-	-	-	1	0

Commune de Fitz-James

	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	2	2	5	**8**	**5**
Réalisation de branchements	1	2	6	**6**	**4**
Pose poteau d'incendie	-	-	-	**-**	**0**
Installation radiorelève	-	-	2	**2**	**0**

Autres travaux neufs : Pose 1 regard anti-gel
1 raccordement ø 150 mm x ø 150 mm
1 extension de 9ml ø 150 mm

Commune de Neuilly-Sous-Clermont

	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	-	2	4	**3**	**4**
Réalisation de branchements	1	-	3	**6**	**1**
Pose poteau d'incendie	-	-	-	**1**	**0**
Installation radiorelève	-	-	1	**3**	**0**

Autres travaux neufs : 1 branchement incendie

Commune de Nointel

	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	5	3	2	**10**	**4**
Réalisation de branchements	2	6	3	**7**	**10**
Pose poteau d'incendie	-	1	-	**-**	**0**
Installation radiorelève	-	1	1	**-**	**0**

Total C.C. du Clermontois

	2008	2009	2010	**2011**	**2012**
Nombre de devis branchements réalisés	81	71	75	**76**	**85**
Réalisation de branchements	66	75	79	**87**	**95**
Pose poteau d'indendie	3	1	-	-	**0**
Installation radiorelève	-	-	46	**32**	**5**

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

2. Les travaux non exclusifs réalisés par le délégataire

Sans objet.

3. Les travaux réalisés par la collectivité ayant été portés à la connaissance du délégataire

- Mise en place d'un chemin d'accès sur le forage 4.

➡ Le bilan des études réalisées

Sans objet.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

➡ Bilan clients

1. Nombre d'abonnements

Population desservie par le réseau :

Nombre d'abonnements						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Abonnements domestique et assimilés						
Agnetz	1 119	1 154	1 161	1 178	1 198	1 212
Ansacq	109	111	112	112	111	113
Breuil-le-Sec	869	876	891	894	911	934
Breuil-le-Vert	1 143	1 157	1 169	1 189	1 215	1 242
Cambronne-les-Clermont	409	414	422	433	443	446
Clermont	4 025	4 035	4 083	4 094	4 111	4 149
Erquery	195	200	202	204	210	211
Etouy	332	333	334	335	339	339
Fitz-James	915	925	927	925	942	948
Neuilly-Sous-Clermont	608	614	615	618	621	620
Nointel	420	424	427	432	438	441
Total	**10 144**	**10 243**	**10 343**	**10 414**	**10 539**	**10 655**
Abonnements industriels						
Agnetz	2	2	2	2	2	2
Breuil-le-Sec	9	9	9	9	9	9
Breuil-le-Vert	2	2	2	2	2	2
Clermont	10	10	10	10	10	10
Erquery	1	1	1	1	1	1
Fitz-James	1	1	1	1	1	1
Total	**25**	**25**	**25**	**25**	**25**	**25**
Abonnements communaux						
Agnetz	2	2	2	2	2	2
Ansacq	1	1	1	1	1	1
Breuil-le-Sec	3	3	4	4	4	4
Breuil-le-Vert	3	3	3	3	3	3
Cambronne-les-Clermont	2	2	2	2	2	2
Clermont	9	9	9	9	10	11
Erquery	1	1	1	1	1	1
Etouy	9	10	11	10	10	10
Fitz-James	1	1	1	1	1	1
Neuilly-Sous-Clermont	3	3	2	2	2	2
Nointel	1	1	1	1	1	1
Total	**35**	**36**	**37**	**36**	**37**	**38**
Abonnements agricoles						
Agnetz	1	1	1	1	1	1
Total	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
Abonnements Vente en gros						
Breuil le vert		1	1	1	1	1
Clermont			1	1	2	2
Total		**1**	**1**	**1**	**2**	**3**
Total abonnements CCC	**10 205**	**10 306**	**10 407**	**10 477**	**10 604**	**10 722**

/4/2013

Définition : un abonné industriel est un abonné ayant une consommation annuelle > 6 000 m3/an.

2. Volumes facturés

Volumes annuels facturés par catégorie de clients

Collectivité	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Différence 2011-2012 (*)	Evolution 2011-2012 (*)
Domestique								
Agnetz	118 662 m3	122 100 m3	121 017 m3	111 906 m3	118 080 m3	116 334 m3	-1 105	-0,9%
Ansacq	10 871 m3	11 655 m3	11 792 m3	10 162 m3	11 747 m3	10 669 m3	-1 160	-9,7%
Breuil-le-Sec	83 809 m3	90 005 m3	85 713 m3	80 170 m3	98 500 m3	86 040 m3	-11 594	-11,7%
Breuil-le-Vert	105 746 m3	107 639 m3	98 402 m3	98 800 m3	101 063 m3	98 529 m3	-321	-0,3%
Cambronne-les-Clermont	39 499 m3	38 023 m3	38 530 m3	38 328 m3	39 738 m3	39 885 m3	-178	-0,4%
Clermont	412 431 m3	393 743 m3	371 347 m3 (1)	371 955 m3	367 493 m3	371 355 m3	3 905	1,1%
Erquery	23 814 m3	23 061 m3	24 109 m3	21 099 m3	22 286 m3	24 848 m3	2 707	12,1%
Etouy	31 650 m3	30 391 m3	29 354 m3	29 112 m3	30 382 m3	29 331 m3	-1 060	-3,5%
Fitz-James	87 585 m3	87 546 m3	87 864 m3	99 292 m3 (3)	111 374 m3	100 203 m3	-10 896	-9,8%
Neuilly-Sous-Clermont	60 073 m3	57 977 m3	57 486 m3	55 188 m3	57 366 m3	56 579 m3	-1 107	-1,9%
Nointel	39 232 m3	37 875 m3	37 537 m3	37 001 m3	35 530 m3	34 711 m3	-1 125	-3,1%
Total	**1 013 372 m3**	**1 000 015 m3**	**963 151 m3**	**953 013 m3**	**993 559 m3**	**968 484 m3**	**-19 858**	**-2,0%**
Industriel								
Agnetz	634 m3	609 m3	617 m3	601 m3	553 m3	509 m3	-41	-7,4%
Breuil-le-Sec	48 909 m3	49 452 m3	36 447 m3 (2)	39 781 m3 (4)	38 518 m3	40 644 m3	2 602	6,7%
Breuil-le-Vert	6 954 m3	6 396 m3	5 755 m3	5 538 m3	5 713 m3	5 227 m3	-370	-6,5%
Clermont	68 313 m3	66 775 m3	69 525 m3	66 930 m3	69 593 m3	63 500 m3	-6 161	-8,8%
Erquery	710 m3	702 m3	818 m3	1 520 m3	1 941 m3	2 061 m3	132	6,8%
Total	**125 520 m3**	**123 934 m3**	**113 162 m3**	**114 370 m3**	**116 318 m3**	**111 941 m3**	**-3 786**	**-3,2%**
Communal								
Total	**26 194 m3**	**26 783 m3**	**31 967 m3**	**31 351 m3**	**27 384 m3**	**27 251 m3**	**19**	**0,1%**
Agricole								
Total	**79 m3**	**87 m3**	**65 m3**	**58 m3**	**76 m3**	**74 m3**	**-2**	**-2,1%**
Ventes en Gros CCL	227 823 m3	384 747 m3	345 687 m3	120 404 m3	77 188 m3	0 m3	**-77 828**	**-100,0%**
Ventes en Gros Catenoy	83 155 m3	72 381 m3	75 241 m3	73 822 m3	76 887 m3	86 014 m3	**9 684**	**12,5%**
Total VEG	**310 978 m3**	**457 128 m3**	**420 928 m3**	**194 226 m3**	**154 075 m3**	**86 014 m3**	**-68 143**	**-43,9%**
Total	**1 476 143 m3**	**1 607 947 m3**	**1 529 273 m3**	**1 293 018 m3**	**1 291 412 m3**	**1 193 764 m3**	**-91 770**	**-6,2%**

(*) Le calcul de l'évolution des volumes prend en compte les différences de durées des périodes de relève entre 2011 (362 jours) et 2012 (360 jours).
(1) Baisses importantes de volumes facturés de plusieurs consommateurs, refacturation suite estimation 2008
(2) Baisse de la facturation du client SFI (-10 000 m3)
(3) Nouveau client : piscine intercommunale de Fitz James, consommation de + 21 837 m3 en 2010
(4) Hausse de la consommation du client SFI (+ 4 000 m3)

Le total des volumes facturés tient compte des éventuelles annulations et réfections de factures ayant eu lieu en cours d'année (irrécouvrables, dégrèvements…). De ce fait, le total des volumes facturés peut être légèrement différent des volumes consommés.

Nous constatons une baisse des volumes d'eau facturés en 2012 par rapport à l'année 2011 (- 6,2 %). Cette situation s'explique par la baisse des ventes d'eau à la CCLVD. Les volumes facturés aux usagers du Clermontois domestiques connaissent une baisse de 2,0 %.

3. Demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau

Nos services n'ont pas été sollicités en 2012 pour la mise en place de convention d'individualisation de compteurs.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

4. Les contacts Clients

Typologie des contacts

		Nombre de contacts					Dont réclamations				
		2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Agnetz	Téléphone	672	788	688	745	820	89	173	96	109	119
	Courrier	151	148	182	151	142	5	8	32	15	11
	Internet	25	57	49	58	34	0	6	7	7	4
	Fax	2	3	7	2	0	0	0	0	0	0
	Visites en agence	70	53	54	63	49	2	4	8	15	5
	Total	**920**	**1 049**	**980**	**1 019**	**1 045**	**96**	**191**	**143**	**146**	**139**
Ansacq	Téléphone	46	60	46	65	79	6	18	7	6	7
	Courrier	11	12	9	3	6	0	3	3	0	0
	Internet	2	4	4	1	0	0	1	0	0	0
	Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Visites en agence	2	0	3	0	1	1	0	1	0	1
	Total	**61**	**76**	**62**	**69**	**86**	**7**	**22**	**11**	**6**	**8**
Breuil-le-Sec	Téléphone	520	460	569	525	718	93	98	67	67	101
	Courrier	113	101	138	116	107	4	8	13	5	2
	Internet	16	28	20	14	21	0	5	1	2	3
	Fax	1	4	2	3	0	0	0	0	1	0
	Visites en agence	59	38	41	34	47	1	3	1	5	12
	Total	**709**	**631**	**770**	**692**	**893**	**98**	**114**	**82**	**80**	**118**
Breuil-le-Vert	Téléphone	685	645	684	854	782	113	128	86	97	116
	Courrier	124	155	145	105	121	5	8	17	4	7
	Internet	28	27	25	31	42	0	5	1	1	4
	Fax	1	1	2	1	0	0	1	0	1	0
	Visites en agence	62	72	53	44	76	0	4	4	4	12
	Total	**900**	**900**	**909**	**1 035**	**1 021**	**118**	**146**	**108**	**107**	**139**
Cambronne-les-Clermont	Téléphone	132	189	171	196	230	16	37	22	16	32
	Courrier	43	29	30	49	30	0	1	1	0	1
	Internet	10	26	9	5	13	0	4	0	0	1
	Fax	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Visites en agence	12	8	12	10	22	0	0	1	0	1
	Total	**198**	**252**	**222**	**260**	**295**	**16**	**42**	**24**	**16**	**35**
Clermont	Téléphone	2 798	2 900	3 778	3 729	3 562	323	457	481	431	340
	Courrier	652	801	749	1 491	778	20	44	57	43	34
	Internet	63	130	128	114	95	0	12	11	13	14
	Fax	19	19	44	11	13	2	2	2	1	3
	Visites en agence	449	429	497	428	393	1	38	39	49	34
	Total	**3 981**	**4 279**	**5 196**	**5 773**	**4 841**	**346**	**553**	**590**	**537**	**425**
Erquery	Téléphone	45	63	65	91	109	10	11	10	20	15
	Courrier	18	15	24	16	24	0	2	2	0	2
	Internet	3	6	4	14	2	0	1	0	4	0
	Fax	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Visites en agence	6	8	16	8	11	0	0	1	0	1
	Total	**72**	**93**	**109**	**129**	**146**	**10**	**14**	**13**	**24**	**18**
Etouy	Téléphone	122	162	215	150	145	17	42	22	18	24
	Courrier	29	43	28	29	23	0	3	2	2	1
	Internet	4	11	5	10	1	0	1	0	1	0
	Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Visites en agence	12	14	9	8	7	0	2	0	0	0
	Total	**167**	**230**	**257**	**197**	**176**	**17**	**48**	**24**	**21**	**25**

Typologie des contacts (suite)

		Nombre de contacts					Dont réclamations				
		2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Fitz-James	Téléphone	483	526	520	598	575	73	106	77	86	101
	Courrier	115	105	121	122	149	0	3	6	8	16
	Internet	12	18	28	22	25	0	2	2	1	3
	Fax	0	2	2	4	3	0	1	0	1	0
	Visites en agence	50	42	43	48	63	1	1	3	8	13
	Total	**660**	**693**	**714**	**794**	**815**	**74**	**113**	**88**	**104**	**133**
Neuilly-Sous-Clermont	Téléphone	279	272	396	529	387	42	62	67	48	46
	Courrier	78	50	82	77	46	4	3	12	4	4
	Internet	9	9	18	12	7	0	2	1	1	0
	Fax	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0
	Visites en agence	16	22	29	18	12	0	6	1	7	2
	Total	**383**	**355**	**526**	**636**	**452**	**46**	**74**	**81**	**60**	**52**
Nointel	Téléphone	145	214	332	186	237	17	51	38	30	36
	Courrier	27	43	42	51	50	0	2	2	7	3
	Internet	4	4	1	16	11	0	0	0	0	2
	Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Visites en agence	9	16	13	25	30	0	2	0	2	1
	Total	**185**	**277**	**388**	**278**	**328**	**17**	**55**	**40**	**39**	**42**
Total CCC	Téléphone	5 927	6 279	7 464	7 668	7 644	799	1 183	973	928	937
	Courrier	1 361	1 502	1 550	2 210	1 476	34	85	147	88	81
	Internet	176	320	291	297	251	0	39	23	30	31
	Fax	25	32	58	21	16	2	5	2	4	3
	Visites en agence	747	702	770	686	711	5	60	59	90	82
	Total	**8 236**	**8 835**	**10 133**	**10 882**	**10 098**	**845**	**1 372**	**1 204**	**1 140**	**1 134**

VERSION PROVISOIRE

Principaux motifs de contacts en 2012

		Nombre de contacts	Dont réclamations
Agnetz	DEMANDE D'INFORMATION	178	1
	DEPOSE D'INDEX	31	0
	FACTURATION	57	40
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	78	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	40	0
	QUALITE EAU	0	0
	REGLEMENT	95	23
	RELATIONS EXTERIEURES	0	0
	RELEVE	52	1
	SERVICES	23	4
	ABONNEMENT	84	0
	AGENCE EN LIGNE	0	0
	ARRIVEE CLIENT	45	0
	ASSAINISSEMENT	30	3
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	9	0
	DEPART CLIENT	44	0
	DISTRIBUTION	68	28
	ENCAISSEMENT	85	4
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	9	9
	TECHNIQUE EAU	36	26
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	81	0
	TOTAL	**1 045**	**139**
Ansacq	DEMANDE D'INFORMATION	12	1
	DEPOSE D'INDEX	6	0
	FACTURATION	7	4
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	7	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	2	0
	QUALITE EAU	0	0
	REGLEMENT	6	1
	RELATIONS EXTERIEURES	0	0
	RELEVE	8	0
	SERVICES	1	1
	ABONNEMENT	6	0
	AGENCE EN LIGNE	0	0
	ARRIVEE CLIENT	4	0
	ASSAINISSEMENT	0	0
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	0	0
	DEPART CLIENT	2	0
	DISTRIBUTION	6	1
	ENCAISSEMENT	5	0
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	0	0
	TECHNIQUE EAU	0	0
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	14	0
	TOTAL	**86**	**8**

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Principaux motifs de contacts en 2012 (suite)

		Nombre de contacts	Dont réclamations
Breuil-le-Sec	DEMANDE D'INFORMATION	171	0
	DEPOSE D'INDEX	25	0
	FACTURATION	58	29
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	75	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	32	0
	QUALITE EAU	0	0
	REGLEMENT	46	10
	RELATIONS EXTERIEURES	0	0
	RELEVE	25	0
	SERVICES	10	0
	ABONNEMENT	38	0
	AGENCE EN LIGNE	0	0
	ARRIVEE CLIENT	57	0
	ASSAINISSEMENT	6	2
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	18	0
	DEPART CLIENT	52	0
	DISTRIBUTION	120	33
	ENCAISSEMENT	62	2
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	6	6
	TECHNIQUE EAU	38	36
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	54	0
	TOTAL	**893**	**118**
Breuil-le-Vert	DEMANDE D'INFORMATION	235	0
	DEPOSE D'INDEX	19	0
	FACTURATION	66	39
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	86	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	55	1
	QUALITE EAU	2	2
	REGLEMENT	73	16
	RELATIONS EXTERIEURES	0	0
	RELEVE	33	2
	SERVICES	26	2
	ABONNEMENT	71	0
	AGENCE EN LIGNE	0	0
	ARRIVEE CLIENT	57	0
	ASSAINISSEMENT	14	5
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	13	0
	DEPART CLIENT	45	0
	DISTRIBUTION	41	25
	ENCAISSEMENT	81	5
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	11	10
	TECHNIQUE EAU	35	32
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	58	0
	TOTAL	**1 021**	**139**

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Principaux motifs de contacts en 2012 (suite)

		Nombre de contacts	Dont réclamations
Cambronne-les-Clermont	DEMANDE D'INFORMATION	57	1
	DEPOSE D'INDEX	7	0
	FACTURATION	11	6
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	18	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	17	0
	QUALITE EAU	0	0
	REGLEMENT	20	9
	RELATIONS EXTERIEURES	0	0
	RELEVE	29	1
	SERVICES	9	1
	ABONNEMENT	16	0
	AGENCE EN LIGNE	0	0
	ARRIVEE CLIENT	10	0
	ASSAINISSEMENT	0	0
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	2	0
	DEPART CLIENT	15	0
	DISTRIBUTION	19	6
	ENCAISSEMENT	27	0
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	0	0
	TECHNIQUE EAU	12	11
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	26	0
	TOTAL	**295**	**35**
Clermont	DEMANDE D'INFORMATION	1 049	1
	DEPOSE D'INDEX	71	0
	FACTURATION	209	120
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	425	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	162	0
	QUALITE EAU	3	1
	REGLEMENT	471	63
	RELATIONS EXTERIEURES	3	0
	RELEVE	122	6
	SERVICES	71	8
	ABONNEMENT	365	1
	AGENCE EN LIGNE	1	0
	ARRIVEE CLIENT	316	1
	ASSAINISSEMENT	108	11
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	48	0
	DEPART CLIENT	281	0
	DISTRIBUTION	312	80
	ENCAISSEMENT	574	10
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	18	18
	TECHNIQUE EAU	118	105
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	114	0
	TOTAL	**4 841**	**425**

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Principaux motifs de contacts en 2012 (suite)

		Nombre de contacts	Dont réclamations
Erquery	DEMANDE D'INFORMATION	34	0
	DEPOSE D'INDEX	4	0
	FACTURATION	7	5
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	9	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	7	0
	QUALITE EAU	0	0
	REGLEMENT	14	3
	RELATIONS EXTERIEURES	0	0
	RELEVE	13	0
	SERVICES	3	0
	ABONNEMENT	8	0
	AGENCE EN LIGNE	0	0
	ARRIVEE CLIENT	4	0
	ASSAINISSEMENT	0	0
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	0	0
	DEPART CLIENT	6	0
	DISTRIBUTION	14	5
	ENCAISSEMENT	10	0
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	0	0
	TECHNIQUE EAU	5	5
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	8	0
	TOTAL	**146**	**18**
Etouy	DEMANDE D'INFORMATION	25	0
	DEPOSE D'INDEX	4	0
	FACTURATION	7	5
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	12	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	8	0
	QUALITE EAU	0	0
	REGLEMENT	13	4
	RELATIONS EXTERIEURES	0	0
	RELEVE	16	1
	SERVICES	4	1
	ABONNEMENT	10	0
	AGENCE EN LIGNE	0	0
	ARRIVEE CLIENT	7	0
	ASSAINISSEMENT	1	0
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	0	0
	DEPART CLIENT	9	0
	DISTRIBUTION	19	6
	ENCAISSEMENT	11	0
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	1	1
	TECHNIQUE EAU	7	7
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	22	0
	TOTAL	**176**	**25**

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Principaux motifs de contacts en 2012 (suite)

		Nombre de contacts	Dont réclamations
Fitz-James	DEMANDE D'INFORMATION	155	0
	DEPOSE D'INDEX	17	0
	FACTURATION	51	27
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	64	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	38	0
	QUALITE EAU	1	0
	REGLEMENT	86	13
	RELATIONS EXTERIEURES	1	0
	RELEVE	38	2
	SERVICES	11	0
	ABONNEMENT	39	0
	AGENCE EN LIGNE	1	0
	ARRIVEE CLIENT	31	0
	ASSAINISSEMENT	11	6
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	27	0
	DEPART CLIENT	35	0
	DISTRIBUTION	57	24
	ENCAISSEMENT	56	0
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	12	12
	TECHNIQUE EAU	53	49
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	31	0
	TOTAL	**815**	**133**
Neuilly-Sous-Clermont	DEMANDE D'INFORMATION	60	0
	DEPOSE D'INDEX	6	0
	FACTURATION	21	10
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	33	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	19	0
	QUALITE EAU	1	0
	REGLEMENT	19	6
	RELATIONS EXTERIEURES	0	0
	RELEVE	28	0
	SERVICES	8	1
	ABONNEMENT	26	0
	AGENCE EN LIGNE	0	0
	ARRIVEE CLIENT	24	0
	ASSAINISSEMENT	38	5
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	3	0
	DEPART CLIENT	22	0
	DISTRIBUTION	76	14
	ENCAISSEMENT	25	0
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	3	3
	TECHNIQUE EAU	14	13
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	26	0
	TOTAL	**452**	**52**

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Principaux motifs de contacts en 2012 (suite)

		Nombre de contacts	Dont réclamations
Nointel	DEMANDE D'INFORMATION	67	0
	DEPOSE D'INDEX	15	0
	FACTURATION	17	9
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	26	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	21	0
	QUALITE EAU	0	0
	REGLEMENT	28	10
	RELATIONS EXTERIEURES	0	0
	RELEVE	17	0
	SERVICES	2	0
	ABONNEMENT	19	0
	AGENCE EN LIGNE	0	0
	ARRIVEE CLIENT	16	0
	ASSAINISSEMENT	3	0
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	3	0
	DEPART CLIENT	10	0
	DISTRIBUTION	22	8
	ENCAISSEMENT	18	0
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	0	0
	TECHNIQUE EAU	16	15
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	28	0
	TOTAL	**328**	**42**
Total CCC	DEMANDE D'INFORMATION	2 043	4
	DEPOSE D'INDEX	205	0
	FACTURATION	511	294
	INTERNE	0	0
	MENSUALISATION PRELEVEMENT	833	0
	MODIFICATION DONNEES CLIENT	401	1
	QUALITE EAU	7	3
	REGLEMENT	871	158
	RELATIONS EXTERIEURES	4	0
	RELEVE	381	13
	SERVICES	168	18
	ABONNEMENT	682	1
	AGENCE EN LIGNE	2	0
	ARRIVEE CLIENT	571	1
	ASSAINISSEMENT	211	32
	CHANTIER	0	0
	DEGREVEMENT	123	0
	DEPART CLIENT	521	0
	DISTRIBUTION	754	230
	ENCAISSEMENT	954	21
	TECHNIQUE ASSAINISSEMENT	60	59
	TECHNIQUE EAU	334	299
	DEMANDE DE PRESTATION-TRAVAUX	462	0
	TOTAL	**10 098**	**1 134**

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

La liste détaillée des 1 134 réclamations Clients, par commune, par motif et par date, se trouve en annexe.

Les motifs des réclamations les plus importants sont ceux qui concernent la facturation (294 / 1 134) et la technique eau (299 / 1 134).

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

5. Activité de gestion

Activités de gestion	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de relèves/an	1	1	1	1	1
Nombre de factures/abonné	2	2	2	2	2
Nombre d'abonnés mensualisés	785	698	679	4 547 (*)	4901
Nombre d'abonnés prélevés	1 429	1 426	1 479	1 448	1 728
Nombre d'échéanciers au 31 décembre	160	133	160	184	226

(*) Totalité des clients mensualisés.
Pour les années précédentes : nombre d'adhésions à la mensualisation dans l'année en cours.

Commentaires :

La fréquence des relèves est annuelle.

Les compteurs de la commune d'Agnetz ont été relevés aux dates suivantes :

- 2ème semestre 2012 : du 04/09 au 07/09/2012.

Les compteurs de la commune d'Ansacq ont été relevés aux dates suivantes :

- 2ème semestre 2012: le 03/09/2012

Les compteurs de la commune de Breuil-le-Sec ont été relevés aux dates suivantes :

- 2ème semestre 2012 : du 07/09 au 11/09/2012.

Les compteurs de la commune de Breuil-le-Vert ont été relevés aux dates suivantes :

- 2ème semestre 2012 : du 05/09 au 10/09/ 2012.

Les compteurs de la commune de Cambronne-les-Clermont ont été relevés aux dates suivantes :

- 2ème semestre 2012 : du 17/09 au 21/09/ 2012.

Les compteurs de la commune de Clermont ont été relevés aux dates suivantes :

- 2ème semestre 2012 : du 13/09 au 19/09/2012.

Les compteurs de la commune d'Erquery ont été relevés aux dates suivantes :

- 2ème semestre 2012 : du 03/09 au 05/09/ 2012.

Les compteurs de la commune d'Etouy ont été relevés aux dates suivantes :

- 2ème semestre 2012 : du 03/09 au 05/09/2012.

Les compteurs de la commune de Fitz-James ont été relevés aux dates suivantes :

- 2ème semestre 2012 : du 05/09 au 07/09/2012.

Les compteurs de la commune de Neuilly-Sous-Clermont ont été relevés aux dates suivantes :

- 2ème semestre 2012 : du 03/09 au 05/09/2012.

Les compteurs de la commune de Nointel ont été relevés aux dates suivantes :

- 2ème semestre 2012 : du 03/09 au 04/09/2012.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

6. La satisfaction des usagers

Enquête nationale de satisfaction SOFRES 2012 sur la qualité du service

Lyonnaise des Eaux s'est dotée en 2011 d'un nouvel Observatoire de la satisfaction clients pour :

- affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- au-delà du niveau de satisfaction, mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction,
- conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers, et faire ainsi du baromètre un outil très opérationnel à la disposition des collectivités locales.

Par rapport au précédent, ce nouvel Observatoire se caractérise :

- par une phase qualitative en amont qui a permis de détecter ce qui est important dans le parcours de l'usager avec le distributeur d'eau, de manière à poser les questions qui correspondent effectivement aux expériences vécues,
- d'une batterie de nouvelles questions, notamment sur le taux de fidélisation, la recommandation, ainsi que la gestion de l'eau dans la commune,
- de traitements des résultats par analyse multifactorielle ce qui permet de comprendre ce qui est contributif à la satisfaction et à l'insatisfaction, et donc de construire des plans de progrès,
- du coup, la comparaison avec les dispositifs antérieurs à 2011 ne peut s'effectuer pour toutes les questions. Mais ceci était incontournable dès lors que l'on souhaite améliorer et perfectionner la mesure de la satisfaction des usagers.

1) La méthodologie de l'Observatoire est la suivante :

- L'enquête régionale a été réalisée auprès d'un échantillon de 200 foyers de 18 ans et plus, en charge de la facture d'eau le cas échéant, ou le chef de ménage/la maîtresse de maison.
- La représentativité de l'échantillon est assurée, à partir des données INSEE, sur les critères suivants : âge du chef de ménage, CSP du chef de ménage et taille d'agglomération. Ainsi que par type de client (75% abonnés/25% non abonnés).
- Les interviews ont été effectuées par téléphone d'une durée de 20 minutes, du 12 au 22 décembre 2012.

2) Une image solide du distributeur d'eau

89% des personnes interviewées sont globalement satisfaites de leur distributeur d'eau et de la qualité de son service et **92 %** lui font confiance

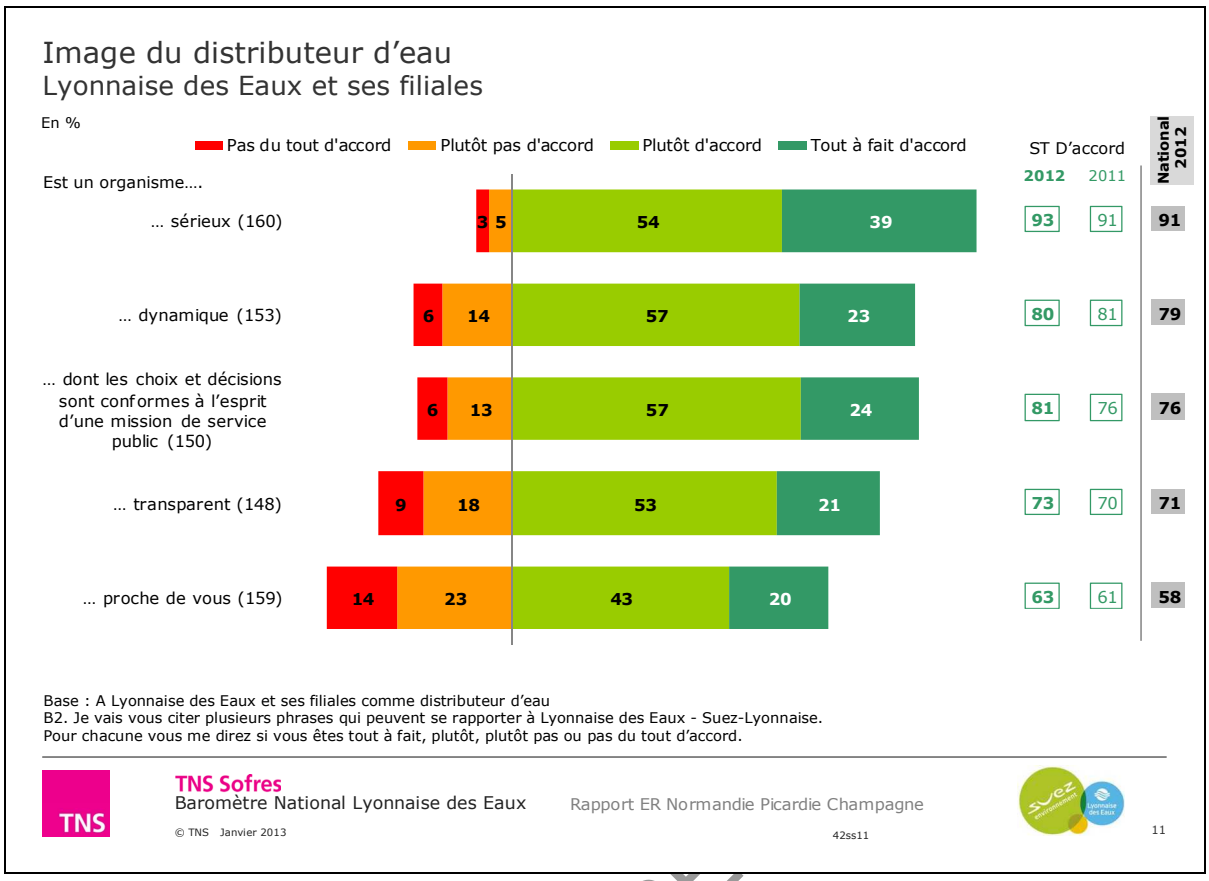
La notoriété de Lyonnaise-des-Eaux dans l'entreprise régionale est sensiblement supérieure à la moyenne nationale avec 76 % vs 48% et les dimensions suivantes caractérisent positivement l'image de l'entreprise :

- sérieux : **93%**
- dynamique : **80%**,
- choix et décisions conformes à l'esprit d'une mission de service public : **81%**
- transparent : **73%**

Il est néanmoins utile de travailler sur le volet proximité qui est moins bien noté : **63%**, en progression de 2% néanmoins par rapport à 2011.

Nb : il ne s'agit pas de proximité physique, mais de prise en compte des préoccupations des gens.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

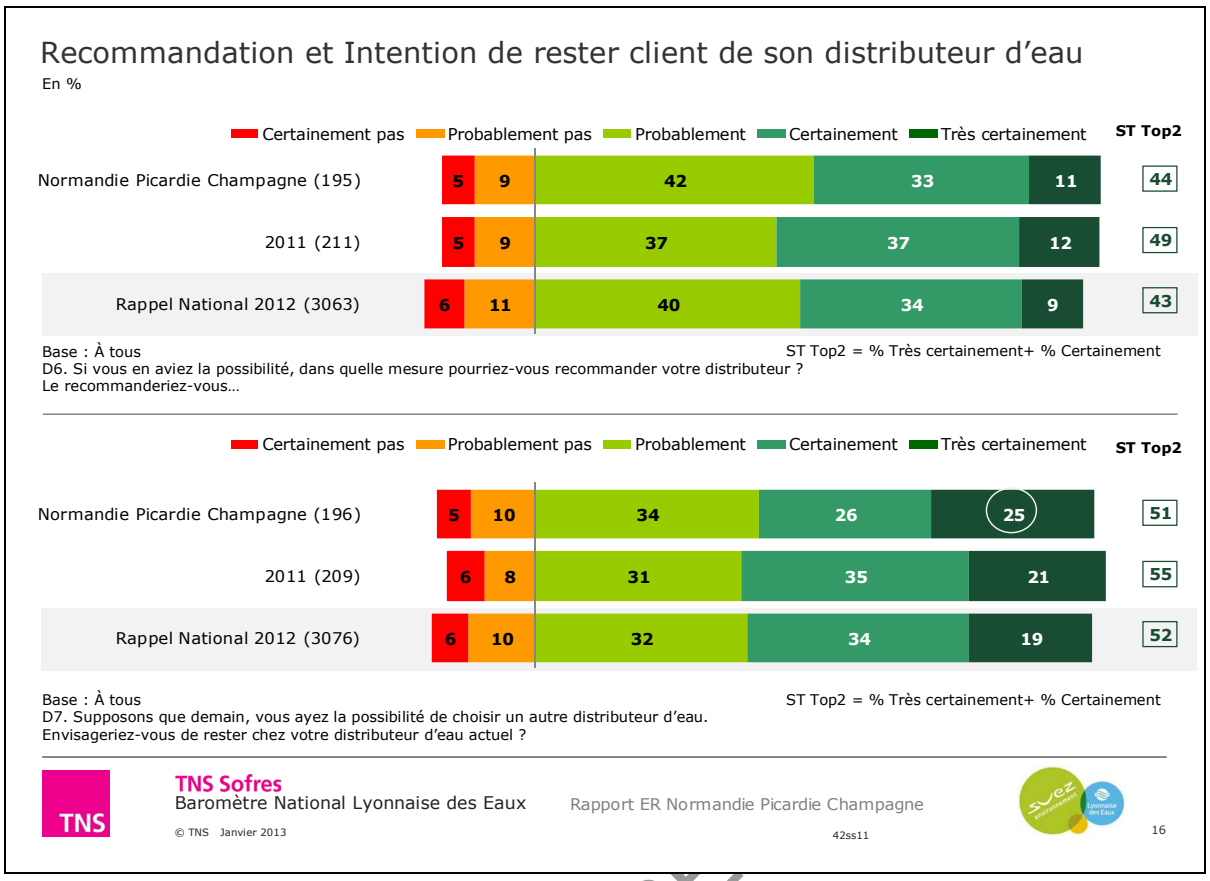


VERSION PROVISOIRE

3) Des taux de recommandation et d'intention de rester client très élevés

86% des interviewés sont prêts à recommander leur distributeur.

NB : même si les usagers n'ont juridiquement pas la possibilité de changer de délégataire, l'intention de rester client est importante dans le cadre du risque de retour en régie, **soit 85%.**



VERSION PROVISOIRE

4) Nous constatons également une forte satisfaction de la gestion de l'eau dans la commune

La question suivante est très importante :

« Vous savez que c'est la ville qui est responsable de la gestion de l'eau sur le territoire. Dans votre commune, diriez-vous que vous êtes… »

80% des personnes interrogées sont satisfaites de la gestion de l'eau dans leur commune et notamment en ce qui concerne les thèmes suivants :

- Limitations des fuites sur le réseau de distribution d'eau : **81%**
- Gestion des risques liés aux inondations : **82%**

5) La satisfaction à l'égard des prestations du distributeur d'eau

Le niveau de satisfaction globale est de **90%**.

Les personnes interviewées qui sont insatisfaites de la qualité des services assurées par leur distributeur représentent moins de **2%**

Nous constatons des niveaux de satisfaction très élevés sur les sujets suivants :

- Intervention du technicien à domicile : **96%**
- Relevé du compteur : **85%**
- Accueil téléphonique au global : **93%**
- Délai de réponse aux demandes exprimées par téléphone : **91%**

des marges de progrès sur « les informations données » (à détailler en fonction des résultats, en mettant en avant que les attentes d'informations sont toujours très élevées, le demeurent

malgré les efforts fournis, car de plus en plus, les usagers de l'eau veulent être aussi des acteurs du service de l'eau) ; la qualité de la facturation de la consommation d'eau.

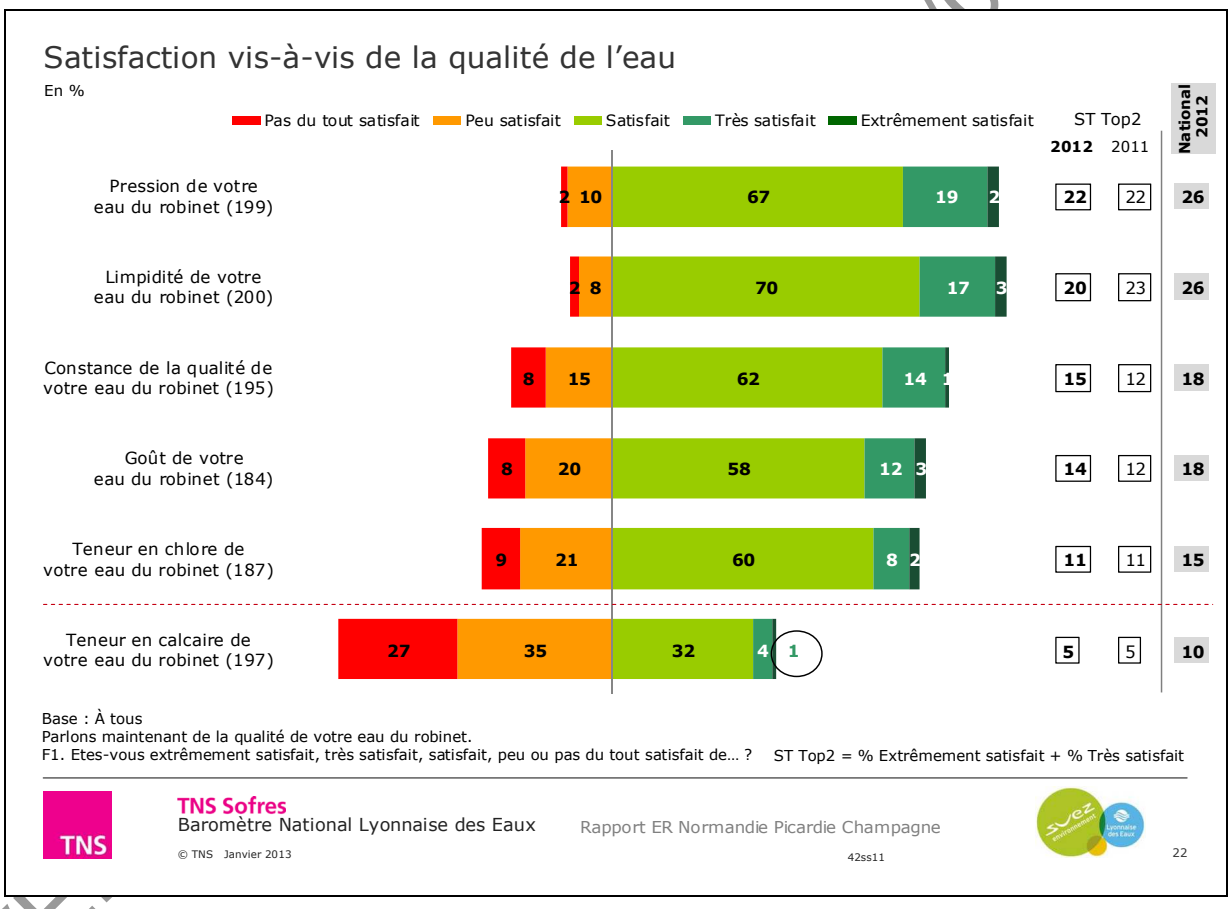
La satisfaction est plus modérée, sur les axes suivants :

- Les informations transmises avant la relève et les modalités d'annonce du passage du releveur (67% de satisfaction) **; il faut néanmoins constater une amélioration de 6% par rapport à 2011 (61% de satisfaction).**
- L'information sur le suivi de la demande formulée, la clarté des réponses apportées.

6) Une très belle image de l'eau du robinet

84 % des usagers ont confiance dans l'eau du robinet ; 86% estiment qu'elle est contrôlée et 83% la disent sûre, et cela malgré la médiatisation de documentaires à charge sur la qualité de l'eau.

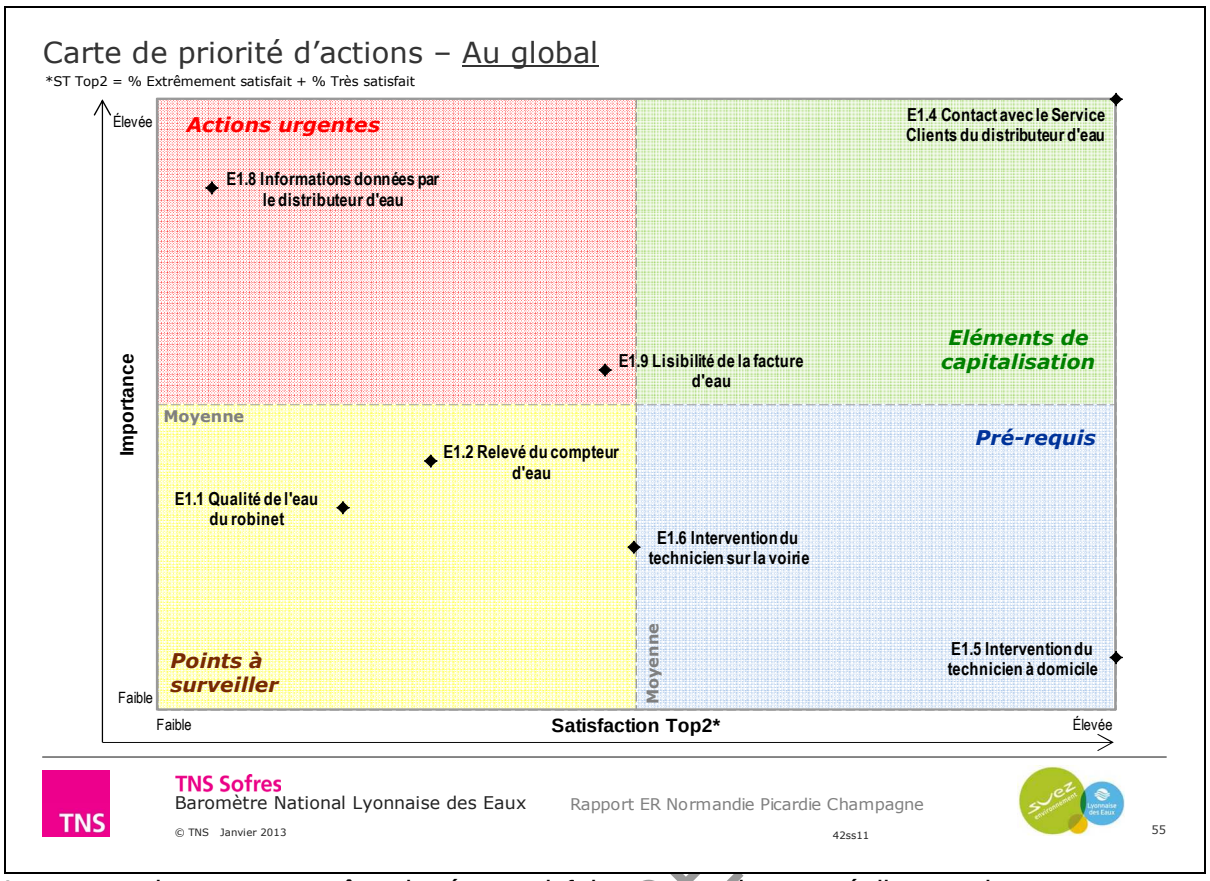
Ci-dessous le détail de la satisfaction de l'eau par critères qualitatif :



On note néanmoins toujours de fortes attentes sur la teneur en calcaire de l'eau au robinet, ainsi que sur le goût de celle-ci.

7) Des marges de progrès

Un plan d'action concret est mis en place qui va permettre de prioriser les actions 2013 (selon la carte suivante) :



Les prestations peuvent être jugées satisfaisantes mais pas réellement importantes ; nous avons cherché à identifier les prestations qui contribuent le plus à nourrir la satisfaction et l'insatisfaction, pour dégager des marges de progrès :

Notre plan d'action « satisfaction clientèle 2013 » sera axé sur les prestations suivantes :

- Au téléphone, l'information sur le suivi de la demande, la clarté et le délai de réponse à la demande, avec une vigilance sur la pertinence et la précision de la réponse.
- L'annonce personnalisée du relevé (pilote en cours sur plusieurs collectivités).
- L'information post-intervention chez le client : compte-rendu personnalisé adressé aux usagers.
- Professionnalisation des réponses aux demandes et suivi régulier des dossiers sensibles.
- Campagne d'information nationale pour communiquer davantage avec les usagers.

VERSION PROVISOIRE

7. La Communication aux usagers

Le nombre de « buveurs d'eau » en hausse

84 % des Français font confiance à l'eau du robinet : l'enquête de satisfaction réalisée auprès des clients consommateurs en 2012 démontre que l'usage de l'eau du robinet devient une valeur qui s'affirme dans le contexte des nouveaux comportements de consommation. Lyonnaise des Eaux a fait de l'information des consommateurs un axe fort de sa communication.

Des supports écrits





- Une information de proximité : un livret d'accueil personnalisé

Dès son arrivée, le client reçoit un livret d'accueil qui l'informe sur l'eau du robinet et lui apporte des informations pratiques sur les services de Lyonnaise des Eaux. Ce document est réactualisé chaque année.

- La note ARS sur la qualité de l'eau jointe à la facture

Conformément aux termes de l'arrêté du 10 juillet 1996, l'ensemble de nos clients a reçu en 2012, à l'occasion d'une facturation, la note de synthèse sur la qualité de l'eau, établie par l'Agence régionale de la Santé.

- L'annonce du relevé

Le client est prévenu du passage des releveurs dans sa rue ou dans sa commune. En cas d'absence, l'avis de passage précise les modalités d'auto-relevé.

- www.leauetvous.fr, le webzine des consommateurs

L'eau & vous
VOTRE MAGAZINE DE L'EAU



Le webzine des consommateurs « L'eau & vous » propose tous les mois un dossier sur l'eau et l'assainissement. Voici une sélection de sujets traités :

Eau quotidien : tout savoir sur le calcaire
Environnement : découvrir le contrat pour la santé de l'eau
Près de chez vous : une eau faite pour durer
Santé et plaisir : être à la fête : l'eau sur toutes les tables

Un magazine en ligne, c'est :

plus d'information : vous accédez en quelques clics à l'ensemble des dossiers ;

plus d'échange : vous pouvez poser toutes vos questions à la rédaction ;

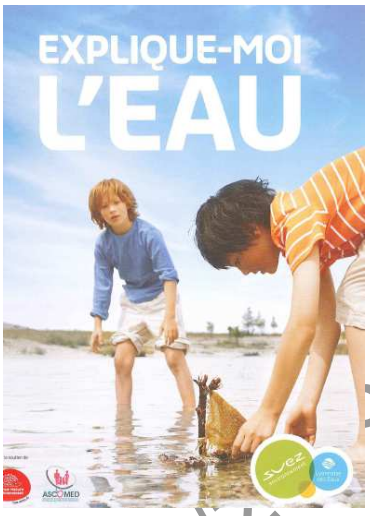
plus de régularité : abonnez-vous à la newsletter qui vous informe chaque mois de l'actualité de l'Eau et Vous ;

et surtout **plus d'écologie** … nous limitons l'utilisation de papier, d'encre, d'emballage et de transport utilisés pour adresser le magazine.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04

- Une information pédagogique *: Explique-moi l'eau*

La brochure « Explique-moi l'eau » donne aux enfants de 8 à 12 ans des informations sur « l'histoire de l'eau » et son cycle naturel, répond aux questions qu'ils se posent. Ils peuvent également y trouver des astuces pour construire par exemple un filtre à eau ou encore un pluviomètre.



- Internet

Toutes les infos en un clic



Une question sur l'eau ? Une information sur les services de votre distributeur ? Ayez le réflexe **www.lyonnaise-des-eaux.fr**, le portail internet de Lyonnaise des Eaux.
Parce que 63 % des Français* ne s'estiment pas suffisamment informés sur l'eau, Lyonnaise des Eaux met à la disposition du grand public un portail d'information et de conseils pratiques.
Vous y retrouverez des renseignements sur le relevé à distance des compteurs d'eau, sur le service d'alerte en cas de fuite d'eau, sur les démarches à faire en cas de déménagement, sur tous les modes de paiement possibles. Ainsi que les réponses à toutes vos interrogations sur l'origine de l'eau, ses bienfaits et même des expériences ludiques à réaliser chez soi avec ses enfants.

(*) Source : baromètre C.I.Eau/TNS Sofres 2012 « Les Français et l'eau ».

8. La communication vers la Collectivité



Eau Service : le journal de Lyonnaise des Eaux pour les collectivités locales

Les élus et techniciens des collectivités sont destinataires du magazine *Eau Service*. En 2012, deux numéros : n° 35 avril 2012 et n° 36 septembre 2012.

Il est complété par « Les Cahiers Eau Service », supplément technique du magazine. En 2012, deux cahiers techniques ont été publiés : *Comprendre la radioactivité dans l'eau* et *Assurer la continuité du service 24h/24 face aux aléas climatiques.*

Portail internet : un espace dédié aux collectivités locales

Les collectivités locales bénéficient désormais d'un espace dédié sur le site internet de Lyonnaise des Eaux (**www.lyonnaise-des-eaux.fr/collectivites**), conçu spécifiquement pour répondre aux attentes des élus et des acteurs locaux. Des informations régulièrement actualisées sur les grands enjeux du service de l'eau et de l'assainissement y sont également disponibles.

Lyonnaise des Eaux partenaire des collectivités

En 2012, Lyonnaise des Eaux s'est associée à de nombreux événements organisés par les communes et a également initié des opérations de sensibilisation auprès du grand public et des associations locales :

Un espace pédagogique, sur le site internet, explique le cycle de l'eau domestique.

De nombreuses interventions – parfois associées à des visites de stations d'épuration – ont eu lieu dans les écoles :

VERSI

La tarification du service

/04/2013

2,00 €/m3
TTC
hors service assainissement

sur la base d'une consommation annuelle de 120 m3



La consommation annuelle de 120 m3 est la consommation de référence définie par l'INSEE pour une famille de 4 personnes.

➡ Le prix du service de l'eau potable

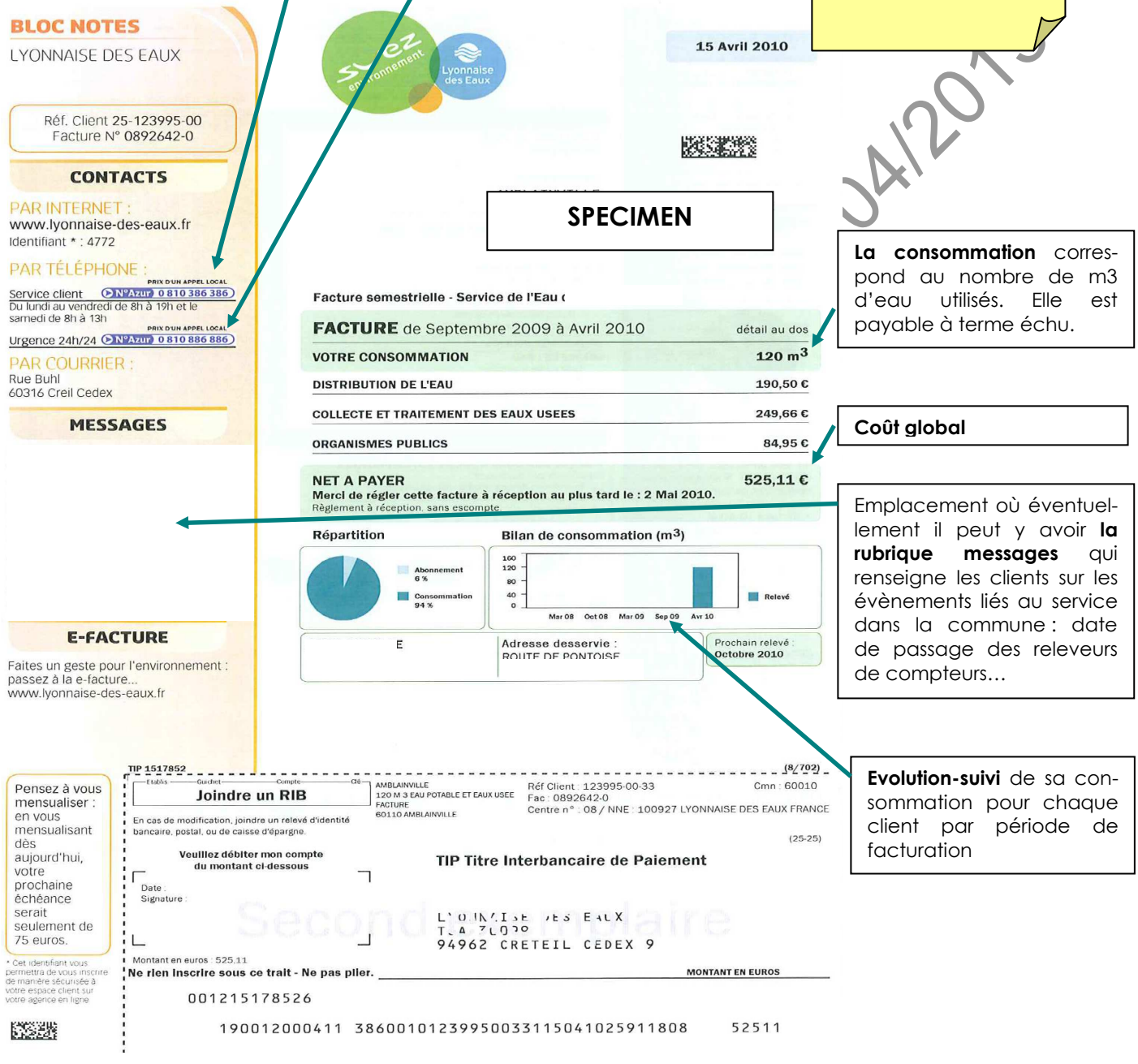
Comment lire une facture Lyonnaise des Eaux ?

Coordonnées de l'agence clientèle : ses membres répondent aux questions et attentes des clients.

Numéro d'urgence : 24h/24, Lyonnaise des Eaux est joignable si besoin.

Le recto de la facture :

Le coût global facturé



La consommation correspond au nombre de m3 d'eau utilisés. Elle est payable à terme échu.

Coût global

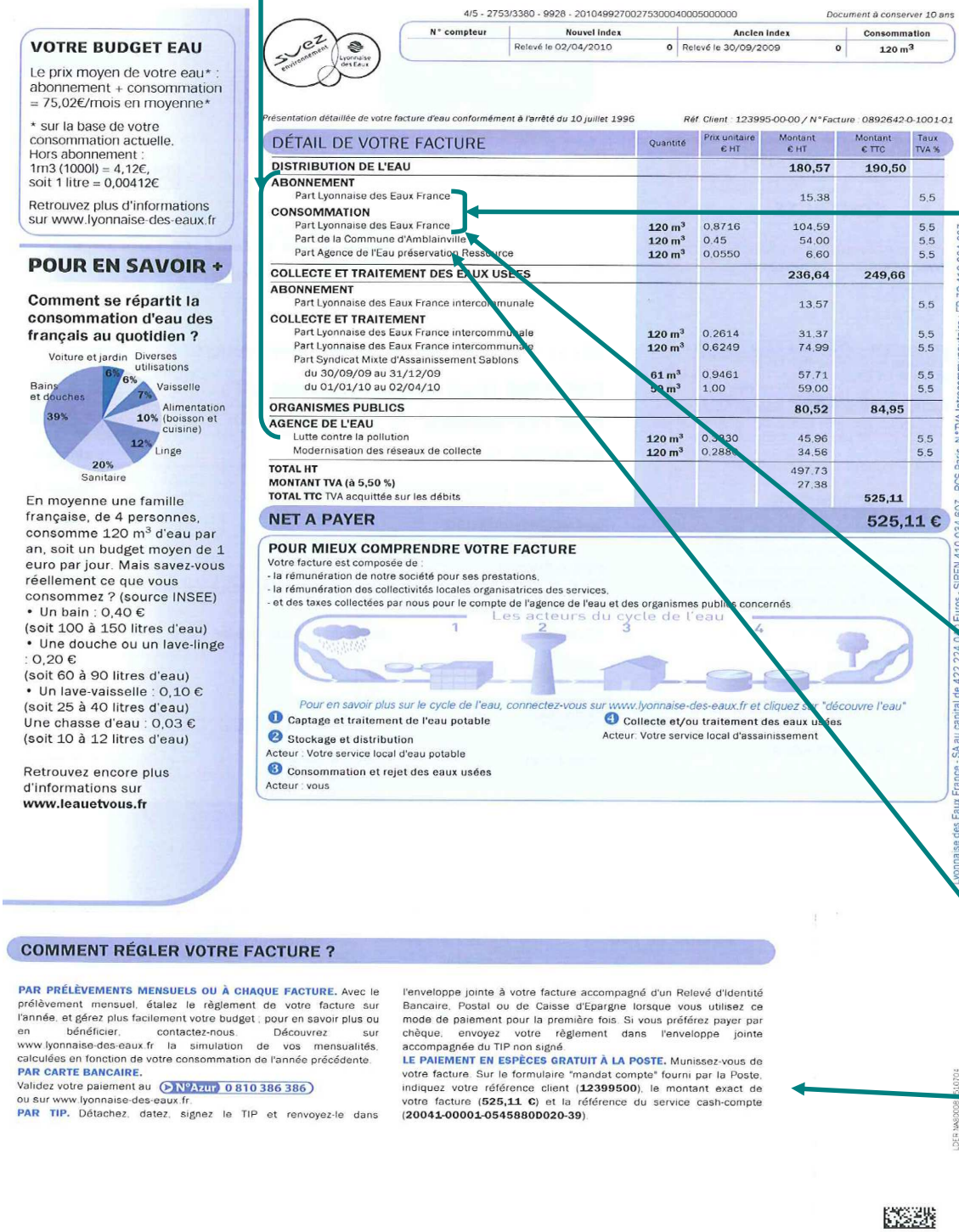
Emplacement où éventuellement il peut y avoir **la rubrique messages** qui renseigne les clients sur les évènements liés au service dans la commune : date de passage des releveurs de compteurs…

Evolution-suivi de sa consommation pour chaque client par période de facturation

Le prix du service comprend un abonnement semestriel et une partie proportionnelle à la consommation d'eau potable assujettie à l'assainissement. Il est décidé par la collectivité dans le cadre du contrat établi avec le délégataire. Ce prix comprend également les surtaxes et redevances reversées à différents organismes (collectivités, Agences de l'eau...)

Le verso de la facture :

Plus de détails



4/5 - 2753/3380 - 9928 - 20104992700275300040005000000 — Document à conserver 10 ans

N° compteur	Nouvel index		Ancien index		Consommation
	Relevé le 02/04/2010	0	Relevé le 30/09/2009	0	120 m³

Présentation détaillée de votre facture d'eau conformément à l'arrêté du 10 juillet 1996 — Réf. Client : 123995-00-00 / N° Facture : 0892642-0-1001-01

DÉTAIL DE VOTRE FACTURE	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Montant € TTC	Taux TVA %
DISTRIBUTION DE L'EAU			**180,57**	**190,50**	
ABONNEMENT					
Part Lyonnaise des Eaux France			15,38		5,5
CONSOMMATION					
Part Lyonnaise des Eaux France	120 m³	0,8716	104,59		5,5
Part de la Commune d'Amblainville	120 m³	0,45	54,00		5,5
Part Agence de l'Eau préservation Ressource	120 m³	0,0550	6,60		5,5
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES			**236,64**	**249,66**	
ABONNEMENT					
Part Lyonnaise des Eaux France intercommunale			13,57		5,5
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Lyonnaise des Eaux France intercommunale	120 m³	0,2614	31,37		5,5
Part Lyonnaise des Eaux France intercommunale	120 m³	0,6249	74,99		5,5
Part Syndicat Mixte d'Assainissement Sablons					
du 30/09/09 au 31/12/09	61 m³	0,9461	57,71		5,5
du 01/01/10 au 02/04/10	59 m³	1,00	59,00		5,5
ORGANISMES PUBLICS			**80,52**	**84,95**	
AGENCE DE L'EAU					
Lutte contre la pollution	120 m³	0,3830	45,96		5,5
Modernisation des réseaux de collecte	120 m³	0,2883	34,56		5,5
TOTAL HT			497,73		
MONTANT TVA (à 5,50 %)			27,38		
TOTAL TTC TVA acquittée sur les débits				525,11	

NET A PAYER 525,11 €

POUR MIEUX COMPRENDRE VOTRE FACTURE

Votre facture est composée de :
- la rémunération de notre société pour ses prestations,
- la rémunération des collectivités locales organisatrices des services,
- et des taxes collectées par nous pour le compte de l'agence de l'eau et des organismes publics concernés.

Les acteurs du cycle de l'eau

Pour en savoir plus sur le cycle de l'eau, connectez-vous sur www.lyonnaise-des-eaux.fr et cliquez sur "découvre l'eau"

1 Captage et traitement de l'eau potable
2 Stockage et distribution
Acteur : Votre service local d'eau potable
3 Consommation et rejet des eaux usées
Acteur : vous
4 Collecte et/ou traitement des eaux usées
Acteur: Votre service local d'assainissement

VOTRE BUDGET EAU

Le prix moyen de votre eau* : abonnement + consommation = 75,02€/mois en moyenne*

* sur la base de votre consommation actuelle. Hors abonnement : 1m3 (1000l) = 4,12€, soit 1 litre = 0,00412€

Retrouvez plus d'informations sur www.lyonnaise-des-eaux.fr

POUR EN SAVOIR +

Comment se répartit la consommation d'eau des français au quotidien ?

Voiture et jardin 6% — Diverses utilisations 6% — Vaisselle 7% — Alimentation (boisson et cuisine) 10% — Linge 12% — Sanitaire 20% — Bains et douches 39%

En moyenne une famille française, de 4 personnes, consomme 120 m³ d'eau par an, soit un budget moyen de 1 euro par jour. Mais savez-vous réellement ce que vous consommez ? (source INSEE)
- Un bain : 0,40 € (soit 100 à 150 litres d'eau)
- Une douche ou un lave-linge : 0,20 € (soit 60 à 90 litres d'eau)
- Un lave-vaisselle : 0,10 € (soit 25 à 40 litres d'eau)

Une chasse d'eau : 0,03 € (soit 10 à 12 litres d'eau)

Retrouvez encore plus d'informations sur **www.leauetvous.fr**

COMMENT RÉGLER VOTRE FACTURE ?

PAR PRÉLÈVEMENTS MENSUELS OU À CHAQUE FACTURE. Avec le prélèvement mensuel, étalez le règlement de votre facture sur l'année, et gérez plus facilement votre budget ; pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.lyonnaise-des-eaux.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

PAR CARTE BANCAIRE. Validez votre paiement au N°Azur 0 810 386 386 ou sur www.lyonnaise-des-eaux.fr.

PAR TIP. Détachez, datez, signez le TIP et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Epargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois. Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre règlement dans l'enveloppe jointe accompagnée du TIP non signé.

LE PAIEMENT EN ESPÈCES GRATUIT À LA POSTE. Munissez-vous de votre facture. Sur le formulaire "mandat compte" fourni par la Poste, indiquez votre référence client (**12399500**), le montant exact de votre facture (**525,11 €**) et la référence du service cash-compte (**20041-00001-0545880D020-39**).

Lyonnaise des Eaux France - SA au capital de 422 224 € - RCS Paris - N°TVA Intracommunautaire : FR 79 410 034 607 - SIREN 410 034 607

LDES 1A0909E1A0704

Les tarifs du délégataire sont révisés semestriellement conformément au contrat de la délégation du service. Ils découlent des charges d'exploitation du service. Ces tarifs sont obtenus par application aux tarifs de base d'un coefficient d'actualisation défini au contrat.
L'abonnement correspond au coût de mise à disposition du service d'alimentation en eau potable (relève, émission de la facture...). Il est payable à terme échu.

Les tarifs de la collectivité (surtaxe) sont votés par l'assemblée délibérante.
Ils découlent principalement des charges liées aux investissements.

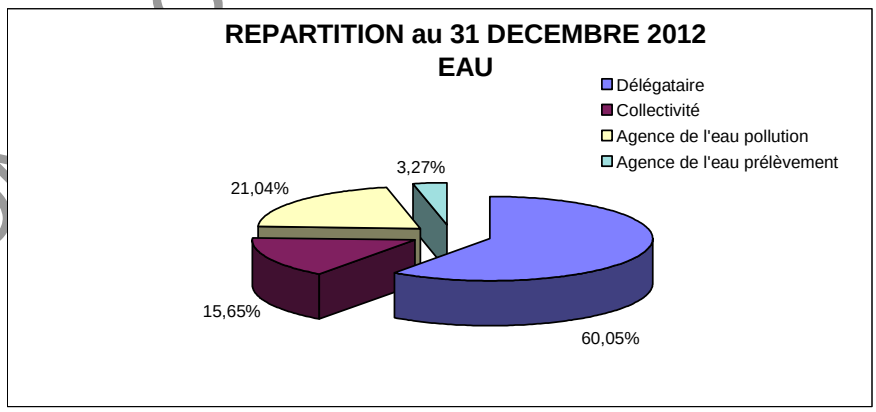
Les autres taxes et redevances (Agence de l'eau...) sont fixées par les organismes concernés.

Choix du mode de paiement (prélèvement, TIP, chèque...).

Note : le service est assujetti à la T.V.A.

L'évolution du tarif de l'eau entre 2011 et 2012

SERVICE DE L'EAU DES COMMUNES D'AGNETZ, BREUIL LE SEC, BREUIL LE VERT, CLERMONT, FITZ JAMES, NEUILLY SOUS CLERMONT ET NOINTEL		31/12/2011		31/12/2012		Variation
Détail de la facture	Quantité	Prix Unitaire Euro HT	Montant Euro HT	Prix Unitaire Euro HT	Montant Euro HT	%
DISTRIBUTION DE L'EAU						
Part du délégataire			***132,14***		***136,68***	***3,44%***
Abonnement Annuel	1	34,38	34,38	35,56	35,56	3,43%
Consommation	120	0,8147	97,76	0,8427	101,12	3,44%
Consommation						
Part de la collectivté			***26,77***		***35,62***	***33,03%***
Communauté de Commune du Clermontois	120	0,2231	26,77			
Communauté de Commune du Clermontois 05/04 au 10/04/12	5			0,2231	1,12	
Communauté de Commune du Clermontois 11/04 au 21/08/12	115			0,3000	34,50	
TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU			**158,92**		**172,30**	**8,42%**
ORGANISMES PUBLICS						
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE						
Préservation des ressources en eau	120	0,0620	7,44	0,0620	7,44	0,00%
Lutte contre la pollution	120	0,3990	47,88	0,3990	47,88	0,00%
TOTAL ORGANISMES PUBLICS			**55,33**		**55,33**	**0,00%**
TOTAL HT			214,25		227,63	6,25%
MONTANT TVA (à 5.5%)			11,78		12,52	
TOTAL TTC TVA acquittée sur les débits			**226,03**		**240,15**	6,25%
Prix ttc du m3 d'eau potable y compris abonnement			1,88		2,00	6,25%
Prix ttc du m3 d'eau potable hors abonnement			1,58		1,69	6,78%
Prix ttc du litre d'eau potable (y compris abonnement)			0,0019		0,0020	6,25%

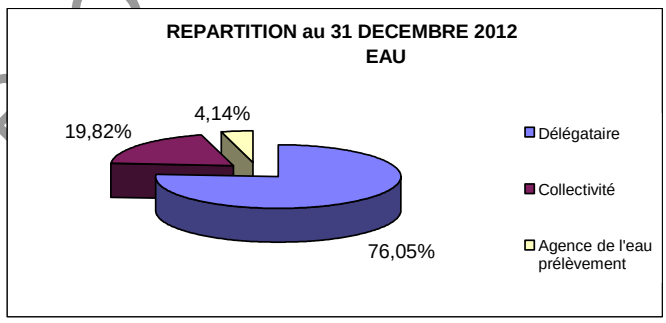


VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

SERVICES DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT						
TOTAL HT FACTURE			504,52		513,86	1,85%
MONTANT TVA (à 5.5%)			27,75		12,52	
MONTANT TVA (à 7%)					20,04	
TOTAL TTC FACTURE (TVA Acquittée sur les débits**)**			**532,26**		**546,42**	2,66%
Prix ttc du m3 Eau et Assainissement y compris abonnement			4,44		4,55	2,66%
Prix ttc du m3 Eau et Assainissement hors abonnement			4,13		4,21	1,74%
Prix ttc du litre Eau et Assainissement y compris abonnement			0,0044		0,0046	2,66%

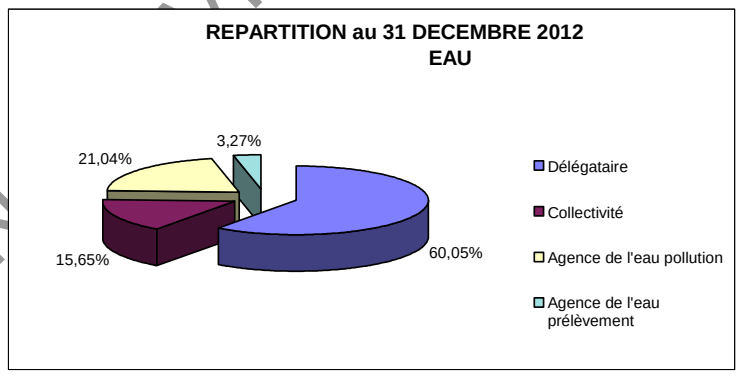
SERVICE DE L'EAU D'ANSACQ

Détail de la facture	Quantité	31/12/2011 Prix Unitaire Euro HT	31/12/2011 Montant Euro HT	31/12/2012 Prix Unitaire Euro HT	31/12/2012 Montant Euro HT	Variation %
DISTRIBUTION DE L'EAU						
Part du délégataire			***132,14***		***136,68***	***3,44%***
Abonnement Annuel	1	34,38	34,38	35,56	35,56	3,43%
Consommation	120	0,8147	97,76	0,8427	101,12	3,44%
Part de la collectivté			***26,77***		***35,62***	***33,03%***
Communauté de Communes du Clermontois	120	0,2231	26,77			
Communauté de Communes du Clermontois 05/04 AU 10/04/12	5			0,2231	1,12	
Communauté de Communes du Clermontois 11/04 AU 21/08/12	115			0,3000	34,50	
TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU			**158,92**		**172,30**	**8,42%**
ORGANISMES PUBLICS						
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE						
Préservation des ressources en eau	120	0,0620	7,44	0,0620	7,44	0,00%
Lutte contre la pollution	120	0,3192	38,30	0,3990	47,88	25,00%
TOTAL ORGANISMES PUBLICS			**45,74**		**55,32**	**20,93%**
TOTAL HT			204,65		227,62	11,22%
MONTANT TVA (à 5.5%)			11,26		12,52	
TOTAL TTC TVA acquittée sur les débits			**215,91**		**240,14**	11,22%
Prix ttc du m3 d'eau potable y compris abonnement			1,80		2,00	11,22%
Prix ttc du m3 d'eau potable hors abonnement			1,50		1,69	12,80%
Prix ttc du litre d'eau potable (y compris abonnement)			0,0018		0,0020	11,22%



VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

SERVICE DE L'EAU DES COMMUNES DE CAMBRONNE LES CLERMONT, ERQUERY ET ETOUY		31/12/2011		31/12/2012		Variation
Détail de la facture	Quantité	Prix Unitaire Euro HT	Montant Euro HT	Prix Unitaire Euro HT	Montant Euro HT	%
DISTRIBUTION DE L'EAU						
Part du délégataire			***132,14***		***136,68***	***3,44%***
Abonnement Annuel	1	34,38	34,38	35,56	35,56	3,43%
Consommation	120	0,8147	97,76	0,8427	101,12	3,44%
Consommation						
Part de la collectivté			***26,77***		***35,62***	***33,03%***
Communauté de Commune du Clermontois	120	0,2231	26,77			
Communauté de Commune du Clermontois du 05/04 au 10/04/12	5			0,2231	1,12	
Communauté de Commune du Clermontois du 11/04 au 21/08/12	115			0,3000	34,50	
TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU			**158,92**		**172,30**	**8,42%**
ORGANISMES PUBLICS						
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE						
Préservation des ressources en eau	120	0,0620	7,44	0,0620	7,44	0,00%
Lutte contre la pollution	120	0,3990	47,88	0,3990	47,88	0,00%
TOTAL ORGANISMES PUBLICS			**55,33**		**55,33**	**0,00%**
TOTAL HT			214,23		227,62	6,25%
MONTANT TVA (à 5.5%)			11,78		12,52	
TOTAL TTC TVA acquittée sur les débits			**226,01**		**240,14**	6,25%
Prix ttc du m3 d'eau potable y compris abonnement			1,88		2,00	6,25%
Prix ttc du m3 d'eau potable hors abonnement			1,58		1,69	6,79%
Prix ttc du litre d'eau potable (y compris abonnement)			0,0019		0,0020	6,25%



VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

➡ Les commentaires sur l'évolution des prix unitaires

Les factures annuelles 120 m3 sont présentées en annexe.

Le coût global pour les deux services Eau et Assainissement s'élève à 546,42 € T.T.C., ce qui représente un coût de 1,497 €/jour et par foyer.

1. Le tarif délégataire

Le coefficient d'indexation K, appliqué pour la part fermière Eau, est révisé semestriellement (avril et octobre).

Cf détails des variations 2011-2012 des indices d'indexation en annexe.

K1 a varié de 1,07413 à 1,11101 entre octobre 2011 et 2012. Le coefficient K1 s'applique sur le prix des parts fixe et variable (consommation).

2. La redevance intercommunale

La redevance intercommunale a été de :

- 0,2231 € H.T./m3 du 05/04 au 10/04/2012 ;
- 0,30 € H.T./m3 du 11/04 au 21/08/2012.

3. La part Agence de l'Eau – Préservation de la ressource

Instituée au profit des agences financières de bassin par la loi n° 64-1245 du 16 décembre 1964 (article 14) et le décret n° 66-700 du 14 septembre 1966, et modifiée par une nouvelle instruction en date du 23 décembre 1981 (BODGI 3 B-5-81).

Cette redevance, déterminée par l'Agence de l'Eau Seine Normandie, s'applique sur les m3 d'eau consommés.

Sa valeur en 2012 est de 0,0620 €/m3.

VERSION

4. La part Agence de l'Eau – Lutte contre la pollution

La redevance « lutte contre la pollution » a été reformulée par l'Agence de l'Eau en janvier 2008.

- valeur 2008 : 0,3684 € H.T./m3
- valeur 2009 : 0,3830 € H.T./m3
- valeur 2010 : 0,3830 € H.T./m3
- valeur 2011 : 0,3990 € H.T./m3
- valeur 2012 : 0,3990 € H.T./m3

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Le bilan contractuel et règlementaire +/2013



➡ Les évolutions règlementaires 2012

Actualité marquante :

- Réforme « construire sans détruire », visant à améliorer la sécurité des travaux à proximité des réseaux : nouveaux textes venant compléter la loi Grenelle 2 et le décret du 5 octobre 2011. Décret n°2012-970 du 20/08/2012, Arrêté du 03/092012, Arrêté du 30/06/2012, Arrêté du 28/06/2012, Norme PR NF S70-003-1

- Dispositif relatif à la surconsommation d'eau suite à une fuite ou à un dysfonctionnement du compteur : Décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.

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

- Nouvelle indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement dans les contrats publics : Loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière («Loi Dadue »).

- Nouvelles règles de représentation des communes au sein de l'organe délibérant et du bureau des communautés de communes et d'agglomération : loi n° 2012-1561 du 31 décembre 2012 relative à la représentation communale dans les communautés de communes et d'agglomération.

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

➡ Les implications sur le contrat de DSP

Les trois premiers points de la liste précédente, ainsi que la loi Brottes sont susceptibles d'avoir des impacts juridiques, économiques sur le contrat de Délégation, voire même politiques. C'est pourquoi nous préconisons d'échanger au plus vite avec la Communauté de Communes du Clermontois sur l'impact de cette réforme sur le prix de l'eau.

VERSION

Les moyens du délégataire

2013


Centre de Clermont

➡ Un service de proximité

1. L'agence territoriale Oise Sud

Regroupant une centaine de collaborateurs, l'Agence territoriale Oise Sud intervient dans différents secteurs du département de l'Oise (Clermont, Chantilly, Creil…).

Elle compte deux centres techniques :

- le centre technique de la Zone de Vaux à Creil ;

- le centre technique de Clermont de l'Oise.


Rue Buhl

2. L'Entreprise régionale Normandie Picardie Champagne

10 Agences territoriales au service de nos clients pour intervenir sur 12 départements



Une entreprise à taille humaine

L'Entreprise régionale NORMANDIE PICARDIE CHAMPAGNE couvre les départements de la Marne, l'Aisne, l'Oise**,** la Somme, la **Seine et Marne**, le Val d'Oise, la Seine-Maritime, l'Eure, l'Eure et Loir, l'Orne, le Calvados, la Sarthe et la Manche.

Elle regroupe 850 collaborateurs et est constituée de 10 Agences territoriales, d'Agence clientèle, de la Direction et des services supports.

Eaux de Normandie, filiale de Lyonnaise des eaux, fait partie intégrante de l'Entreprise Régionale Normandie Picardie Champagne. Elle couvre les 5 départements normands.

L'Entreprise Régionale Normandie Picardie Champagne est structurée autour de cinq Directions, d'un pôle communication et de deux agences clientèle qui constituent les services supports.

Ces supports apportent une e*xpertise en eau potable et assainissement, gestion du patrimoine, prévention des risques et management de la qualité, communication, informatique, approvisionnement, ressources humaines…* ils font bénéficier de leurs compétences l'ensemble de nos collectivités clientes.

La Direction Support aux Opérations accompagne les agences territoriales en leur apportant un niveau d'expertise élevé sur plusieurs domaines techniques : l'informatique industrielle, la prévention et animation de la sécurité, la qualité, la gestion du Patrimoine, la maîtrise des pertes en eau etc.

La Direction des Ressources Humaines est responsable de la gestion du personnel de l'Entreprise Régionale et contribue à maintenir un dialogue social de qualité.

La Direction Administration et Finance supervise la gestion financière de l'Entreprise Régionale. A ce titre, elle assure des missions de contrôle de gestion et de comptabilité. Elle chapeaute également la cellule Devis Facturation et l'Agence Gestion clientèle qui coordonne la facturation client.

Le pôle communication est chargé de concevoir et de coordonner, en liaison avec les différentes Directions de l'Entreprise Régionale, l'ensemble des actions de communication interne et externe.

L'Agence Régionale Clientèle pilote les activités relevant des services de proximité auprès des collectivités territoriales et de leurs habitants.

L'Agence Commerciale Particuliers gère au quotidien les relations avec les usagers, notamment via le Centre de Relations Client ou les accueils clientèle.

Les chiffres-clés de l'Entreprise Régionale

- 850 collaborateurs,
- 140 millions de chiffre d'affaires
- 860 communes desservies,
- 375 délégations de service public,
- 375 prestations de service.
- 260 usines d'eau potable,
- 9 458 kms de réseau d'eau potable,
- 177 stations d'épuration,
- 4 482 kms de réseau d'assainissement,

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

➡ Une équipe dédiée

AGENCE OISE SUD
VOS INTERLOCUTEURS

Actualisation octobre 2011

Centre technique de Vaux - 589 avenue du Tremblay - 60100 CREIL / Rue du Pont de Pierre - 60600 CLERMONT



François FERRE
Chef d'agence

Tél. 03.44.29.35.35
Mob. 06.32.63.31.82
Email : francois.ferre@lyonnaise-des-eaux.fr

Il assure le suivi opérationnel et commercial des contrats conclus avec les collectivités et les industriels.

SECRETARIAT

Clara REDZIMSKI
Secrétaire - assistante

Tél. 03.44.29.36.91
fax 03.44.29.36.45





Michel JAVELOT
Responsable commercial du secteur

Tél. 03.44.50.83.04
Mob. 06.86.42.43.04
Email : michel.javelot@lyonnaise-des-eaux.fr



Jean-Michel CARON
Service clients
de l'agence de Clermont

Tél. 03.44.50.83.00
Fax 03.44.50.54.66



Philippe BARBIER
Responsable interventions et travaux programmables sur les réseaux d'eau entretien des poteaux incendie

Tél. 03.44.50.83.02
Mob. 06.71.92.59.17
Email : philippe.barbier@lyonnaise-des-eaux.fr



Sébastien NOUGER
Chef d'agence assainissement chargé de l'exploitation des réseaux, postes et stations d'épuration

Tél. 03.44.29.36.98
Mob. 06.79.70.70.03
Email : sebastien.nouger@lyonnaise-des-eaux.fr



Marc OLIVIER
Responsable interventions et travaux branchements plomb et branchements neufs, exploitation des réseaux de distribution d'eau

Tél. 03.44.50.83.05
Mob. 06.72.95.10.03
Email : marc.olivier@lyonnaise-des-eaux.fr



Yannick HOUSSART
Responsable interventions et travaux sur les réseaux et les postes d'assainissement

Tél. 03.44.50.83.03
Mob. 06.84.27.66.27
Email : yannick.houssart@lyonnaise-des-eaux.fr



Yan GRIMBERG
Responsable production et maintenance

Tél. 03.44.29.35.19
Mob. 06.72.08.99.15
Email : yan.grimberg@lyonnaise-des-eaux.fr



Renaud PICARD
Chef de secteur stations d'épuration
Il assure l'exploitation des 11 stations d'épuration du secteur nord : Clermont, Montataire

Tél. 03.44.24.07.48
Mob. 06.72.91.36.03
Email : renaud.picard@lyonnaise-des-eaux.fr



Eric GUILLEMETTE
Responsable de l'établissement et du suivi des conventions de rejets industrielles, ainsi que de la gestion des bennes vers le centre de compostage de Bury
Tél. 03.44.29.35.75
Mob. 06.71.92.31.38
Email : eric.guillemette@lyonnaise-des-eaux.fr

➡ Les moyens matériels

Un magasin central à Creil, des ateliers et des antennes dans les secteurs. Un stock de pièces et de matériel de rechange, stocké sur les différents lieux d'embauche, permet tout dépannage d'urgence ainsi que l'entretien et le renouvellement des équipements ;

- une flotte de plus de 200 véhicules composée de : fourgonnettes, fourgons, ateliers, camions-grues, camions d'hydrocurage, unités de contrôle caméra couleur, camions spécialisés (nettoyage des réservoirs - visite des gros collecteurs), centrifugeuses mobiles ….
- un matériel et un outillage adaptés aux différents métiers et types d'interventions : compresseurs, groupes électrogènes de différentes puissances, pompes, palans, postes de soudure, mallettes de réglage des unités de télé-contrôle ou télésurveillance, ...
- un réseau de fournisseurs et prestataires spécialisés.



Mini-pelle

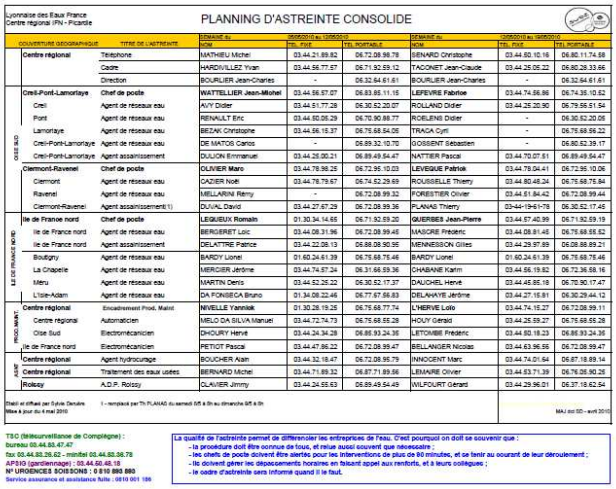
➡ L'astreinte

Un numéro de téléphone unique est mis à la disposition de nos clients pour les interventions d'urgence 24h/24 et 365 jours par an.



Une équipe de 27 collaborateurs assure hebdomadairement l'astreinte et est mobilisable à tout moment.

VERSION



Lyonnaise des Eaux France
Centre régional IFN - Picardie

PLANNING D'ASTREINTE CONSOLIDE

COUVERTURE GEOGRAPHIQUE	TYPE DE L'ASTREINTE	SEMAINE du 05/05/2010 au 12/05/2010			SEMAINE du 12/05/2010 au 19/05/2010		
		NOM	TEL. FIXE	TEL. PORTABLE	NOM	TEL. FIXE	TEL. PORTABLE
OISE SUD	Centre régional	MATHIEU Michel	03.44.21.89.82	06.72.08.98.78	SENARD Christophe	03.44.60.10.16	06.80.11.74.58
	Cadre	HARDIVILLEZ Yvan	03.44.56.77.57	06.71.92.59.12	TACONET Jean-Claude	03.44.25.05.22	06.80.28.33.66
	Direction	BOURLIER Jean-Charles	-	06.32.64.61.61	BOURLIER Jean-Charles	-	06.32.64.61.61
	Creil-Pont-Lamoriaye	Chef de poste	WATTELLIER Jean-Michel	03.44.56.57.07	06.83.85.11.16	LEFEVRE Fabrice	03.44.74.86.86
	Creil	Agent de réseau eau	AVY Didier	03.44.51.77.28	06.30.52.20.07	ROLLAND Didier	03.44.25.20.90
	Pont	Agent de réseau eau	RENAULT Eric	03.44.60.06.29	06.70.90.88.77	ROELENS Didier	-
	Lamoriaye	Agent de réseau eau	BEZAK Christophe	03.44.66.16.37	06.76.68.64.06	TRACA Cyril	-
	Creil-Pont-Lamoriaye	Agent de réseau eau	DE MATOS Carlos	-	06.89.32.10.70	GOSSENT Sébastien	-
	Creil-Pont-Lamoriaye	Agent assainissement	DULION Emmanuel	03.44.26.00.21	06.89.49.54.47	NATTIER Pascal	03.44.70.07.51
	Clermont-Ravenel	Chef de poste	OLIVIER Marc	03.44.78.98.25	06.72.95.10.03	LEVEQUE Patrick	03.44.78.04.41
	Clermont	Agent de réseau eau	CAZIER Noël	03.44.78.79.67	06.74.52.29.69	ROUSSELLE Thierry	03.44.80.46.24
	Ravenel	Agent de réseau eau	MELLARINI Rémy	-	06.72.08.99.32	FORESTIER Olivier	03.44.51.84.42
	Clermont-Ravenel	Agent assainissement (1)	DUVAL David	03.44.27.67.29	06.72.08.99.36	PLANAS Thierry	03-44-19-61-78
ILE DE FRANCE NORD	Ile de France nord	Chef de poste	LEQUEUX Romain	01.30.34.14.66	06.71.92.59.20	QUERBES Jean-Pierre	03.44.67.40.99
	Ile de France nord	Agent de réseau eau	BERGERET Loic	03.44.08.31.96	06.72.08.99.46	MASCRE Frédéric	03.44.08.81.45
	Ile de France nord	Agent assainissement	DELATTRE Patrice	03.44.22.08.13	06.88.08.90.95	MENNESSON Gilles	03.44.29.97.89
	Boutigny	Agent de réseau eau	BARDY Lionel	01.60.24.61.39	06.75.68.75.46	BARDY Lionel	01.60.24.61.39
	La Chapelle	Agent de réseau eau	MERCIER Jérôme	03.44.74.57.34	06.31.66.59.36	CHABANE Karim	03.44.66.19.82
	Méru	Agent de réseau eau	MARTIN Denis	03.44.52.26.22	06.30.52.17.37	DAUCHEL Hervé	03.44.45.85.18
	L'Isle-Adam	Agent de réseau eau	DA FONSECA Bruno	01.34.08.22.46	06.77.67.56.83	DELAHAYE Jérôme	03.44.27.16.91
PROCIMAT	Centre régional	Encadrement Prod. Maint	NIVELLE Yannick	01.30.28.19.25	06.75.68.77.74	L'HERVE Loïc	03.44.74.16.27
	Centre régional	Automaticien	MELO DA SILVA Manuel	03.44.72.74.73	06.75.68.55.28	HOUY Gerald	03.44.25.59.27
	Oise Sud	Electromécanicien	CHOURY Hervé	03.44.24.34.28	06.86.93.24.36	LETOMBE Frédéric	03.44.80.18.23
	Ile de France nord	Electromécanicien	PETIOT Pascal	03.44.47.86.22	06.72.08.99.47	BELLANGER Nicolas	03.44.63.96.56
ASAP	Centre régional	Agent hydrocurage	BOUCHER Alain	03.44.32.18.47	06.72.08.95.79	INNOCENT Marc	03.44.74.01.54
	Centre régional	Traitement des eaux usées	BERNARD Michel	03.44.71.89.32	06.87.71.89.56	LEMAIRE Olivier	03.44.53.71.39
	Roissy	A.D.P. Roissy	CLAVIER Jimmy	03.44.24.55.63	06.89.49.54.49	WILFOURT Gérard	03.44.29.96.01

Etabli et diffusé par Sylvie Denoire — Mise à jour du 4 mai 2010

1 : remplacé par Th PLANAS du samedi 8/5 à 8h au dimanche 9/5 à 8h

MAJ est SD – avril 2010

TSC (télésurveillance de Compiègne) :
bureau 03.44.83.47.47
fax 03.44.83.26.62 - minitel 03.44.83.38.78
AP310 (gardiennage) : 03.44.60.46.18
N° URGENCES BOISSONS : 0 810 893 893
Service assurance et assistance fuite : 0810 001 186

La qualité de l'astreinte permet de différencier les entreprises de l'eau. C'est pourquoi on doit se souvenir que :
- la procédure doit être connue de tous, et mise aussi souvent que nécessaire ;
- les chefs de poste doivent être alertés pour les interventions de plus de 60 minutes, et se tenir au courant de leur déroulement ;
- ils doivent gérer les dépassements horaires en faisant appel aux renforts, et à leurs collègues ;
- le cadre d'astreinte sera informé quand il le faut.

La qualité du service

La qualité du produit 77

La qualité du service 87

L’analyse du patrimoine 91

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

La qualité du produit



➡ La conformité de la qualité de l'eau

L'eau de la Communauté de Communes du Clermontois, distribuée au cours de l'année 2012, a présenté une bonne qualité bactériologique ; elle est conforme aux normes réglementaires fixées pour les substances indésirables (nitrates, fluor,...), les substances toxiques, dont les pesticides.

Rapport du maire : <u>100 % de conformité</u> sur les paramètres bactériologiques et physico chimiques



Si on élargit ce résultat à l'ensemble des paramètres mesurés, que ce soit par l'Autorité de Santé ou par le Système Qualité du Délégataire, et que ce soit en limites de qualité ou en simples références de qualité, le taux de conformité est de **99.84%.**

Le tableau de la page suivante présente par commune :

- le nombre de prélèvements et d'analyses effectués ;
- le pourcentage de non-conformité (NC) aux limites de qualités et de paramètres hors référence (HR).



CONTRAT : C.C DU PAYS DU CLERMONTOIS
ANNEE : 2012

Indicateur du Maire : BACTERIOLOGIE (1)

(1) Contrôle Sanitaire, Production + Distribution Paramètres avec limite de qualité

COMMUNE	Nombre de Prélèvements	Nb Prélèvements non conforme	% Conformité
AGNETZ	5	0	100,0%
ANSACQ	3	0	100,0%
BREUIL-LE-SEC	6	0	100,0%
BREUIL-LE-VERT	7	0	100,0%
CAMBRONNE-LES-CLERMONT	2	0	100,0%
CLERMONT	46	0	100,0%
ERQUERY	5	0	100,0%
ETOUY	8	0	100,0%
FITZ-JAMES	4	0	100,0%
NEUILLY-SOUS-CLERMONT	3	0	100,0%
NOINTEL	5	0	100,0%
TOTAL	**94**	**0**	**100,0%**
	62	<- Pour information, Volume total d'analyse d'autosurveillance en Bactériologie	

Indicateur du Maire : PHYSICO CHIMIE (2)

(2) Contrôle Sanitaire, Production + Distribution, Paramètres avec limite de qualité

COMMUNE	Nombre de Prélèvements	Nb Prélèvements non conforme	% Conformité
AGNETZ	5	0	100,0%
ANSACQ	0	0	-
BREUIL-LE-SEC	6	0	100,0%
BREUIL-LE-VERT	8	0	100,0%
CAMBRONNE-LES-CLERMONT	2	0	100,0%
CLERMONT	50	0	100,0%
ERQUERY	5	0	100,0%
ETOUY	9	0	100,0%
FITZ-JAMES	4	0	100,0%
NEUILLY-SOUS-CLERMONT	3	0	100,0%
NOINTEL	5	0	100,0%
TOTAL	**97**	**0**	**100,0%**
	79	<- Pour information, Volume total d'analyse d'autosurveillance en Physico Chimie	

PRODUCTION /PRELEVEMENTS BACTERIOLOGIQUES

	Contrôle Sanitaire					SURVEILLANCE				
COMMUNE	Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR	Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR
BREUIL-LE-VERT	4	0	0,0%	0	0,0%	4	0	0,0%	0	0,0%
CLERMONT	10	0	0,0%	1	10,0%	12	0	0,0%	1	8,3%
ERQUERY	0	0	-	0	-	0	0	-	0	-
ETOUY	2	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	**16**	**0**	0,0%	**1**	6,3%	**21**	**0**	0,0%	**1**	4,8%

PRODUCTION /PRELEVEMENTS PHYSICO-CHIMIQUES

	Contrôle Sanitaire					SURVEILLANCE				
COMMUNE	Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR	Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR
BREUIL-LE-VERT	5	0	0,0%	1	20,0%	4	0	0,0%	0	0,0%
CLERMONT	15	0	0,0%	2	13,3%	11	0	0,0%	0	0,0%
ERQUERY	0	0	-	0	-	1	0	0,0%	0	0,0%
ETOUY	3	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	**23**	**0**	0,0%	**3**	13,0%	**21**	**0**	0,0%	**0**	0,0%

DISTRIBUTION /PRELEVEMENTS BACTERIOLOGIQUES

	Contrôle Sanitaire					SURVEILLANCE				
COMMUNE	Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR	Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR
AGNETZ	5	0	0,0%	0	0,0%	4	0	0,0%	0	0,0%
ANSACQ	3	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
BREUIL-LE-SEC	6	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
BREUIL-LE-VERT	3	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
CAMBRONNE-LES-CLERMONT	2	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
CLERMONT	36	0	0,0%	0	0,0%	17	0	0,0%	0	0,0%
ERQUERY	5	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
ETOUY	6	0	0,0%	0	0,0%	4	0	0,0%	0	0,0%
FITZ-JAMES	4	0	0,0%	0	0,0%	4	0	0,0%	0	0,0%
NEUILLY-SOUS-CLERMONT	3	0	0,0%	0	0,0%	3	0	0,0%	0	0,0%
NOINTEL	5	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	**78**	**0**	0,0%	**0**	0,0%	**62**	**0**	0,0%	**0**	0,0%

VERSION PROVISOIRE DU 30/01/2013

DISTRIBUTION /PRELEVEMENTS PHYSICO-CHIMIQUES

	Contrôle Sanitaire					SURVEILLANCE				
COMMUNE	Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR	Nbr. Prélèvements	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR
AGNETZ	6	0	0,0%	0	0,0%	4	0	0,0%	0	0,0%
ANSACQ	3	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
BREUIL-LE-SEC	7	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
BREUIL-LE-VERT	3	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
CAMBRONNE-LES-CLERMONT	2	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
CLERMONT	36	0	0,0%	0	0,0%	14	0	0,0%	0	0,0%
ERQUERY	6	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
ETOUY	7	0	0,0%	0	0,0%	3	0	0,0%	0	0,0%
FITZ-JAMES	5	0	0,0%	0	0,0%	4	0	0,0%	0	0,0%
NEUILLY-SOUS-CLERMONT	3	0	0,0%	0	0,0%	3	0	0,0%	0	0,0%
NOINTEL	6	0	0,0%	0	0,0%	5	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	**84**	**0**	0,0%	**0**	0,0%	**58**	**0**	0,0%	**0**	0,0%

PRODUCTION /PARAMETRES BACTERIOLOGIQUES

	Contrôle Sanitaire					SURVEILLANCE				
COMMUNE	Nbr. Paramétres	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR	Nbr. Paramétres	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR
BREUIL-LE-VERT	24	0	0,0%	0	0,0%	12	0	0,0%	0	0,0%
CLERMONT	60	0	0,0%	1	1,7%	39	0	0,0%	1	2,6%
ERQUERY	0	0	-	0	-	0	0	-	0	-
ETOUY	12	0	0,0%	0	0,0%	13	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	**96**	**0**	0,0%	**1**	1,0%	**64**	**0**	0,0%	**1**	1,6%

PRODUCTION /PARAMETRES PHYSICO-CHIMIQUES

	Contrôle Sanitaire					SURVEILLANCE				
COMMUNE	Nbr. Paramétres	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR	Nbr. Paramétres	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR
BREUIL-LE-VERT	210	0	0,0%	1	0,5%	8	0	0,0%	0	0,0%
CLERMONT	664	0	0,0%	2	0,3%	22	0	0,0%	0	0,0%
ERQUERY	0	0	-	0	-	20	0	0,0%	0	0,0%
ETOUY	174	0	0,0%	0	0,0%	10	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	**1048**	**0**	0,0%	**3**	0,3%	**60**	**0**	0,0%	**0**	0,0%

DISTRIBUTION /PARAMETRES BACTERIOLOGIQUES

	Contrôle Sanitaire					SURVEILLANCE				
COMMUNE	Nbr. Paramétres	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR	Nbr. Paramétres	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR
AGNETZ	25	0	0,0%	0	0,0%	12	0	0,0%	0	0,0%
ANSACQ	15	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
BREUIL-LE-SEC	30	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
BREUIL-LE-VERT	15	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
CAMBRONNE-LES-CLERMONT	10	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
CLERMONT	180	0	0,0%	0	0,0%	50	0	0,0%	0	0,0%
ERQUERY	25	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
ETOUY	30	0	0,0%	0	0,0%	12	0	0,0%	0	0,0%
FITZ-JAMES	20	0	0,0%	0	0,0%	12	0	0,0%	0	0,0%
NEUILLY-SOUS-CLERMONT	15	0	0,0%	0	0,0%	9	0	0,0%	0	0,0%
NOINTEL	25	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	**390**	**0**	0,0%	**0**	0,0%	**185**	**0**	0,0%	**0**	0,0%

DISTRIBUTION /PARAMETRES PHYSICO-CHIMIQUES

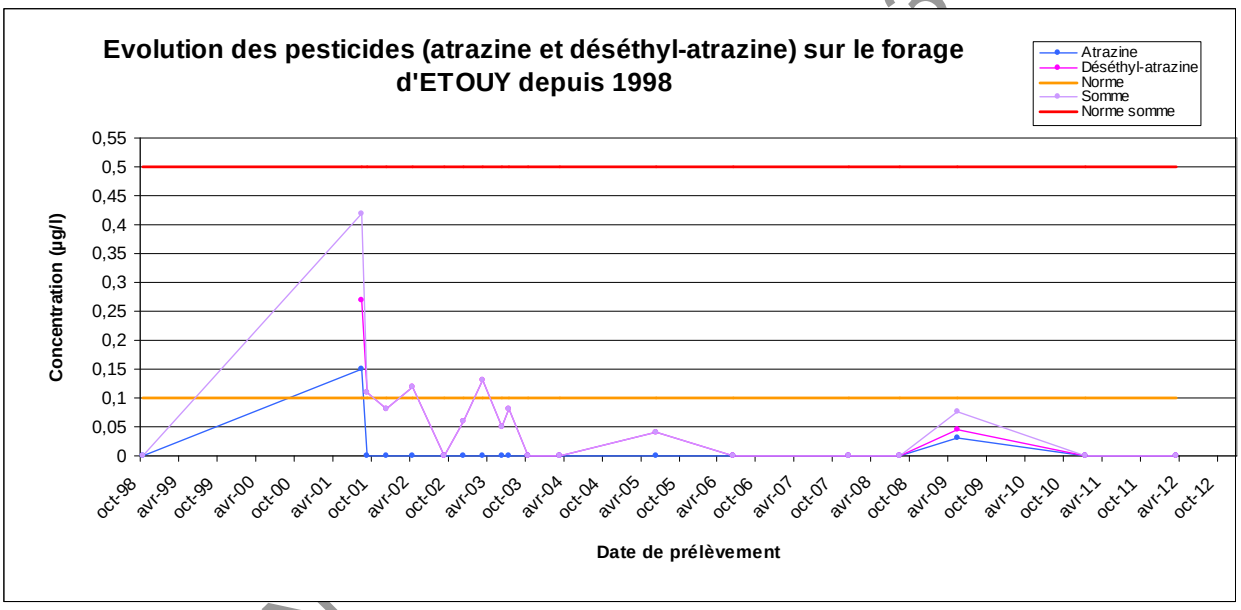
	Contrôle Sanitaire					SURVEILLANCE				
COMMUNE	Nbr. Paramétres	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR	Nbr. Paramétres	Nbr. NC	% NC	Nbr. HR	% HR
AGNETZ	90	0	0,0%	0	0,0%	12	0	0,0%	0	0,0%
ANSACQ	33	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
BREUIL-LE-SEC	103	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
BREUIL-LE-VERT	39	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
CAMBRONNE-LES-CLERMONT	26	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
CLERMONT	468	0	0,0%	0	0,0%	41	0	0,0%	0	0,0%
ERQUERY	90	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
ETOUY	103	0	0,0%	0	0,0%	9	0	0,0%	0	0,0%
FITZ-JAMES	77	0	0,0%	0	0,0%	12	0	0,0%	0	0,0%
NEUILLY-SOUS-CLERMONT	39	0	0,0%	0	0,0%	9	0	0,0%	0	0,0%
NOINTEL	90	0	0,0%	0	0,0%	15	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	**1158**	**0**	0,0%	**0**	0,0%	**173**	**0**	0,0%	**0**	0,0%

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

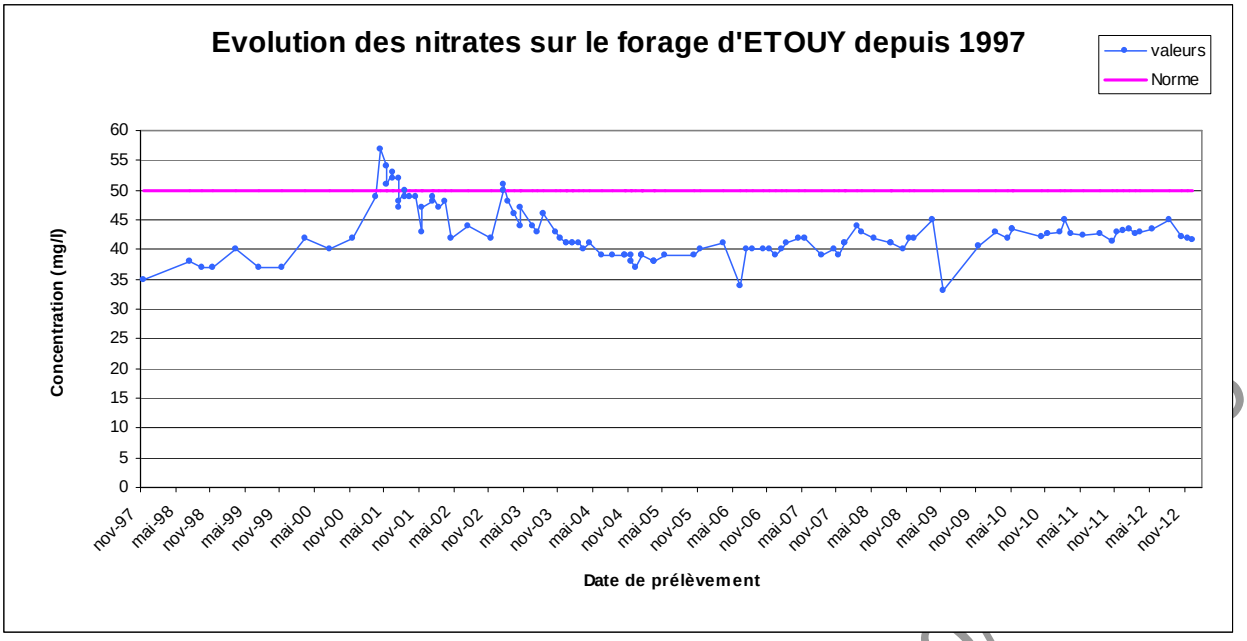
	RESSOURCE - BACTERIOLOGIE			
	CONTRÔLE SANITAIRE		SURVEILLANCE	
COMMUNE	Nbr.de prélèvements	Nbr. Paramètres	Nbr.de prélèvements	Nbr. Paramètres
BREUIL-LE-VERT	1	2	0	0
CLERMONT	2	4	0	0
ERQUERY	0	0	0	0
ETOUY	0	0	0	0
TOTAL	3	6	0	0

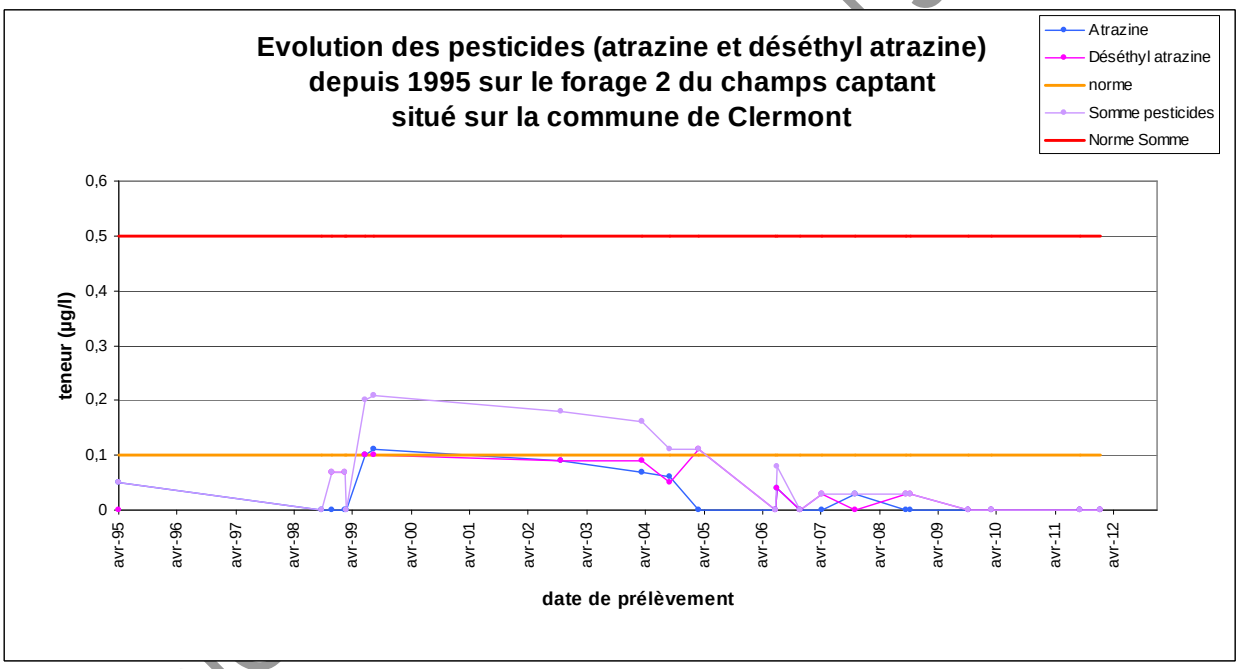
	RESSOURCE - PHYSICO-CHIMIE			
	CONTRÔLE SANITAIRE		SURVEILLANCE	
COMMUNE	Nbr.de prélèvements	Nbr. Paramètres	Nbr.de prélèvements	Nbr. Paramètres
BREUIL-LE-VERT	1	134	0	0
CLERMONT	2	270	0	0
ERQUERY	0	0	0	0
ETOUY	0	0	0	0
TOTAL	3	404	0	0

30/04/2013

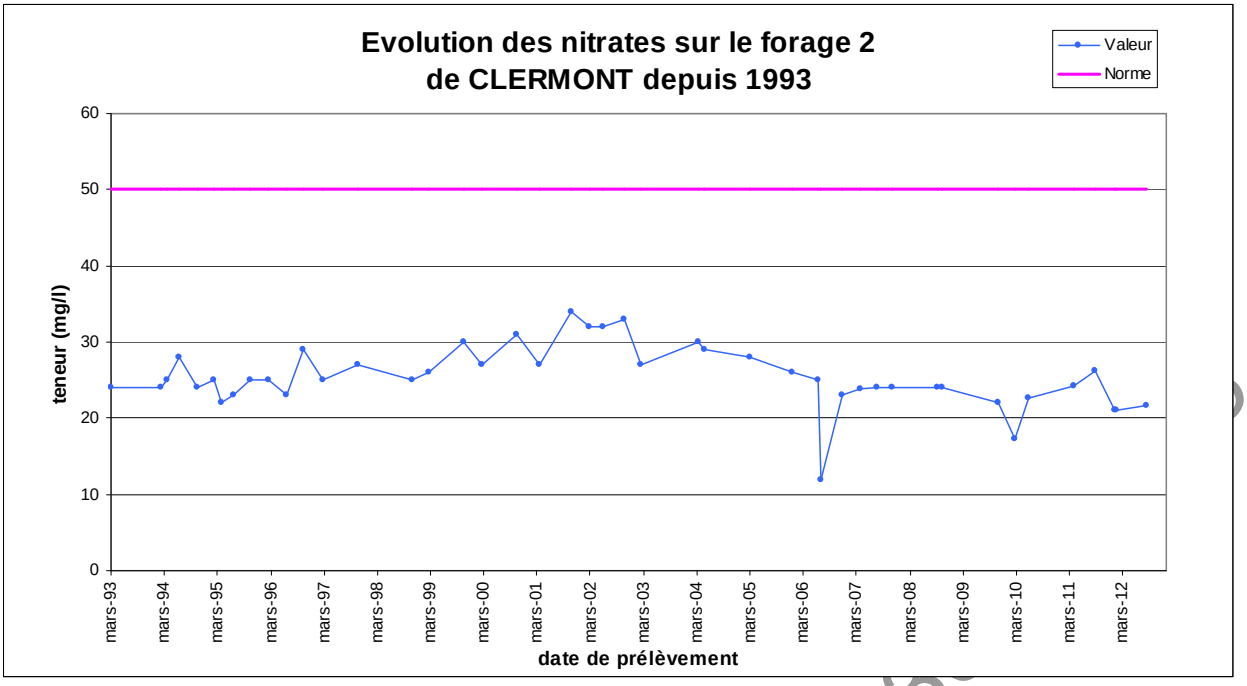


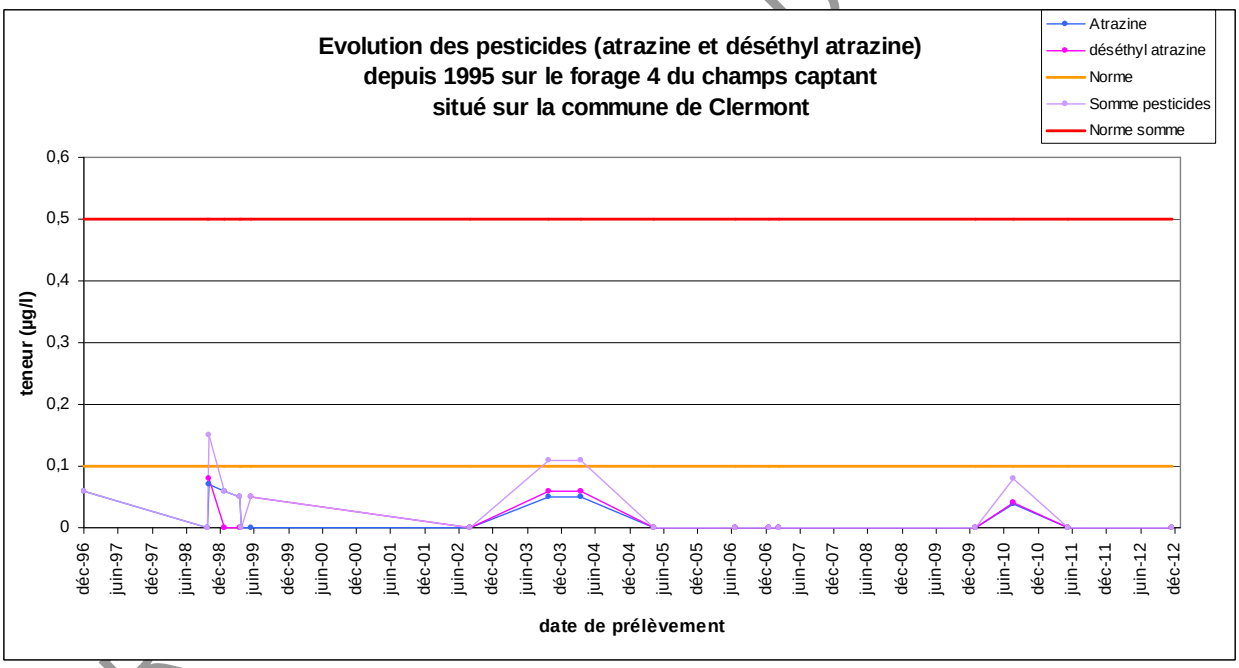
VERSION


Evolution des nitrates sur le forage d'ETOUY depuis 1997
valeurs
Norme
Concentration (mg/l)
0
5
10
15
20
25
30
35
40
45
50
55
60
nov-97
mai-98
nov-98
mai-99
nov-99
mai-00
nov-00
mai-01
nov-01
mai-02
nov-02
mai-03
nov-03
mai-04
nov-04
mai-05
nov-05
mai-06
nov-06
mai-07
nov-07
mai-08
nov-08
mai-09
nov-09
mai-10
nov-10
mai-11
nov-11
mai-12
nov-12
Date de prélèvement

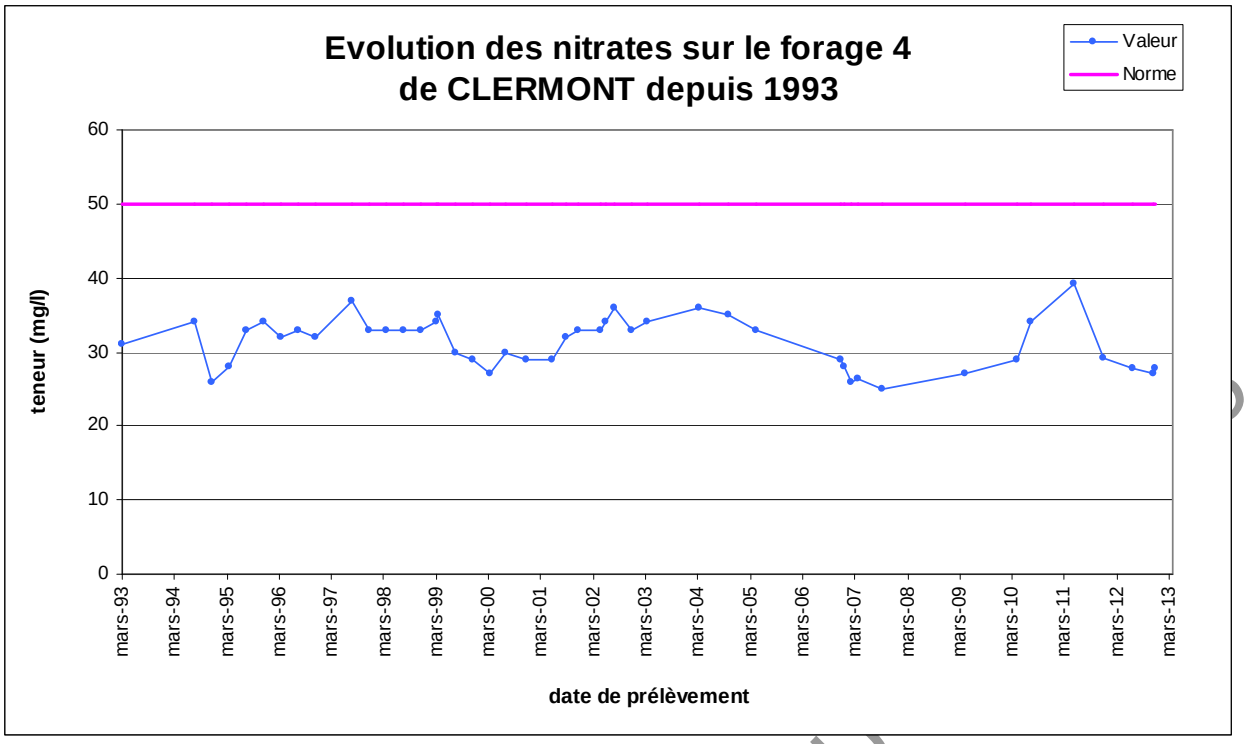

Evolution des pesticides (atrazine et déséthyl atrazine) depuis 1995 sur le forage 2 du champs captant situé sur la commune de Clermont
Atrazine
Déséthyl atrazine
norme
Somme pesticides
Norme Somme
teneur (µg/l)
0
0,1
0,2
0,3
0,4
0,5
0,6
avr-95
avr-96
avr-97
avr-98
avr-99
avr-00
avr-01
avr-02
avr-03
avr-04
avr-05
avr-06
avr-07
avr-08
avr-09
avr-10
avr-11
avr-12
date de prélèvement

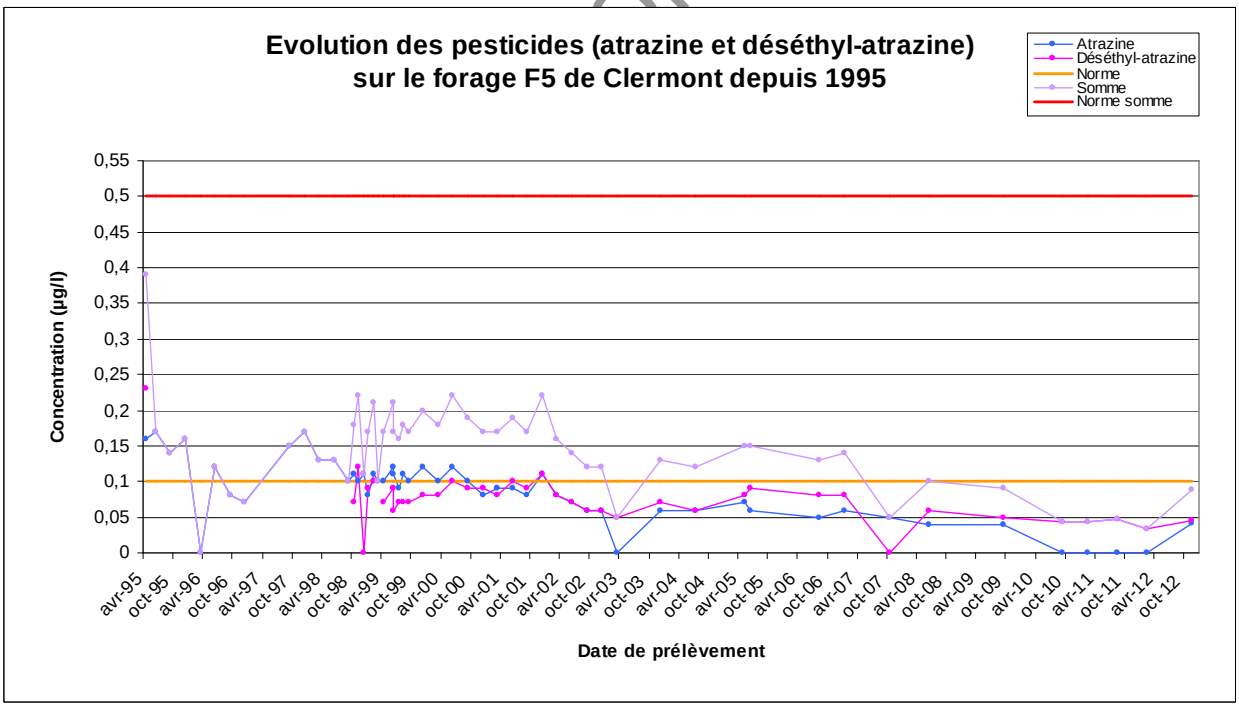
VERSION

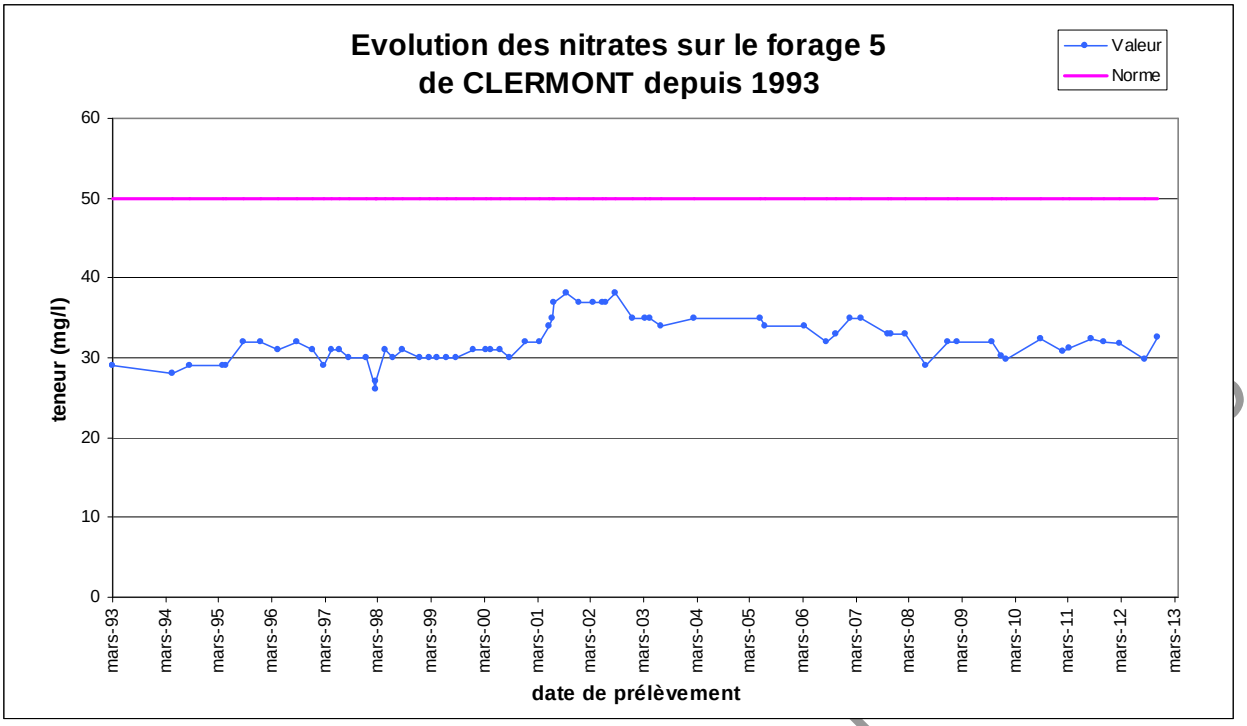

Evolution des nitrates sur le forage 2
de CLERMONT depuis 1993
Valeur
Norme
teneur (mg/l)
0
10
20
30
40
50
60
mars-93
mars-94
mars-95
mars-96
mars-97
mars-98
mars-99
mars-00
mars-01
mars-02
mars-03
mars-04
mars-05
mars-06
mars-07
mars-08
mars-09
mars-10
mars-11
mars-12
date de prélèvement

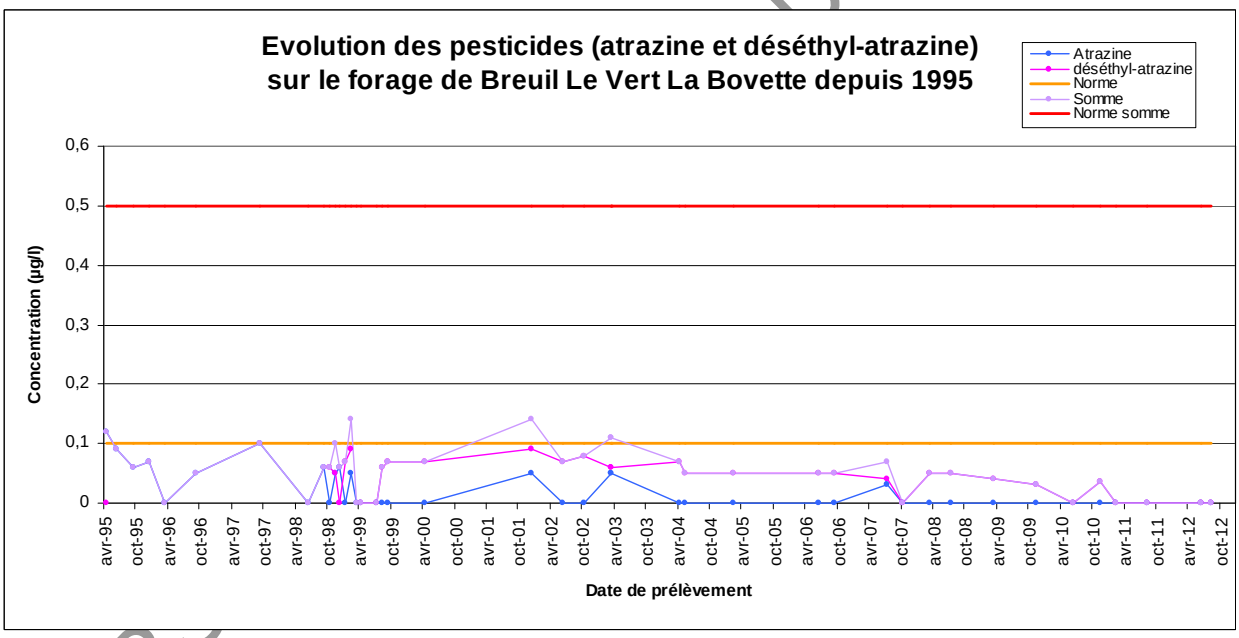

Evolution des pesticides (atrazine et déséthyl atrazine)
depuis 1995 sur le forage 4 du champs captant
situé sur la commune de Clermont
Atrazine
déséthyl atrazine
Norme
Somme pesticides
Norme somme
teneur (µg/l)
0
0,1
0,2
0,3
0,4
0,5
0,6
déc-96
juin-97
déc-97
juin-98
déc-98
juin-99
déc-99
juin-00
déc-00
juin-01
déc-01
juin-02
déc-02
juin-03
déc-03
juin-04
déc-04
juin-05
déc-05
juin-06
déc-06
juin-07
déc-07
juin-08
déc-08
juin-09
déc-09
juin-10
déc-10
juin-11
déc-11
juin-12
déc-12
date de prélèvement

VER DU 3

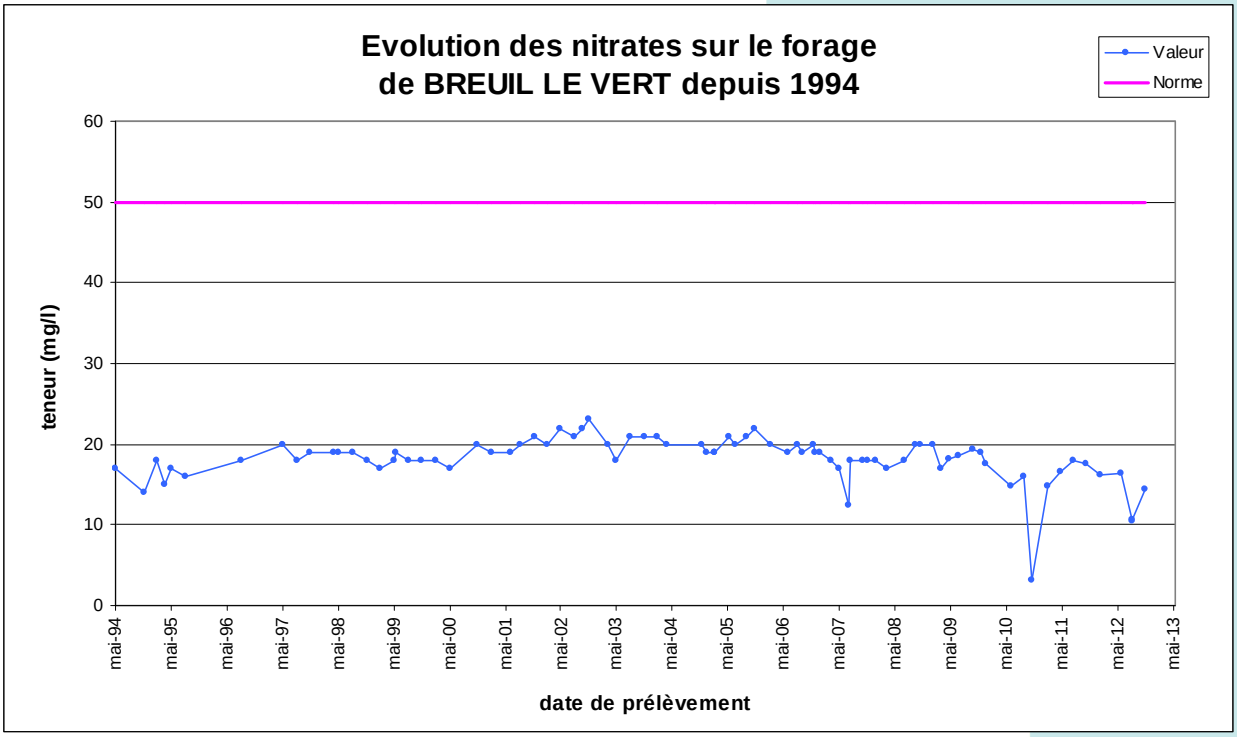

Evolution des nitrates sur le forage 4
de CLERMONT depuis 1993
Valeur
Norme
teneur (mg/l)
60
50
40
30
20
10
0
mars-93
mars-94
mars-95
mars-96
mars-97
mars-98
mars-99
mars-00
mars-01
mars-02
mars-03
mars-04
mars-05
mars-06
mars-07
mars-08
mars-09
mars-10
mars-11
mars-12
mars-13
date de prélèvement


Evolution des pesticides (atrazine et déséthyl-atrazine)
sur le forage F5 de Clermont depuis 1995
Atrazine
Déséthyl-atrazine
Norme
Somme
Norme somme
Concentration (µg/l)
0,55
0,5
0,45
0,4
0,35
0,3
0,25
0,2
0,15
0,1
0,05
0
avr-95
oct-95
avr-96
oct-96
avr-97
oct-97
avr-98
oct-98
avr-99
oct-99
avr-00
oct-00
avr-01
oct-01
avr-02
oct-02
avr-03
oct-03
avr-04
oct-04
avr-05
oct-05
avr-06
oct-06
avr-07
oct-07
avr-08
oct-08
avr-09
oct-09
avr-10
oct-10
avr-11
oct-11
avr-12
oct-12
Date de prélèvement


Evolution des nitrates sur le forage 5
de CLERMONT depuis 1993
Valeur
Norme
teneur (mg/l)
60
50
40
30
20
10
0
mars-93
mars-94
mars-95
mars-96
mars-97
mars-98
mars-99
mars-00
mars-01
mars-02
mars-03
mars-04
mars-05
mars-06
mars-07
mars-08
mars-09
mars-10
mars-11
mars-12
mars-13
date de prélèvement


Evolution des pesticides (atrazine et déséthyl-atrazine)
sur le forage de Breuil Le Vert La Bovette depuis 1995
Atrazine
déséthyl-atrazine
Norme
Somme
Norme somme
Concentration (µg/l)
0,6
0,5
0,4
0,3
0,2
0,1
0
avr-95
oct-95
avr-96
oct-96
avr-97
oct-97
avr-98
oct-98
avr-99
oct-99
avr-00
oct-00
avr-01
oct-01
avr-02
oct-02
avr-03
oct-03
avr-04
oct-04
avr-05
oct-05
avr-06
oct-06
avr-07
oct-07
avr-08
oct-08
avr-09
oct-09
avr-10
oct-10
avr-11
oct-11
avr-12
oct-12
Date de prélèvement

VERSION DU



Suivi de la dureté de l'eau

Le tableau, ci-dessous, récapitule la dureté de l'eau (°F) moyenne annuelle par site de production

Suivi de la dureté (°F) de l'eau depuis l'origine du contrat

POINT DE PRELEVEMENT	2008	2009	2010	2011	2012	Globale
BREUIL LE VERT FORAGE REFOULEMENT LA BOVETT	36,4	36,5	37,5	37,0	36,9	**36,8**
CLERMONT FORAGE 1 REFOULEMENT				34,9	34,2	**34,5**
CLERMONT FORAGE 2 REFOULEMENT	34,5	35,1	34,4	34,6	34,8	**34,7**
CLERMONT FORAGE 4 REFOULEMENT		34,0	34,8	33,4	35,0	**34,3**
CLERMONT FORAGE 5 REFOULEMENT	34,3	34,3	34,6	34,6	34,3	**34,4**
ETOUY FORAGE REFOULEMENT	29,7	30,0	29,3	30,4	30,2	**29,9**

VERS

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

La qualité du service

13

➡ La protection de la ressource

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	80%	80%	80%	80%	80%	80%

(A compléter par la collectivité. Chiffre donné par le délégataire à titre indicatif)



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

0% : aucune action de la protection de la qualité de l'eau

20% : étude hydrogéologique et environnementale en cours

40% : avis de l'hydrogéologue définissant les périmètres de protection et travaux nécessaires

60% : arrêté préfectoral avec déclaration d'utilité publique et validation des périmètres de protection rendu.

80% : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes, travaux terminés)

100% : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi

➡ Gestion patrimoniale des réseaux

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (%)	80%	80%	80%	80%	80%	80%

Définition : Indice (de 0 à 100%) attribué selon la qualité des informations disponibles et selon le degré d'avancement de la politique patrimoniale.

30/04/2013

➡ Données clientèle

Relation client

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service (j)	5 j	5 j	5 j	5 j	5 j	5 j	5j
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taux de réclamations (%) = nombre de réclamations arrivées par voie écrite /nbre d'abonnés x 1000	3,32	7,15	3,59	13,15	8,11	11,50	10,72
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	90,5%	86,4%	86,6%	80,4%	91,0%	89,0%	90,6%
Mesure de la satisfaction clientèle : Note de satisfaction globale sur le centre régional	ND	6,7	6,7	6,7	6,7	7,2	7,3

ND : Non Déterminé

VERSION P

Encaissement - Recouvrement

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Délai paiement client (j) selon règlement de service	12	12	15	15	15	15
Montant des créances > 6 mois (€)	6 983 €	84 349 €	64 384 €	53 991 €	45 216 €	58 575 €
Taux de créances > 12 mois (Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente) (%) = montant des impayés relatifs à la facturation de l'année n-1 / montant des factures émises relatives à l'année n-1	0,54%	0,51%	0,55%	0,61%	0,34%	0,64%

Dégrèvement pour fuite

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de demandes de dégrèvement	68	98	66	67	86	72
Nombre de demandes de dégrèvement acceptées	68	78	59	62	81	62
Volume dégrévé (m3)	12 171	31 891	65 826	83 644	31 452	23 126

Actions de solidarité

	2011	2012	unité
Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	Néant	Néant	
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	Néant	Néant	€/m3

VER

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

L’analyse du patrimoine

➡ Equipements et Génie Civil



1. Description de l’état général des biens :

L’état général des installations permet leur exploitation dans des conditions satisfaisantes. Les accès aux installations sont en bon état. L’état du génie civil, des clôtures, des portails et des huisseries est correct, sauf cas particulier. Les équipements de télésurveillance et l’ensemble des équipements électromécaniques sont en état normal de fonctionnement et d’exploitation.



- **Forages**

F1 : Forage réhabilité (remise en service effectué en mars 2011).

F2 : Forage présentant un léger colmatage du massif filtrant.

F4 : Le brossage a pu être réalisé en septembre après la mise en place d’un chemin d’accès par la collectivité.

F5 : Forage présentant un colmatage du massif filtrant. L’ITV réalisée en avril 2011 indique qu’un nettoyage chimique est nécessaire. Cette opération est en cours d’étude par nos services.

Erquery : Forage à l’arrêt mais maintenu en état de fonctionnement.

La Bovette : malgré un traitement efficace effectué en 2007, le niveau de nappe du forage ne se stabilise pas pour un débit de 50 m^3/h. La productivité du forage reste donc limitée.

Etouy : Forage présentant un léger colmatage du massif filtrant.

Description des forages									
Nom du captage	***Indice BRGM***	***Type Aquifère***	***Débit d'exploitation en m³ /h***	***Avis géologique***	***D.U.P.***	***Profondeur forage en m***	***Débit autorisé en m3 /h***	***Date création du forage***	***Coordonnées Lambert***
Breuil-le-Vert - La Bovette	01038*0195	Sénonien	57	29/02/88	07/11/1990	19.5	100	1977	X= 607.10 ; Y=186.40 ; Z= 50.4
ClermontF1	01038*0054	Sénonien	/	02/03/88	25/04/1996	19.3	500	1982	X= 606.58 ; Y=186.18 ; Z= 47
ClermontF2	01038*0055	Sénonien	80	02/03/88	25/04/1996	16.5	500	1955	X= 606.64 ; Y=187.01 ; Z= 49.5
ClermontF4	01038*0056	Sénonien	105	02/03/88	25/04/1996	15.05	500	1926	X= 606.73 ; Y=187.16 ; Z= 49.5
ClermontF5	01038*0200	Sénonien	122	02/03/88	25/04/1996	26.3	500	1974	X= 606.63 ; Y=187.27 ; Z= 50
Erquery	01038*0107	Sénonien	16	16/04/85	17/07/1985	30	1000	1933	X= 609.66 ; Y=189.41 ; Z= 63.5
Etouy	01038*0004	Sénonien	14	26/03/79	04/07/1984	*	*	*	X= 609,65 ; Y=189,41 ; Z= 63,5

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

- Réservoirs

Lors des visites aux réservoirs, une inspection visuelle des ouvrages est faite. Ces constats nous permettent de garantir un bon service, de proposer des améliorations à la collectivité et éventuellement de prévoir des investissements dans le fonds de renouvellement.

Il s'agit :

- de l'aspect sécurité (présence d'escalier, de crinoline….) ;
- des risques d'intrusion (porte, serrurerie, état des moustiquaires….) ;
- de l'état général du génie civil ;
- de la qualité de l'eau après remise en service par une analyse bactériologique.

Réservoir	Sécurité	Génie civil	Equipement	Intrusion
Breuil-le-Sec	Le chemin d'accès au réservoir est impraticable par temps de pluie.	Légère dégradation de l'étanchéité sans aggravation. Situation toujours sous surveillance.	Bon état	Non équipé mais double porte installée
Clermont Chatelier	Ancien trop-plein	Expertise juridique en cours sur le génie civil	Bon état	Equipé
Clermont La Cavée	Prévoir le renouvellement de l'échelle d'accès dans la cuve	Etanchéité endommagée. Prévoir sa réhabilitation.	Bon état	Equipé
Clermont Viénot	Bon état	Présence de quelques fissures sans aggravation. Situation à surveiller. Les marches et fixations du portail, qui se dégradaient, ont été refaites.	Bon état	Equipé
Erquery	Bon état	Bon état	Bon état	Equipé
Etouy	Installer des crinolines au niveau des échelles d'accès aux cuves (selon réglementation).	Bon état	Bon état	Equipé
Neuilly-Sous-Clermont	L'échelle a été renouvelée en 2012	Bon état	Bon état	Equipé

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Réservoir de La Cavée :





2. Travaux à réaliser par le délégataire :

Un programme de renouvellement des ouvrages a été établi pour 2013.

Il comprend notamment le renouvellement de l'automate du forage F5 si le réservoir du Chatellier est remis en service, la pompe du forage F4, l'échelle du réservoir de la Cavée, l'anti-bélier du réservoir d'Auvillers et la surpression du réservoir de Viénot.

Le renouvellement du compteur du forage F5, prévu en 2012, nécessite la modification du regard qui doit être réalisée par la Communauté de Communes.

3. Travaux à réaliser par la collectivité délégante :

La collectivité devra continuer à hiérarchiser les propositions techniques du schéma directeur terminé en 2007 en fonction de ses capacités financières et des subventions dont elle bénéficiera et planifier la réalisation des aménagements dans le temps.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

➡ Réseau

1. Description de l'état général des biens :

- A partir de notre connaissance des réseaux et d'une analyse multicritère, les tronçons que nous préconisons pour du renouvellement patrimonial sont les suivants :
  - Rue de la Porte de Nointel à Clermont ;
  - Rue de la Garenne à Clermont ;
  - Rue André Oudin à Breuil-le-Vert ;
  - Rue Jules Ferry à Fitz James ;
  - RN31 à Nointel ;
  - Rue de Berwick à Fitz-James (si repris par la collectivité) ;
  - Impasse du Lavoir à Nointel,
  - Un tronçon sur la canalisation (diamètre 200 mm) alimentant les communes de Breuil-le-Sec, Erquery, Catenoy, Nointel situé près de la rue du Pont de Pierre à Clermont.

La modélisation du réseau (modèle Piccolo) qui a été réalisée dans le cadre du schéma directeur Eau (phase 2) n'a pas montré d'insuffisances hydrauliques particulières sur les canalisations existantes. Elle a permis de dimensionner les renforcements et les extensions de réseaux à mettre en place à fur et à mesure de la réalisation des projets d'aménagement prévus sur la CCC.

2. Travaux à réaliser par le délégataire :

Dans le cadre du programme de renouvellement annuel des canalisations, en 2012, les tronçons validés à ce jour par la Collectivité sont :

- Le Moulin à Fitz-James : 30 ml ∅ 60.

3. Travaux à réaliser par la collectivité délégante :

La collectivité devra continuer à hiérarchiser les propositions techniques du schéma directeur en fonction de ses capacités financières et planifier la réalisation des aménagements dans le temps.

- Concernant les hydrants aux normes pour assurer la défense incendie, se référer aux essais des pompiers 2012.

- Notre tournée d'entretien annuel des hydrants en 2012 a permis de déceler 24 hydrants qui doivent faire l'objet de réparations et 6 remplacements de robinet vanne (devis fournis à la collectivité en décembre 2012).

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Branchements et compteurs

1. Description de l'état général des biens :

L'état actuel des branchements et des compteurs est globalement satisfaisant et nous ne notons aucun signe de dégradation tant en nombre de fuites sur branchements que de dysfonctionnement des compteurs.

2. Travaux à réaliser par le délégataire :

Nous renouvellerons les branchements en plomb à une cadence annuelle qui permettra leur suppression totale pour décembre 2013. Les programmes sont établis en concertation avec les services des différentes communes afin de coordonner les interventions avec les travaux de voirie. Pour l'année 2012, la commune concernée par les travaux est la commune de Clermont.

En cas de fuite, les branchements constitués d'autres matériaux sont renouvelés ou réparés en fonction de leur âge et de leur état général.

Les compteurs devront être renouvelés à un rythme moyen annuel de 750 unités afin de respecter les engagements contractuels définis à l'article 27-4 du contrat.

3. Travaux à réaliser par la collectivité délégante :

Sans objet.

VF

Comptes de la délégation

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation 2012 99

Les investissements contractuels 109

Les données financières 113

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation 2012

+/2013

Présentation des méthodes d'élaboration des comptes annuels de résultat d'exploitation (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.

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.

Organisation de la Société

Les ressources de toute nature dont le délégataire dispose sont positionnées dans son organisation centrale, régionale ou locale selon leur coût, leur rareté, et leur efficacité (ex. laboratoire d'analyses, centrale d'achats, centre de relations clients, services comptables, etc.).
L'organisation de Lyonnaise des Eaux France s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

1. L'Entreprise Régionale est l'unité de base de l'organisation de la société

C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Elle se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.

Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de Lyonnaise des Eaux France.

2. L'Entreprise Régionale dispose de sa propre comptabilité d'établissement

Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.

La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des entreprises régionales.

Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

Les produits et les charges d'exploitation

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de l'Entreprise Régionale.

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

1. Eléments directement imputés par contrats

Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros, ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

2. Eléments 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.

- Clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume eau potable produit (m3)
Distribution	Longueur réseau de distribution (ml)
Branchements eau	Nombre d'abonnés eau
Facturation-Encaissements	Nombre d'abonnés équivalents
Relevé des compteurs	Nombre d'abonnés eau
Epuration	Capacité charge et niveau de traitement des stations
Relèvement des eaux usées	M3 relevés
Réseaux Eaux usées et unitaires assainissement	Ml de réseaux eaux usées et unitaires
Branchements assainissement	Nombre d'abonnés assainissement
Réseaux eaux pluviales assainissement	Ml de réseaux eaux pluviales
Assainissement non collectif	Nombre d'enquêtes

- Clés reposant sur des critères financiers :

Activité / Nature	Clé
Charges MO annexes (participation, retraites, et autres)	Charges de personnel directes
Charges de travaux de branchements	Produits travaux de branchements facturés

3. Charges indirectes

a) Les Frais généraux locaux

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6.7% 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 participations financières. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par Lyonnaise des Eaux France.

b) La contribution des services centraux et recherche

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux entreprises régionales est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes.

Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaire de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale.

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

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

L'intéressement et la provision pour indemnités de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans les Entreprises Régionales, sont répartis suivant la même règle.

➔ Les charges économiques calculées

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

   La traduction économique des items a et b de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

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 contractuelle, 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 ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont repris également dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité…).

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.

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

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

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 pour les contrats d'eau (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 15 ans + spread) égal à 5,54 %.

  Le barème est basé sur une durée de vie de compteurs de 14 ans.

– ***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 :

  a. la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
  b. le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 5,03 %.

  La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leurs valeurs ajoutées respectives.

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,23 % (0,73 % en position emprunteur (BRF positif) et 0 % en position prêteur (BFR négatif)).

➔ Apurement des déficits antérieurs

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

➔ Impôt sur les sociétés

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

Le taux applicable est de 36,10 %.

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Présentation du Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation 2012 du contrat

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION 2012, ENCORE EN ELABORATION, SERA FOURNI ULTERIEUREMENT

CC CLERMONTOIS - EAU

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2011

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

en €uros	2010	2011	Ecart en %
PRODUITS	**2 210 575**	**2 322 625**	**5,1%**
Exploitation du service	1 319 418	1 367 842	
Collectivités et autres organismes publics	741 684	785 744	
Travaux attribués à titre exclusif	90 327	112 924	
Produits accessoires	59 146	56 116	
CHARGES	**2 162 247**	**2 236 105**	**3,4%**
Personnel	536 508	548 801	
Energie électrique	66 763	72 203	
Produits de traitement	3 046	3 805	
Analyses	10 701	10 116	
Sous-traitance, matières et fournitures	130 144	134 200	
Impôts locaux et taxes	16 546	38 152	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	143 004	146 808	
• télécommunication, postes et télégestion	9 716	11 332	
• engins et véhicules	31 844	34 548	
• informatique	33 313	33 851	
• assurance	5 069	6 932	
• locaux	38 518	41 805	
Frais de contrôle	0	0	
Ristournes et redevances contractuelles	0	0	
Contribution des services centraux et recherche	78 179	51 034	
Collectivités et autres organismes publics	741 684	785 744	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	292 250	301 186	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	24 126	25 624	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	60 827	61 450	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	45 285	41 809	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	10 676	11 488	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	2 507	3 684	
Résultat avant impôt	**48 327**	**86 520**	**79,0%**
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	16 639	31 234	
RESULTAT	**31 688**	**55 287**	**74,5%**

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2011

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

Détail des produits

en €uros	2010	2011	Ecart en %
TOTAL	**2 210 575**	**2 322 625**	**5,1%**
Exploitation du service	1 319 418	1 367 842	3,7%
▪ Partie fixe	381 693	390 374	
▪ Partie proportionnelle	937 725	977 468	
Collectivités et autres organismes publics	741 684	785 744	5,9%
▪ Part Collectivité	293 820	299 330	
▪ Redevance prélèvement	72 132	80 164	
▪ Redevance pour pollution d'origine domestique	375 732	406 249	
Travaux attribués à titre exclusif	90 327	112 924	25,0%
▪ Branchements	90 327	112 924	
Produits accessoires	59 146	56 116	-5,1%
▪ Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	2 526	2 567	
▪ Autres produits accessoires	56 620	53 549	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

VERSION PROVISOI

LA PRESENTATION DU COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL, ENCORE EN ELABORATION, SERA FOURNIE ULTERIEUREMENT

Présentation du Compte d'Exploitation Prévisionnel année 4 du contrat

Conformément aux engagements contractuels du nouveau contrat, le bilan de l'économie du contrat de l'année 4 est également présenté sous forme du Compte d'Exploitation Prévisionnel, pièce fournie en annexe du contrat.

Récapitulatif du CARE réel 2011 - CCCLERMONTOIS EAU	
	Année 2011 réel
nombre d'abonnés	10 605
cubages vendus en gros	154 075 m3
cubages collectivité	1 137 337 m3
en kilo euros	
I/ RECETTES	**1 536 882**
prime fixe	390 374
part proportionnelle	977 468
produits accessoires	56 116
travaux exclusifs	112 924
II/ DEPENSES	**1 450 362**
énergie	72 203
produits de traitement	3 805
analyses	10 116
sous-traitance et achats	58 708
locations	0
autres dépenses d'exploitation	18 341
locaux	41 805
entretien et réparations	75 492
primes d'assurance	6 932
informatique	33 851
transport et véhicules	34 548
postes, télécoms	11 332
impôts et taxes	38 152
frais de contrôle	0
personnel	499 139
sous-total charges d'exploitation	**904 424**
charges de structure	100 696
Charge relative aux compteurs	61 450
Redevance du domaine privé	41 809
Redevance du domaine concédé	25 624
Rémunération du BFR	3 684
Irrécouvrables	11 488
dotation de renouvellement	301 186
Résultat	**86 520**

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Les investissements contractuels 2013



➡ Définition

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

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

➡ Equipement et Génie civil

	Opérations	GC Coût	Equipement Coût €	Terminés En cours	Réception effectuée
Fond de renouvellement	CLERMONT-Clermont / Forage 1, 2, 4 et 5-RVT-renouvellement de l'armoire au bureau clermont		32 048	Terminés	-
	CLERMONT-Clermont / Forage 1, 2, 4 et 5-RVT-traitement sur le forage 4		7 917	Terminés	-
	ERQUERY-Erquery / Station de pompage-RVT-compteur		-281	Terminés	-
	NEUILLY SOUS CLERMONT-Neuilly-Sous-Clermont/ Réservoir relais Auvilliers (d')-RVT-les 2 echelles du haut avec crinolline		4 499	Terminés	-
	CLERMONT-Clermont / Forage 1, 2, 4 et 5-RVT-compteur F2		2 374	Terminés	-
	CLERMONT-Clermont / Forage 1, 2, 4 et 5-RVT-compteur F4		2 442	Terminés	-
	CLERMONT-Clermont / Forage 1, 2, 4 et 5-RVT-compteur F5		1 927	En cours	-
	CLERMONT-Clermont / Forage 1, 2, 4 et 5-RVT-Revouvellement PC Topkapi		1 210	Terminés	-
	CLERMONT-Clermont / Forage 5-RVT-renouvellement pompe n°2		5 688	Terminés	-
	ETOUY-Etouy / Station de pompage-RVT-compteur		761	Terminés	-
	Total		**58 584**		

Les tableaux correspondants à l'inventaire actualisé des ouvrages de production ainsi qu'à l'actualisation du plan de renouvellement Année 4 se trouvent en annexe 16.

➡ Réseaux

	Opérations	nature équipement	Cout €	Terminés En cours	Réception effectuée
Fond de renouvellement	FITZ-JAMES - RVT - 30 ml DN60	Canalisation	**2 496**	terminés	-
	Accessoires réseaux	Accessoires	**4 392**	terminés	
	Total réseaux		**6 889**		

Les tableaux correspondants à l'actualisation du plan de renouvellement Année 4 se trouvent en annexe 16.

VERSION PROVISOIRE

Branchements

Au cours de l'année 2012, nous avons procédé au renouvellement de 154 branchements en plomb et 36 branchements d'autres matériaux. La liste des branchements en plomb par rue restants à renouveler au 31 décembre 2012 figure à l'annexe n°5.

	Branchements Eau	Nombre	Coût €
Fond de renouvellement	Branchements plomb	154	229 263
	Branchements autres matériaux	36	39 586
Total renouvellement branchements		**190**	**268 849**

Les tableaux correspondants à l'actualisation du plan de renouvellement Année 4 se trouvent en annexe 12.

Le bilan des branchements plombs se trouve à l'annexe 6.

VEF

VERSION PROVISOIRE DU 30/04/2013

Les données financières

2013

Reversements à la collectivité



Reversement de surtaxe au cours de l'exercice			
		Date du reversement	**Montant (€)**
Période 1	acompte	14/05/2012	7 428,67 €
	VEG	13/08/2012	11 243,66 €
	solde	13/08/2012	72 709,14 €
TOTAL			**91 381,47 €**
Période 2	acompte	12/11/2012	197 673,02 €
	VEG	15/02/2013	10 017,28 €
	solde	15/02/2013	13 521,50 €
TOTAL			**221 211,80 €**
		TOTAL	**312 593,27 €**

Reversement de TVA

Reversement de TVA				
N° attestation	**Date réception**	**Montant TVA**	**Date transmission aux services fiscaux**	**Date reversement à la collectivité**
Aucun reversement en 2012				

Situation du fonds de renouvellement

Cf. détails en annexe.

Fonds de renouvellement	
	Montant (€)
Reliquat exercices antérieurs	-453 744
Rémunération solde cumulé (taux intérêt 0,71%)	-3 222
Dotation de l'exercice	280 400
Coefficient d'actualisation	1,11101
Dépenses imputées sur le fonds	334 322
Situation en fin d'exercice	**-479 760**

VEF

Annexes

1) Schéma simplifié des réseaux
   Schéma de fonctionnement des installations
2) Consommation d'énergie mensuelle par ouvrage de production depuis 2008
3) Analyses complètes 2012 de la qualité de l'Eau
4) Fuites réparées sur canalisations et branchements
5) Inventaire des branchements plomb par rue au 31/12/2012
6) Liste des branchements renouvelés en 2012
7) Compteurs : inventaire et pyramide des âges
8) Liste des réclamations Clients 2012
9) Veille réglementaire 2012
10) Coefficient d'actualisation
11) Factures 120 m3
12) Utilisation du fonds de renouvellement 2012
13) Plannings d'entretien des sites de production
14) Synthèse des heures de MO directe imputées sur le contrat (sera fourni avec le CARE) **SERA FOURNIE AVEC LE CARE 2012**
15) Imputations du personnel au contrat
16) Plan de renouvellement réalisé et inventaire actualisé
17) Détails technico-économiques sur les ventes d'eau en gros **CE DOCUMENT SERA FOURNI ULTERIEUREMENT**

VERSION PROV