CONTRAT DE CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

AVENANT N°7

TABLEAU SYNTHETIQUE DU BILAN DES 61 ENGAGEMENTS

ANNEE 2009

REPARTITION DES 61 ENGAGEMENTS
EN 5 GRANDES FAMILLES

- *PERENNISER LA RESSOURCE*
- *AMELIORER LA QUALITE ET LA SECURITE DU SERVICE A L'USAGER*
- *VALORISER LE PATRIMOINE ET AMELIORER SES PERFORMANCES*
- *FAVORISER UNE DYNAMIQUE D'ECOUTE ET DE TRANSPARENCE*
- *AMELIORER LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE*

AVIS DU DELEGANT sur le respect des engagements

- *Satisfaisant*
- *A améliorer*
- *Insuffisant*

61 ENGAGEMENTS				ANNEE 2009			
N°	LIBELLE	OBJET	ECHEANCE	BILAN 2009	CONCLUSION	RESPECT DES ENGAGEMENTS	PERSPECTIVE 2010
1	EOCENE	Réduire les volumes prélevés à l'éocène	1° échéance fin 2010 puis 2013	Valeur de référence : volume prélevé à l'éocène en 2005 = 13,9 Millions de m^3 En 2009 : 11,3 millions de m^3, soit une réduction des prélèvements par rapport à 2005 de 2,6 millions (Rappel : Objectif 2010 Réduction de 2,6 millions) et une hausse de 1,5 millions de m^3 par rapport à 2008. Cette augmentation s'explique principalement par la pollution du site de Gamarde, intervenue en juin, qui a obligé le service à s'approvisionner sur une autre ressource, en l'occurrence les forages Eocènes de la ligne des 100 000 m^3.	Pas d'objectif contractuel en 2009.		En 2010, l'arrêt de l'aqueduc de Budos pour la réalisation de son diagnostic risque d'impacter également les prélèvements à l'éocène.
2	CAPACITE DE POINTE	Augmenter la capacité de pointe	Echéance fin 2010	L'optimisation des champs captants existants tels que Caupian, Bellefont-Rocher 3, Thil Demon et l'amélioration du système d'eau potable (surpresseur Boutin, bâche de caupian, interconnexion Gajac-Gamarde) ont permis d'amener la capacité de production à 235 000 m^3/j.	Pas d'objectif contractuel en 2009		Etudier la nécessité et la faisabilité des projets de développement des champs captants de Bellefont et Cap de Bos ainsi que l'extension de la branche sud-est de l'axe des 100 000 m^3/j en tenant compte des futures ressources de substitution structurantes.
3	RESTRUCTURATION COTE 40	Restructurer la "cote 40"	Echéance fin 2010	Le délégataire a débuté les travaux sur le Béquet pour la sécurisation de la cote 40 : - installation de pompes à vitesse variable - augmentation de la capacité de stockage - mise en place de groupes électrogènes de secours	Pas d'objectif contractuel en 2009		Réception des travaux du nouveau réservoir du Béquet. Etudes sur la désaffectation du réservoir de Lavardens.
4	DIAGNOSTIC DES OUVRAGES	Etablir un diagnostic des ouvrages de production et réaliser les travaux dans les 2 ans qui suivent	Diagnostiquer 10% des ouvrages de prélèvement chaque année	En 2009, 10 ouvrages ont été diagnostiqués (SMIM2, Haut-Brion, Bellefont HT1, Bellefont HT2, galerie de Gamarde, Loret, Saint-Aubin-de-Médoc, Jacob 1bis et Bruyères). A noter que le délégataire a réalisé des travaux de réhabilitation sur les forages de Capeyron à Mérignac, Thil-Demon à Saint-Médard-en-Jalles, Boutin à Pessac.	Respect de l'objectif contractuel.		Le délégataire doit diagnostiquer 10% supplémentaires des ouvrages de production et remettre les rapports au délégant dans les temps.
5	GESTION DES CRISES	Assurer un bonne gestion des crises	Dès la signature de l'avenant	Deux crises importantes ont impacté le service de l'eau en 2009 : tempête Klaus et pollution de l'usine de Gamarde.	Bonne gestion des situations de crise en 2009, minimisant l'impact sur la qualité et la continuité du service.		Le délégant fera réaliser un audit afin d'évaluer la gestion de la crise de Gamarde par son délégataire.
6	PRESSION DEFENSE INCENDIE	Assurer une pression suffisante pour la défense incendie	Dès la signature de l'avenant	Aucun contrôle spécifique réalisé en 2009 par la CUB sur le terrain	Pas d'anomalies constatées par le SDIS 33		
7	CONVENTIONS JOUR DE POINTE COLLECTIVITES	Etablir des conventions Jour de pointe avec les communes du service de l'eau de la CUB et suspendre les arrosages lors des jours de pointe	Dès la signature de l'avenant	• Dès 2007, les 22 communes concernées avaient signé la convention • Simulation jour de pointe effectuée en mai 2009 • Aucun jour de pointe marquant en 2009 (pointe le 1° juillet 2009 à 176 500 m3)	L'année 2009 n'ayant pas connu de jour de pointe marquant, l'efficacité de cette démarche n'aura pas pu être mesurée.		Le délégataire doit : • Conduire un nouvel exercice de simulation • Poursuivre la démarche auprès d'autres gros consommateurs (accord en cours avec le Conseil Général).
8	PROTOCOLE DE COMPTAGE ET DE CALCUL DES RENDEMENTS	Etablir un protocole de comptage	Pas d'échéance	Avancement des travaux et proposition d'une modification du protocole de comptage suite à la promulgation des arrêtés des 09/11/2007 et 06/03/2007 relatifs aux modalités de calcul de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau et au contrôle des compteurs d'eau froide.	Présentation d'un projet d'annexe 19 (protocole de comptage) modifiée		Validation et application de la nouvelle annexe 19.
9	MARGE DE TOLERANCE COMPTAGE	Respecter une marge de tolérance sur le comptage	Echéance fin 2010	Aucune action nécessaire en 2009	Pas d'objectif contractuel en 2009.		Etude à lancer en 2010 ou 2011.
10	COMPLETUDE DONNEES BRANCHEMENTS EAU	Recenser tous les branchements eau dans le SIG	Echéance fin 2010	Poursuite en 2009 de la consolidation des données dans le SIG. Fin 2009, les branchements d'eau sont connus dans APIC à plus de 98% (99%)	Pas d'objectif contractuel en 2009.		Le délégataire doit poursuivre la consolidation des données pour atteindre la complétude des données en 2010.
11	COMPLETUDE COMPTAGE-FACTURATION	Compter et facturer tous les points de livraison	2007 : Inventaire de tous les points non comptés 2008 : Equipement en compteur des points de prélèvement	Respect de l'objectif contractuel atteint.			
12	SOLUTIONS D'ATTENTE DES BORNES DE PUISAGE	Proposer des solutions dans l'attente de la mise en oeuvre des bornes de puisage	Dès la signature de l'avenant	Entre 2007 et fin 2009, date de mise en service des bornes de puisage, le délégataire devait proposer et mettre en œuvre des solutions d'attente satisfaisantes. Sur cette période, il n'a proposé aucune solution.	Aucune avancée Objectif non atteint		Objectif non atteint mais arrivé à échéance avec la mise en place des 60 bornes de puisage, opérationnelles pour 2010.
13	INFORMATION IMPORTS-EXPORTS HORS CUB	Informer la CUB des volumes importés/exportés	Dès la signature de l'avenant Information semestrielle	Ces volumes échangés sont indiqués dans les rapports d'activité périodiques transmis à la Cub	Respect de l'objectif contractuel		Le délégataire doit maintenir le même niveau d'information

N°	LIBELLE	OBJET	ECHEANCE	BILAN 2009	CONCLUSION	RESPECT DES ENGAGEMENTS	PERSPECTIVE 2010
14	BOUCHES DE LAVAGE (BL)	Inventorier les bouches de lavage, supprimer les BL inutiles ou équiper en compteur en vue de la facturation aux communes des volumes prélevés	Dès 2007 Contacter les communes pour inventorier les bouches de lavage à maintenir Fermer les BL dans les 6 mois	• En 2007, toutes les communes avaient été contactées par le délégataire. • L'inventaire des BL avait été finalisé en 2008 par des enqu êtes terrain. • De 2007 à 2009 : La majorité des communes ont exprimé leur choix de ne pas conserver les BL (fermeture de celles-ci par le délégataire) • Fin 2009, seules 5 communes, dont Bordeaux qui dispose d'un nombre important de BL, n'ont toujours pas répondu.	Respect de l'objectif contractuel		Le délégataire doit relancer les 4 communes qui n'ont toujours pas répondu, dont Bordeaux qui dispose d'un grand nombre de BL.
15	BORNES DE PUISAGE	Mettre en oeuvre des bornes de puisage	Echéance fin 2009	Après avoir mené un important travail de concertation auprès des communes et des usagers potentiels, afin de définir au mieux l'implantation des bornes, les 60 nouvelles bornes prévues par le contrat étaient opérationnelles fin 2009.	Respect de l'objectif contractuel		Le délégataire a respecté ses engagements en mettant en service les 60 bornes de puisage au 31 décembre 2009. L'année 2010 devra être consacrée à la promotion de ce nouveau service et à la lutte contre la prise d'eau sur les hydrants. Par ailleurs, un accord reste à finaliser concernant le tarif de ce service.
16	VOL D'EAU	Lutter contre le vol d'eau (notamment sur les hydrants) Déclarer les vols d'eau et évaluer les volumes prélevés par le SDIS	Dès la signature de l'avenant	• En terme de prévention, le délégataire a poursuivi ses actions • En terme de répression : aucun changement significatif. • Un groupe de travail a été créé regroupant le délégataire et le délégant afin de définir un plan d'actions.	Objectif partiellement atteint		Le groupe de travail doit poursuivre son travail afin de mettre en place des outils notamment juridiques de lutte contre le vol d'eau.
17	ETUDE DIAGNOSTIC SAGE	Réaliser l'étude diagnostic imposée par le SAGE	31/03/2007 Première version de l'étude diagnostic transmise à la CUB (Annexe 27)				
18	SECTORISATION ET SUIVI EN TEMPS REEL DU RESEAU	Mettre en place la sectorisation du réseau	Dès 2007 Programme 2007-2009	Dispositif de sectorisation opérationel depuis la fin juin 2009.	1791 km de canalisation et 98 000 branchements ont été auscultés en 2009. 491 points de fuite ont été détectés.		Résultat encourageant, il faut poursuivre l'exploitation de ce dispositif.
19	REPARATION DES FUITES SIGNALEES	Réduire les délais de réparations des fuites en vue notamment de préserver la ressource	Dès la signature de l'avenant	3 641 fuites sur branchements sous domaine public signalées et réparées (en baisse, 4 094 fuites en 2008) 538 fuites sur canalisations sous domaine public signalées et réparées (en hausse, 389 fuites en 2008) • délai moyen de réparation : 1,69 jours (< à 1,7) • diam > 300 : 2 < à 12h et 7 > à 12h • tous diam : 3 793 < à 72h et 442 > à 72h • tous diam : 4 229 < à 21 jours et 6 > à 21 jours Baisse notable en 2009, conséquence du programme de renouvellement des branchements (Plomb)	En 2009, le délégataire a maintenu ses efforts pour garantir un délai moyen < à 1,7 jours.		Pour l'année 2010, le délégataire doit continuer à mobiliser ses efforts afin d'améliorer sa performance.
20	REDUCTION DES PERTES	Réduire des pertes en eau (process et réseaux)	Echéance fin 2010	Pour information, valeur 2009 : - les pertes en distribution 10,3 Mm^3 (rappel Objectif 2010 = 9,4 Mm^3) - les pertes en process 3,3 Mm^3 (rappel Objectif 2010 = 2,3 Mm^3)	Pas d'objectif contractuel en 2009. La pollution de l'usine de Gamarde depuis juin 2009 entrainant la mise en décharge des prélèvements de la galerie et du puits rayonnant explique l'augmentation des pertes en process (soit 1,3 M de m^3 de plus qu'en 2008)		Le délégataire doit poursuivre ses efforts afin d'atteindre l'objectif fixé à fin 2010.
21	SENSIBILISATION ET CONSEILS CONSOMMATION	Sensibliser les usagers à la préservation de la ressource et aux économies d'eau	Fin 2007	En 2009, ALL'EAU Conseil a réalisé près de 180 appels sortants (notamment en cas de consommation anormalement élévée).	Suite à une modification de l'architecture informatique du délégataire, les outils mis en œuvre n'ont pas pu être évalués en 2009.		Le délégataire doit redéfinir précisément son plan d'action et mettre en place un plan de communication afin de promouvoir ces services.
22	ACCOMPAGNEMENT GRANDS CONSOMMATEURS	Accompagner les grands consommateurs et mettre en place une structure et des services dédiés	Fin 2007	Le délégataire a continué à mener des actions de conseil et de sensibilisation auprès des industriels dans le cadre des conventions de déversement.	Malgré une réorientation de ses actions vers le conseil aux usagers professionnels en matière de maîtrise des consommations, le délégataire ne répond pas correctement à l'engagement. La structure dédiée n'est pas identifiable au sein de Lyonnaise des Eaux.		Le délégataire doit mettre en place une structure dédiée et mettre en œuvre un plan d'actions à destination des grands consommateurs.
23	SEGMENTATION CLIENTELE	Etablir une segmentation du fichier clientèle	Fin 2007	Le délégataire a réalisé une étude sur l'évolution des consommations par segment de clientèle 2004/2009.	Pas d'objectif contractuel en 2009.		Transmission annuelle des données
24	TELERELEVE - RADIORELEVE - REPORT INDEX	Mettre en place les systèmes de télérelève/radiorelève/report d'index	Dès 2007	Pas d'avancées notables en 2009.	Bien que les objectifs initiaux aient été anticipés, le délégataire doit progresser vers les attentes de la CUB afin d'offrir les avantages attendus pour les usagers et l'exploitation du réseau.		Le délégataire doit développer une action pilote qui pourrait être envisagée sur Cenon conjointement avec Gaz de Bordeaux. Reste à délibérer sur la tarification de ce service étant donné que le financement des émetteurs par le contrat n'est pas spécifiquement prévu dans l'avenant n°7.
25	TARIF REDUIT 50 m3	Mettre en place le tarif réduit et verser annuellement (avant le 1° Juillet) 400 000 € à la CUB (de 2007 à 2011) pour mener une action sociale	Dès le 1er janvier 2007 : appliquer la réduction sur la facture d'eau des abonnés	Le tarif réduit (- 10% sur les 50 premiers m3 d'eau) est appliqué depuis le 1er janvier 2007	Respect de l'objectif contractuel		Versement des 400 000 € à la CUB pour 2010. Réflexion Cub sur le devenir du solde à finaliser.
			Dès 2007 : reverser 400 000 € à la CUB	Versement par la Lyonnaise des Eaux de 400 000 € à la Cub effectué pour 2009. Courant 2009, 196 166,64€ ont été reversés aux grands bailleurs sociaux au titre de l'exercice 2008 qui ont pu bénéficier à près de 34 000 familles habitant dans des logements non individualisés. Une réflexion a été engagée par la Cub concernant l'utilisation du solde qui n'a pu être redistribué, soit près de 200 000 € chaque année depuis 2007.			
26	INDIVIDUALISATION DU COMPTAGE	Procéder à l'individualisation du comptage	Dès la signature de l'avenant	Le Service dédié du délégataire a continué à informer les syndics et OPHLM des nouvelles mesures et a poursuivi ses investigations. En 2009, on dénombre la pose de : • 3 589 Compteurs individuels posés / patrimoine neuf. • 519 compteurs individuels posés / patrimoine existant (SRU). Nombre en légère augmentation depuis 2007.	Respect de l'objectif contractuel		Le délégataire doit poursuivre les actions et examiner les effets de l'individualisation sur les consommations et les factures d'eau.
27	GROUPE DE TRAVAIL LOI SUR L'EAU	Mettre en place un groupe de travail "Loi sur l'eau"	Dès la signature de l'avenant	Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2009.			Thème prioritaire de réflexion du groupe : "Politique de l'eau".
28	INTEGRATION NOUVELLES RESSOURCES	Etudier la connexion sur le système CUB des nouvelles ressources proposées par le SMEGREG	Dès la signature de l'avenant	Le délégataire a complété et actualisé les études de faisabilité demandées par le SMEGREG : - alimentation en eau de substitution, par l'intermédiaire du réseau Cub, des syndicats de l'Entre deux Mers - alimentation en eau de substitution, par l'intermédiaire du réseau Cub, de la commune du Pian Médoc	Les études réalisées montrent la faisabilité des projets, mais nécessitent des investigations complémentaires sur le réseau Cub.		Poursuivre la coopération établie.
29	BRANCHEMENTS EN PLOMB	Renouveler les branchements plomb	Dès la signature de l'avenant	• En 2009, conformément à l'avenant n°8, constat de réalisation des 3 tranches 2006-2007-2008 (14 401 branchements). • Contrôle DOEA et IGA réalisé en 2009 conformément à la procédure établie. *Conclusion en cours.* • 7 355 branchements renouvelés - Montée en puissance avec un dépassement du nombre prévisionnel: cumul fin 2009 : 22 497 branchements renouvelés pour un prévisionnel de 20 374. • Gros effort de planification des chantiers avec VIREPLOMB, application développée par le délégataire dite de "Planning sous contraintes". • Bilan très positif de l'enquête satisfaction réalisée auprès des usagers impactés par les chantiers.	Respect de l'engagement contractuel. Attente des conclusions du contrôle réalisé par le délélégant		Le délégataire doit maintenir la cadence tout en garantissant la pérennité des nouveaux branchements.

N°	LIBELLE	OBJET	ECHEANCE	BILAN 2009	CONCLUSION	RESPECT DES ENGAGEMENTS	PERSPECTIVE 2010
30	TRAVAUX NEUFS FILIERES DE TRAITEMENT	Mettre en place de nouvelles filières de traitement	Produire un programme de travaux avant le 31/03/07 (Annexe 20)	Fin des travaux d'amélioration de la filière de traitement sur le site de Gamarde (construction de filtres CAG en plus des filtres à sable existants). Poursuite des études et des démarches nécessaires pour la mise en oeuvre du traitement par UV sur Cantinolle.	Malgré les travaux d'amélioration, la nouvelle usine de Gamarde n'a pas pu être remise en service à cause de la pollution de Juin 2009.		Dépôt du permis de construire pour les travaux nécessaires à la mise en œuvre du traitement par UV sur Cantinolle. Poursuite des études pour les travaux de filtration CAG sur Bellefont, Budos et Gajac. Complément de la filière de traitement sur Gamarde (stripping) lié au résiduel de pollution.
31	EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE	Atteindre l'équilibre calco carbonique	1° échéance fin 2010	En 2009 : 6 dépassements de référence de qualité réglementaire sur les 289 prélèvements (2 dépassements sur la station de Béchade, 2 sur Beauregard et 2 sur Landes de Piques). Fin des travaux sur la station du Ruet au Haillan.	Depuis la fin 2009, l'ensemble des eaux mises en distribution sur la Cub est conforme à la réglementation en matière d'équilibre calco-carbonique.		Objectif de résultat en 2010.
32	PILOTE ORTHOPHOSPHATES	Mettre en place un pilote orthophosphates	Dès 2007	Dernier trimestre 2009, présentation du rapport d'étude au délégant et à la DDASS.	A la lecture du rapport, le délégataire a proposé d'arrêter les traitements aux orthophosphates. Accord de la DDASS.		Suivi de la qualité sur une UDI test (Béquet) sans orthophosphates.
33	CHLORITES	Limiter le niveau de chlorites dans l'eau	Dès la signature de l'avenant	Les résultats ne sont pas satisfaisants. En effet, on note 27 dépassements sur 60 analyses en 2009, soit 45 % des analyses comprises entre 0,24 et 0,63 mg/l, une seule valeur dépasse 0,60 mg/l. Il faut rappeler que les recommandations Vigipirate privilègient la sécurité et donc la désinfection par une forte chloration ce qui explique en partie les mauvais résultats de 2009.	Résultats peu satisfaisants		Les traitements futurs au charbon actif devraient permettre de réduire les chlorites.
34	BASES DE DONNEES EAU	Transmettre les informations de la base de données Eau à la CUB	Dès la signature de l'avenant	Transmission des données	Respect de l'objectif contractuel		Poursuivre la transmission des données
35	EAUX ROUGES	Limiter les phénomènes d'eaux rouges	1° échéance fin 2011	Nombre d'incidents: - en 2005 (référence) = 629 - en 2009 = 617 pour un objectif en 2011 de 503 incidents. Les investissements réalisés dans le cadre du programme de lutte contre les eaux rouges sont de 9 K € au lieu des 169 K€ prévus au Schéma Directeur Technique pour l'Amélioration et le Renforcement du patrimoine.	Pas d'objectif contractuel en 2009.		Le délégataire envisage de revoir la méthode de recensement des incidents eaux rouges, à faire valider par le délégant.
36	PRESSION COTE 40	Garantir une pression suffisante de la côte 40	Echéance fin 2010	Ces engagements ont évolué au cours de l'année 2009. Il n'est plus envisagé de passer l'ensemble de la cote 40 à la cote 50. Seuls quelques quartiers "hauts" de la cote 40 passeront en 2010 dans le futur étage 48-40 (nouvel étage de pression dans le cadre du projet de modulation de pression), afin de limiter les fuites sur les quartiers de la cote 40, aujourd'hui correctement desservis en pression. Etude produite en déc. 2009 permettant d'évaluer les conséquences de l'augmentation de pression sur les quartiers hauts de la cote 40 et sur la création du futur étage de prssion 48-40.	Pas d'objectif contractuel en 2009.		
37	CONSEQUENCES PASSAGE COTE 40 A COTE 50	Etudier les conséquences du passage de la "cote 40" à la "cote 50"	Echéance 2009		Pas d'objectif contractuel en 2009.		
38	OBSERVATOIRE DU GOUT	Mettre en place un observatoire du goût	Echéance 2008	• Observatoire du goût lancé le 20 mars 2009. • Près de 100 goûteurs répartis de façon représentative, formés afin d'apprécier la qualité organoleptique de l'eau. • Création d'un portail internet dédié.	Respect de l'objectif contractuel		Le délégétaire doit accompagner l'Observatoire et en tirer les enseignements.
39	INSTRUCTION DUP	Etablir les dossiers de Déclaration d'Utilité Publique restants pour protéger les captages d'eau potable de la CUB	Produire la liste des dossiers concernés au 31/03/07 (Annexe 9) Echéance fin 2010	fourniture de 25 dossiers sur 29 de DUP définitifs en relecture par le délégant, la DDASS et la Police de l'Eau.	Pas d'objectif contractuel en 2009.		Les 4 autres dossiers seront réalisés en 2010 (Haut-Brion, Cap Roux, Grangeneuve 2, Thil-Demon).
40	MODERNISATION AUSONE	Moderniser le télécontrôle Ausone	Echéance 2013	Aucun élément à produire en 2009	Pas d'objectif contractuel en 2009.		Le délégataire devrait lancer les études et réflexions nécessaires en 2010.
41	COMPLETUDE DONNEES PATRIMOINE	Compléter la base de données "Patrimoine"	Dès la signature de l'avenant	La base de données APIC a continué à être enrichie en 2009 suite à la finalisation de l'annexe 17 (Descriptif des données du SIG). Lyonnaise des Eaux a créé un indicateur de suivi de la complémentation de APIC qui témoigne de réelles avancées en 2009.	Respect de l'objectif contractuel		Réflexion sur la mise en partage avec la Cub des autres données à poursuivre en 2010. Poursuite de complémentation de APIC
42	MODELES DE SURVIE PATRIMOINE	Poursuivre le travail sur le modèle de survie du patrimoine	Dès 2007	Aucune étude en 2009 modifiant le modèle de survie.			A relancer en 2010.
43	PLANS ANNUELS DE RENOUVELLEMENT	Communiquer les plans annuels de renouvellement	Dès la signature de l'avenant	Le plan annuel de renouvellement prévisionnel pour 2009 a été communiqué par Lyonnaise des Eaux au travers de son rapport annuel 2008 .	Respect de l'objectif contractuel		Document à communiquer annuellement par le délégataire.
44	AGE DU PARC COMPTEURS	Limiter l'âge du parc "Compteurs"	Fin de contrat	En 2009, l'âge moyen des 227 680 compteurs est 10,4 ans	Pas d'objectif contractuel en 2009.		Le délégant suivra la pyramide des âges des compteurs afin d'en apprécier l'évolution.
45	RENOUVELLEMENT POLY NOIR SOUS TRAVAUX VOIRIE	Renouveler les branchements polyéthylène noir sous travaux voirie	Dès la signature de l'avenant	236 branchements poly noirs renouvelés en 2009 (contre 328 en 2008)	Respect de l'objectif contractuel		Le délégataire doit maintenir ses efforts
46	RENOUVELLEMENT POLY NOIR 3ème CASSE	Renouveler les branchements polyéthylène noir dès la 3° casse	Dès la signature de l'avenant	Contrôle exhaustif à réaliser par la Cub courant du 2° semestre, conformément à la procédure.			Bilan de l'année N de cet engagement au 2° semestre de l'année N+1
47	REDUCTION DES CASSES BRANCHEMENTS	Réduire les casses branchements	1° échéance fin 2013	Bon résultat en 2009. IRpB 2005 (référence) = 0,021 IRpB 2009 = 0,016 (- 30 %) Rappel objectif 2013 : réduction de 15 %	Pas d'objectif contractuel en 2009.		Suivre l'évolution de l'indicateur.
48	RENOUVELLEMENT CANALISATIONS	Renouveler les canalisations dans le cadre des chantiers de voirie	Dès la signature de l'avenant	2 chantiers concernés en 2009	Respect de l'objectif contractuel		Le délégataire veillera à être informé du programme de voirie afin de pouvoir planifier les travaux qui s'imposent.
49	INDICE LINEAIRE DE CASSES SUR CANALISATIONS	Maintenir l'indice linéaire de casses entre 0,12 et 0,18	1° échéance fin 2013	ILC 2009 = 0,17 Forte augmentation par rapport en 2008. Chiffre à confirmer. Raisons à définir, soit lié à l'épisode de gel du mois de janvier, soit au vieillissement du réseau. Indicateur à suivre particulier dans les années à venir.	Pas d'objectif contractuel en 2009.		Suivre l'évolution de l'indice
50	DIAGNOSTIC AQUEDUCS	Procéder au diagnostic des aqueducs avant la fin du contrat	1° échéance : Etude avant la prochaine révision quinquennale 2° échéance : Travaux avant la fin du contrat	Diagnostic de l'aqueduc du Taillan réalisé par le délégataire au mois d'août 2009.	Bon état général de l'aqueduc du Taillan qui ne nécessite ni diagnostics complémentaires ni travaux.		Diagnostic de l'aqueduc de Budos à réaliser par le délégataire en 2010 conjointement aux travaux de l'usine du Bequet.

N°	LIBELLE	OBJET	ECHEANCE	BILAN 2009	CONCLUSION	RESPECT DES ENGAGEMENTS	PERSPECTIVE 2010
51	SURVEILLANCE DES SERVITUDES AQUEDUCS	Surveiller l'occupation des sols le long des aqueducs	1° échéance 2009	Fourniture d'une cartographie des occupations "anormales" des sols le long des aqueducs et un bilan de leur traitement. - 66 anomalies sur l'aqueduc de Budos - 122 anomalies sur l'aqueduc du taillan	Respect de l'objectif contractuel		Poursuite de l'analyse.
52	QUALITE TRAVAUX RESEAU ET BRANCHEMENT	Garantir la qualité des travaux réalisés sur les réseaux et les branchements	Imposer une démarche qualité avec garantie de bonne éxecution dans les contrats de travaux y compris les sous-traitants	Respect de la démarche qualité	Respect de l'objectif contractuel		Le délégataire doit continuer à appliquer la démarche qualité et la mettre à jour
53	PERENNITE DES BRANCHEMENTS NEUFS	Garantir la pérennité des branchements neufs	Fin 2007	Pas d'éléments nouveaux en 2009.			
54	AMELIORATION DU RENDEMENT RESEAU	Améliorer le rendement de réseau	1° échéance fin 2010 fixée à 82,6 %	En 2009, amélioration du rendement réseau : 79.6%, soit près d'un point de plus qu'en 2008. En 2008, un plan d'actions complémentaires à celui convenu dans l'avenant n°7, avec notamment l'accélération de la sectorisation du réseau et le renforcement de la recherche active de fuites a donné des résultats encourageants cette année, bien qu'une partie de l'amélioration des rendements peut être imputée à la hausse des consommations.	Pas d'objectif contractuel en 2009. Amélioration par rapport à l'année précédente.		Le délégataire doit poursuivre ses efforts sur l'amélioration du rendement.
55	SCHEMA DIRECTEUR IMMOBILIER	Etablir le schéma directeur immobilier et procéder aux travaux	1° échéance fin 2008 : produire un projet 2° échéance fin 2010 : réaliser les travaux	Pas d'éléments nouveaux en 2009, le délégataire étant en attente de décisions de la Cub.	Les objectifs contractuels sont à modifier et doivent être redéfinis. Un retard dans les travaux est attendu.		Le délégant doit préciser ses objectifs et le délégataire doit revoir le programme et remettre une nouvelle proposition à la Cub.
56	FONDS DE PERFORMANCE	Mettre en place un fonds de performance	Dès le 1er janvier 2007	La DOEA et l'IGA ont établi une procédure visant à définir clairement le suivi de cet engagement. L'état du Fonds de performance communiqué dans le rapport annuel du délégataire de 2009 est satisfaisant (quelques réajustements seront néanmoins à réaliser)	Respect de l'objectif contractuel		Suivre l'évolution du Fonds de performance et définir l'affectation de son solde lors de la révision quinquennale.
57	CHARTE QUALITE DE SERVICE A L'USAGER	Respecter une charte qualité Usagers	Dès 2008	Le délégataire s'est engagé à respecter une Charte, les résultats de 2009 sont : - Réponse aux courriers des usagers dans un délai inf. à 8 jours (Objectif 95%) : 82 % (forte baisse par rapport à 2008) - Respect des plages horaires pour les rdv à domicile sur les 2 heures fixées (Objectif 95%) : 94 % - Délai de mise en eau dans un délai inf. à 1 jour (Objectif 95%) : 97 % - Délai d'établissement d'un devis pour un branchement dans un délai inf. à 20 jours (Objectif 95%) : 85 % - Délai de réalisation des travaux pour branchement neuf inf. à 20 jours (Objectif 95%) : 86 % (forte baisse par rapport à 2008) - Maintenir un bon niveau de performance du centre d'appel avec un taux d'appels perdus inf. à 10 % : 13 %	Résultats peu satisfaisants		Le délégataire doit améliorer ses résultats
58	ADAPTATION REPORTING EAU	Adapter les rapports mensuels d'exploitation du service de l'eau	Dès 2007	Rapports d'activité périodiques modifiés pour permettre le suivi des engagements	Respect de l'objectif contractuel		Des ajustements complémentaires pourront encore être nécessaires
59	COMITE DES USAGERS	Mettre en place un comité des usagers	Dès 2008	Le Comité des Usagers s'est réuni les 23 novembre et 16 décembre 2009. Il a notamment abordé des sujets relatifs à la campagne de renouvellement des branchements en plomb et la coopération internationale (voir engagement n°61).	Respect de l'objectif contractuel		Réunir le Comité des Usagers et répondre à ses attentes pour le futur appel à projets.
60	CERTIFICATION ENVIRONNEMENTAL	Obtenir la certification ISO 14 001	Échéance 2010	Le service de l'eau a été certifié ISO 14001 le 1er avril 2007	Pas d'objectif contractuel en 2009.		Le délégataire doit s'attacher à conserver la certification
61	SOLIDARITE INTERNATIONALE	Renforcer la solidarité internationale	Dès 2007	Fin 2009, un appel à projets a été lancé, afin d'attribuer les financements des années 2008, 2009 et 2010. 70 projets ont été soumis à la Cub. Les services et le Comité des Usagers ont examiné ces projets, 7 projets ont été sélectionnés par les membres du Comité.			La somme de 300 000€ affectée, pour les années 2008, 2009 et 2010 sera versée, par le délégataire en 2010 à l'issue du Conseil de Cub qui entérinera les projets sélectionnés par le Comité des Usagers.

APPLICATION DE PENALITES AU TITRE DU CONTRAT DE CONCESSION DU SERVICE DE L'EAU
ART. 47-1
ANNEE 2009

Production des documents prévus au chapitre XV

Catégorie de rapport	Mois	Date limite	Date de réception	Pénalités
Rapport annuel		31/03/10	31/03/10	non
Mensuel Eau	Janvier	01/03/09	27/02/09	non
	Février	30/03/09	30/03/09	non
	Mars	30/04/09	29/04/09	non
	Avril	30/05/09	29/05/09	non
	Mai	30/06/09	29/06/09	non
	Juin	30/07/09	29/07/09	non
	Juillet	30/08/09	28/08/09	non
	Août	30/09/09	29/09/09	non
	Septembre	30/10/09	29/10/09	non
	Octobre	30/11/09	27/11/09	non
	Novembre	30/12/09	29/12/09	non
	Décembre	30/01/10	29/01/10	non
Trimestriel Eau	Mars	30/04/09	29/04/09	non
	Juin	30/07/09	29/07/09	non
	Septembre	30/10/09	29/10/09	non
	Décembre	30/01/10	29/01/10	non

Versements des sommes dues par le concessionnaire à la collectivité

	Date limite	Date réelle	Pénalité
Remboursement des annuités relatives aux emprunts (article 6-2)	1er février 2009 1er août 2009	12/01/09 20/06/09	non
Frais de contrôle (article 16)	1er juillet 2009	20/06/09	non
Redevance annuelle pour occupation du domaine public (article 32)	1er juillet 2009	20/06/09	non
Reversement budget action sociale (article 18 bis)	1er juillet 2009	20/06/09	non

CONTRAT DE CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

AVENANT N ° 7

SUIVI DES 61 ENGAGEMENTS

BILAN 2009 DES PENALITES / BONUS (Article 47-2)

ENGAGEMENTS CONCERNES (Article 47-2)		PENALITES		BONUS			ANNEE 2009						
						Actualisation (Article 34) K du 1° Janvier de l'année N+1	PENALITES			BONUS			
N°	LIBELLE	Régles d'application	Prix unitaire (établi au 10 nov. 2006)	Règles d'application	Prix unitaire (établi au 10 nov. 2006)		Nombre	Prix unitaire actualisé	Montant total	Nombre	Prix unitaire actualisé	Montant total
1	EOCENE	0,2 €/m^3/an à partir de 5% d'écart avec les objectifs	0,2 € / m^3 / an				*1° échéance fin 2010*					
3	RESTRUCTURATION COTE 40	500€/mois de retard.	500 € / mois				*Echéance fin 2010*					
9	MARGE DE TOLERANCE COMPTAGE	10 000 € par point de pourcentage supplémentaire au-delà de la tolérance de 5%.	10 000 € / point %				*1° échéance 2010*					
10	COMPLETUDE DONNEES BRANCHEMENTS EAU	10 000 € en cas de non fourniture de la couche APIC dans les délais prévus	10 000 €				*Echéance 2010*					
11	COMPLETUDE COMPTAGE FACTURATION	1 000 €/an pour chaque point non équipé en compteur à la date prévue. 1 000 €/an pour chaque point non équipé en compteur ou non supprimé à la date prévue	1 000 € / point / an				0	1 054,53	0,00			
13	INFORMATION IMPORT-EXPORT HORS CUB	1 000 € à chaque transfert d'eau dont la CUB n'a pas été tenue informée.	1 000 €				0	1 054,53	0,00			
14	BOUCHES DE LAVAGE	1 000 € pour chaque bouche de lavage non traitée selon ce programme	1 000 €				0	1 054,53	0,00			
15	BORNES DE PUISAGE	1 000 € par borne non installée à l'échéance voulue	1 000 € / borne				0	1 054,53	0,00			
19	REPARATION DES FUITES	10 000 € / an pour chaque engagement non atteint	10 000 €	10 000 € / an si moyenne < 1,7 J	10 000 €		1	10 545,30	10 545,30	1	10 545,30	10 545,30
20	REDUCTION DES PERTES	0,20 €/m^3 perdu/an en deça des gains annoncés -5%	0,20 € / m^3	0,20 €/m^3 gagné/an au-delà des gains annoncés +5%	0,20 € / m^3		*1° échéance 2010*					
23	SEGMENTATION CLIENTELE	1 000 € en cas de base de données non transmise à la CUB annuellement	1 000 €				0	1 054,53	0,00			
29	BRANCHEMENT PLOMB	100 € par branchement plomb identifié lors des enquêtes terrain avant fin 2012 et non remplacé à la fin de l'année 2013	100 € / brcht				*Echéance 2013*					
31	EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE	1 000 € pour chaque calcul en sortie de station concluant à la production d'eau agressive (pH=pHs +/-0,2)	1 000 €				*Echéance 2011*					
35	EAUX ROUGES	Dès 2011 et années suivantes 100 € par an et par incident surnuméraire	100 €	Dès 2011 et années suivantes 100 € par an et par incident sous numéraire	100 €	1,05453	*Echéance 2011*					
36	PRESSION COTE 40	Dès 2010, test de pression en pied d'immeuble non satisfaisant (< 2 bars) 1 000 € /test	1 000 €				*Echéance 2010*					
39	INSTRUCTION DUP			50 000 € si le délai convenu est respecté	50 000 €					*Echéance 2010*		
44	AGE DU PARC COMPTEURS	A la fin du contrat 200 000 € si plus de 5% des compteurs (hors compteurs défense incendie) ont un âge supérieur à l'engagement	200 000 €				*Echéance fin de contrat*					
45	RENOUVELLEMENT POLY NOIR VOIRIE	100 €/branchement polyéthylène noir non remplacé lors des travaux visés	100 € / brcht				0	105,45	0,00			
46	RENOUVELLEMENT POLY NOIR 3° CASSE	100 €/branchement polyéthylène noir non remplacé	100 € / brcht				0	105,45	0,00			
47	REDUCTION DES CASSES BRANCHEMENTS	dès 2013, au delà d'une marge respectivement de + ou - 5% par rapport à l'objectif : 100 € / casse surnuméraire/an	100 € / casse	dès 2013, au delà d'une marge respectivement de + ou - 5% par rapport à l'objectif : 100 € / casse sous numéraire/an	100 € / casse		*1° échéance 2013*					
48	RENOUVELLEMENT CANALISATIONS	1 000 €/tronçon de canalisation non remplacé	1 000 € / tronçon				0	1 054,53	0,00			
49	INDICE LINEAIRE DE CASSES CANALISATION	Dès 2013 et les années suivantes 10 000 € / 0,01 point au-delà de 0,18	10 000 € / 0,01 point	Dès 2013 et les années suivantes 10 000 € / 0,01 point en deçà de 0,12	10 000 € / 0,01 point		*1° échéance 2013*					
51	SURVEILLANCE DES AQUEDUCS	10 000 €/an en cas de non transmission de la carte d'occupation des sols à jour 1 000 €/anomalie non instruite par le délégataire	10 000 €	Dès 2009 et les années suivantes, 10 000 €/ an en cas de non production	10 000€/an		0	10 545,30	0,00			
			1 000 €	Dès 2009 et les années suivantes, 1 000 € /anomalies non instruite	1 000€/ anomalies		0	1 054,53	0,00			
54	AMELIORATION DU RENDEMENT RESEAU	En 2010 et 2013, si le rendement du réseau est inférieur à la fourchette basse indiquée 50 000 € / 0,1 point	50 000 € / 0,1 point	En 2010 et 2013, si le rendement du réseau est supérieur à la fourchette haute indiquée 50 000 € / 0,1 point.	50 000 € / 0,1 point		*1° échéance 2010*					
57	CHARTE QUALITE DE SERVICE A L'USAGER	1 000€/an et par objectif non atteint 1 000€/plainte non enregistrée	1 000 €/an/objectif 1 000 €/plainte non enregistrée	10 000 €/an si tous les objectifs sont atteints	10 000 € /an		5	1 054,53	5 272,65	0	10 545,30	0,00
60	CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE	10 000 €/an en cas de retard de l'obtention de la certification par rapport à la date objectif	10 000 €	10 000 €/an en cas d'anticipation d'obtention de la certification par rapport à la date objectif	10 000 €		*Echéance 2010*			1	10 545,30	10 545,30

TOTAL PENALITES	15 817,95	TOTAL BONUS	21 090,60

REPARTITION DES 61 ENGAGEMENTS
EN 5 GRANDES FAMILLES

PERENNISER LA RESSOURCE

AMELIORER LA QUALITE ET LA SECURITE DU SERVICE A L'USAGER

VALORISER LE PATRIMOINE ET AMELIORER SES PERFORMANCES

FAVORISER UNE DYNAMIQUE D'ECOUTE ET DE TRANSPARENCE

AMELIORER LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE