

## TROIS PROPOSITIONS POUR ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION



**RENFORCER VOS MOYENS  
DE CONTRÔLE  
ET VOTRE LEADERSHIP**



**ACCÉDER DE MANIÈRE SIMPLE  
ET TRANSPARENTE  
À L'ENSEMBLE DES DONNÉES  
DE VOTRE CONTRAT**



**VALORISER  
VOTRE BILAN EAU EN INFORMANT  
VOS HABITANTS**



### LA CHARTE DE GOUVERNANCE DE L'EAU DE NOUVEAUX MODES DE COLLABORATION.

Forte des initiatives mises en place depuis deux ans en matière de gouvernance un peu partout en France, Lyonnaise des Eaux s'est engagée à rencontrer l'ensemble de ses clients d'ici fin 2012 pour leur proposer de nouveaux modes de collaboration sur leur territoire. Et ce, afin de renforcer le pouvoir de pilotage et de contrôle des collectivités et la connaissance des usagers sur leur eau.



### LE CONTRÔLE DE VIGEO AGENCE INDÉPENDANTE DE NOTATION SOCIÉTALE.

La charte de gouvernance locale de l'eau fait partie des 12 engagements de Lyonnaise des Eaux dont la mise en œuvre est évaluée annuellement par Vigeo. Vigeo est la première agence européenne de notation extra-financière.

Illustrations : Noma Bar c/o [www.dutchhundle.co.uk](http://www.dutchhundle.co.uk)

## CHARTRE DE GOUVERNANCE LOCALE DE L'EAU



DES IDÉES NEUVES POUR L'EAU

# L'EAU EST UN SUJET QUI INTERESSE ET CONCERNE CHACUN



## La gouvernance de l'eau est à réinventer :

→ les collectivités formulent des attentes précises pour refonder la gouvernance de l'eau. Elle doit répondre à de nouveaux enjeux environnementaux mais aussi sociaux et sociétaux. Parallèlement, la demande d'information des citoyens n'a jamais été aussi forte.

## Le contrat pour la santé de l'eau :

→ dans son contrat pour la santé de l'eau, Lyonnaise des Eaux propose des solutions nouvelles pour protéger collectivement l'eau, notamment par la mise en place d'une nouvelle gouvernance locale de l'eau.



## Des solutions pour tous ou en option

Vous choisissez les solutions qui vous paraissent les plus adaptées. Certaines sont applicables dès que vous les choisissez ; d'autres sont en option et feront l'objet d'un avenant négocié (solutions indiquées en bleu dans ce document).



## RENFORCER VOS MOYENS DE CONTRÔLE ET VOTRE LEADERSHIP

L'efficacité d'un service de l'eau repose sur une répartition claire des rôles entre collectivité et entreprise. La collectivité décide, contrôle et pilote. Il est important de renforcer les moyens mis à la disposition de la collectivité pour qu'elle puisse remplir ces rôles.

→ **installation d'un comité de surveillance aux bornes du contrat** : il est composé à parité de membres de la collectivité et de l'entreprise. Il est présidé par l' élu. Il a pour objet de faire le point, à intervalle régulier, sur l'état d'avancement du contrat et de traiter l'ensemble des points d'actualité.

→ **création d'une marque d'eau potable au nom de la collectivité** conçue pour différents types de supports (facture, carafe, véhicule...), elle symbolisera l'identité locale de l'eau.



## ACCÉDER DE MANIÈRE SIMPLE ET TRANSPARENTE À L'ENSEMBLE DES DONNÉES DE VOTRE CONTRAT

La confiance ne se décrète pas. Mais elle passe par la mise en place de mécanismes qui assurent aux parties l'accès durable et sans débat aux données du contrat.

→ **une réunion annuelle pour expliciter la méthode de construction du CARE**, faire le bilan du CARE précédent, et présenter le CARE à venir à la collectivité, en recueillant ses avis et en répondant à ses questions.

→ **un document économique complémentaire**, sous la forme d'un compte d'exploitation prévisionnel dès lors qu'il est annexé au contrat. Ce document permettra à la collectivité d'avoir une lecture dynamique et comparative des résultats par rapport aux prévisions initiales.

→ **un dispositif intranet Suivre Ensemble Votre Exploitation (SEVE)** pour accéder aux informations de pilotage du service de l'eau et de l'assainissement en temps réel et aux informations contractuelles.

→ **une data room**, une salle dédiée au classement de l'ensemble des données contractuelles, installée dans les locaux de Lyonnaise des Eaux et accessible en permanence.

→ **un contrôleur de gestion**, issu de la collectivité locale et désigné conjointement par l'entreprise et la collectivité : il sera dédié au suivi financier du contrat au sein de l'entreprise.



## VALORISER VOTRE BILAN EAU EN INFORMANT VOS HABITANTS

Vos habitants s'intéressent à l'eau et veulent être des acteurs de la protection de la ressource. En même temps, ils connaissent mal le fonctionnement du service de l'eau et de l'assainissement. Il est important de pouvoir les informer sur le sujet de l'eau, sur l'ensemble des efforts mis en œuvre par la collectivité pour délivrer un service de grande qualité, et pourquoi pas de les faire davantage participer.

→ **des journées portes ouvertes** sur les sites de production d'eau potable et de traitement des eaux usées, destinées aux enfants et aux adultes, avec un contenu pédagogique et informatif.

→ **des réunions publiques d'information des usagers** : à l'invitation de la collectivité et en partenariat avec Lyonnaise des Eaux, ces réunions pédagogiques et thématiques permettront de répondre aux questions des usagers.

→ **le comité prospectif local de l'eau** pour que les usagers participent à l'avenir de l'eau : il est composé de parties prenantes choisies par la collectivité ; à l'ordre du jour, deux fois par an, une thématique d'avenir sera proposée permettant de travailler collectivement sur de nouveaux enjeux ou de nouveaux projets.

→ **l'installation sur le site de la collectivité d'un lien "Tout savoir de l'eau que vous buvez"**, qui explicitera l'origine de l'eau potable, son mode de production et de distribution, les caractéristiques de sa qualité, les éléments constitutifs de son prix.