

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE
Reçu le 07/07/2016






2015

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Commune d'Aiguillon-Eau Potable

REPERES DE LECTURE

Le document intègre différents pictogrammes qui vous sont présentés ci-dessous.

Repère visuel	Objectif
	Identifier rapidement nos engagements clés
	Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants
	Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale

Gestion du document		
Validation	BENOIT BATUT	27/05/2016

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2015

Madame/Monsieur le Maire/Président,

En 2015, la COP 21 scelle un nouvel accord universel sur le climat, applicable à tous.

La capacité à surmonter les conséquences du changement climatique est une question centrale et les collectivités sont les mieux placées pour en saisir les enjeux, notamment ceux liés à une gestion durable de l'eau et de l'assainissement.

A cet égard, la loi NOTRe fixe un nouveau cadre très structurant dans lequel devront s'exercer les compétences pour engager les solutions innovantes adaptées aux spécificités et contraintes des territoires.

Se rapprocher de nos Clients, c'est s'inscrire au cœur des projets de développement locaux. Veolia Eau France fait de cette proximité une valeur essentielle et de l'innovation un enjeu à partager avec vous pour réussir les challenges environnementaux.

Dans le même temps, il n'est pas possible d'ignorer que ces ambitions s'inscrivent dans un contexte économique et budgétaire particulièrement tendu pour l'ensemble des parties prenantes

Notre entreprise accompagne donc cette mutation.

Ainsi, 2015 a été marquée par plusieurs éléments qui résultent largement d'un contexte qui s'impose à nous et préfigure ce que sera le cadre des métiers de l'eau pour ces prochaines années. Ces évolutions génèrent d'ores et déjà des variations importantes dans les Comptes Annuels de Résultat de l'Exploitation (CARE) établis au titre de l'exercice.

Veolia Eau France s'est engagée dans une profonde transformation qui s'appuie sur une stratégie essentielle : le maillage territorial. Les 8 anciennes Directions Régionales ont été supprimées et une partie de leurs moyens ont été transférés au profit de Centres Régionaux réduits en nombre mais renforcés. Cela constitue donc une étape importante pour rapprocher le plus possible les moyens d'exécution vers les contrats.

D'autres modifications importantes de périmètres sont également survenues qui ont contraint Veolia Eau France à redéployer ses fonctions support: des pertes de contrats mais aussi le cantonnement de moyens propres à certaines délégations dans le cadre de structures dédiées – au prix parfois d'une démutualisation de fonctions précédemment mises en commun.

Ces éléments ont nécessairement des impacts sur les CARE puisque les fonctions support de l'entreprise ont été redessinées et leurs périmètres d'intervention redéfinis. Le coût de ces dernières par contrat, tel qu'il est traduit dans le CARE, peut donc évoluer sensiblement.

C'est dans ce contexte que vous trouverez en pièce jointe le Rapport Annuel du Délégué 2015. Nos Responsables locaux sont entièrement à votre disposition pour venir vous le présenter à votre convenance.

Soyez assurés que, chaque jour, nous sommes pleinement engagés à vos côtés et que nous avons à cœur de conserver et de renforcer votre confiance dans nos équipes.

Je vous prie d'agréer, Monsieur/Madame le Maire/Président, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Alain Franchi, Directeur Général de Veolia Eau France

La nouvelle stratégie de l'activité Eau de Veolia en France

L'activité Eau de Veolia évolue dans un marché en pleine mutation.

A la recherche de nouveaux leviers de croissance, Veolia vient de lancer sa filiale **NOVA VEOLIA**, chargée de développer de nouveaux services innovants pour le groupe. Elle investit dans les start-ups, développe des partenariats avec des entreprises de pointe ou lance elle-même des sociétés de services avec une forte composante digitale.

L'une des premières filiales créées, est la société **MAJIKAN** qui propose un service digital de planification et de suivi des interventions techniques multimétier. Elle dispose d'outils mobiles avec une application dédiée d'aide à la réalisation des interventions pour les équipes terrain et qui permettent de capitaliser sur des remontées d'informations afin d'améliorer la connaissance et la maîtrise de votre patrimoine. **MAJIKAN** propose aussi des plateformes capables de gérer la sous-traitance, la prise de rendez-vous ou la remontée d'alertes.

Une autre filiale est **PAYBOOST** qui présente un service performant et innovant de facturation et de recouvrement de masse (loyers, charges, factures d'eau). Cette société propose une gestion originale et innovante de l'encaissement, pionnière sur le marché. Une solution de recouvrement intelligente et humaine visant à réduire les délais d'encaissement, en proposant aux clients les plus fragiles des solutions de paiement innovantes évitant l'engrenage des rejets bancaires et des pénalités associées.

La société **M2Ocity**, spécialisée dans les objets intelligents et connectés et qui développe une activité de télérelevé de compteurs d'eau est aussi filiale de **NOVA VEOLIA**. Son cœur de métier est d'intégrer des objets intelligents et connectables permettant une gestion facilitée de la cité et des bâtiments.

Contacts :

- **NOVA VEOLIA** : www.nova.veolia.com
- **MAJIKAN** : contact@majikan.fr / www.majikan.fr
- **PAYBOOST** : www.payboost.com
- **M2Ocity** : www.m2ocity.com



Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	7
1.1. Présentation du Contrat.....	8
1.2. L'essentiel de l'année 2015.....	11
1.3. Les indicateurs réglementaires 2015	12
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2015	13
1.5. Le prix du service public de l'eau	15
2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR	
CONSUMMATION.....	17
2.1. Les abonnés du service	18
2.2. La satisfaction des clients.....	19
2.3. Données économiques.....	21
3. UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES	
CLIENTS	23
3.1. Un dispositif au service des clients	24
3.2. Présentation du Centre.....	27
3.3. Les équipes et moyens au service du territoire.....	29
3.4. Veolia, acteur local du territoire	35
4. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	37
4.1. L'inventaire des biens	38
4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine	40
4.3. Gestion du patrimoine et propositions d'amélioration.....	45
5. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE	
OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE.....	51
5.1. La qualité de l'eau	52
5.2. Efficacité de la production et de la distribution d'eau potable	58
6. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	65
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	66
6.2. Situation des biens.....	68
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	69
6.4. Les engagements à incidence financière	71
7. ANNEXES	75
7.1. La facture 120 m ³	76
7.2. Données clientèle par commune	77
7.3. Le bilan énergétique du patrimoine.....	78
7.4. L'empreinte environnementale	79
7.5. Annexes financières	80
7.6. Actualité réglementaire 2015	90
7.7. Glossaire.....	100
7.8. Autres annexes.....	107

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE

Regu le 07/07/2016

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE
Reçu le 07/07/2016



1.

L'essentiel de l'année

1.1. Présentation du Contrat

Commune d'Aiguillon-Eau Potable



Benoit Batut
*Responsable
Lot & Garonne*



Frédéric Guitard
*Responsable
D'Exploitation
Lot & Garonne*



**Frédéric
Gilleron**
*Responsable UO
Réseaux
Villeneuve*



**Anthony
Lagardere**
*Responsable UO
Travaux Agen*



Pascal Macia
*Responsable UO
Réseaux
Exploitation
Agen*



**Cédric
Ratsimbazafy**
*Responsable UO
Réseaux
Marmande*



**Jean-Pierre
Guyot**
*Responsable UO
Usines hors
Agen*



Pierre Truchi
*Responsable UO
Usines Agen*

Chiffres clés



4 518

Nombre d'habitants desservis



1 752

Nombre d'abonnés
(clients)

1

Nombre d'installations de
production

2

Nombre de réservoirs



65

Longueur de réseau
(km)

100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)

90,1

Rendement de réseau (%)



95

Consommation moyenne (l/hab/j)

Données clés

💧 Délégataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	AIGUILLON
💧 Numéro du contrat	I6450
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Prestations du contrat	Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements
💧 Date de début du contrat	01/01/2008
💧 Date de fin du contrat	31/12/2019

💧 Les engagements vis-à-vis des tiers

En tant que délégataire du service, VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous)

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE
Reçu le 07/07/2016

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	SU du Sud du Lot AEP	Achat d'eau au SI Sud du Lot
achat	SYND DES EAUX DE CLAIRAC CASTELMORON	Achat d'eau au SIAEP Clairac Castelmoron
vente	NICOLE	Vente d'eau à la commune Nicole
vente	SYND DES EAUX DE CLAIRAC CASTELMORON	Vente d'eau au SI AEP Clairac
vente	Synd. Unifié Nord Lot & Garonne	Vente d'eau SU Nord du Lot

1.2. L'essentiel de l'année 2015

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Problème eaux rouges durant le début de l'été 2015

-
-

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Les propositions d'amélioration concernant le patrimoine seront détaillées au paragraphe 4.3.4.

1.3. Les indicateurs réglementaires 2015

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2015
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	4 518
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,83 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2015
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	95
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	90,1 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	1,78 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	1,46 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,08 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	18
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	640
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	6,28 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,08 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

En rouge figurent les codes indicateurs exigibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSP

1.4. Autres chiffres clés de l'année 2015

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Volume prélevé	Délégataire	250 570 m ³
Volume produit (C)	Délégataire	248 020 m ³
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	616 m ³
Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	208 968 m ³
Volume de service du réseau	Délégataire	4 960 m ³
Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	184 264 m ³
Nombre de fuites réparées	Délégataire	25
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Nombre d'installations de production	Délégataire	1
Capacité totale de production	Délégataire	1 581 m ³ /j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 600 m ³
Longueur de réseau	Délégataire	65 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	46 km
Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
Nombre de branchements	Délégataire	1 849
Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
Nombre de branchements neufs	Délégataire	4
Nombre de compteurs	Délégataire	1 957
Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	21
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Nombre de communes	Délégataire	1
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1 752
- Abonnés domestiques	Délégataire	1 750
- Abonnés non domestiques	Délégataire	
- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	2
Volume vendu	Délégataire	219 160 m ³
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	179 492 m ³
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	m ³
- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	39 668 m ³
Consommation moyenne	Délégataire	95 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Délégataire	92 m ³ /abo/an

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	88 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Energie relevée consommée	Délégataire	332 254 kWh

1.5. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

Le contrat précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat.

Dans ce cadre, la gouvernance du service public de l'eau repose sur deux parties prenantes clés :

- L'autorité organisatrice : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- L'opérateur : Veolia gère le service, assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

Veolia respecte la gouvernance mise en œuvre et veille à développer des outils et des pratiques permettant à chacun d'exercer pleinement son rôle.

LA FACTURE 120 m³

En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de AIGUILLON l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ **[D102.0]** pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1er janvier, est la suivante :

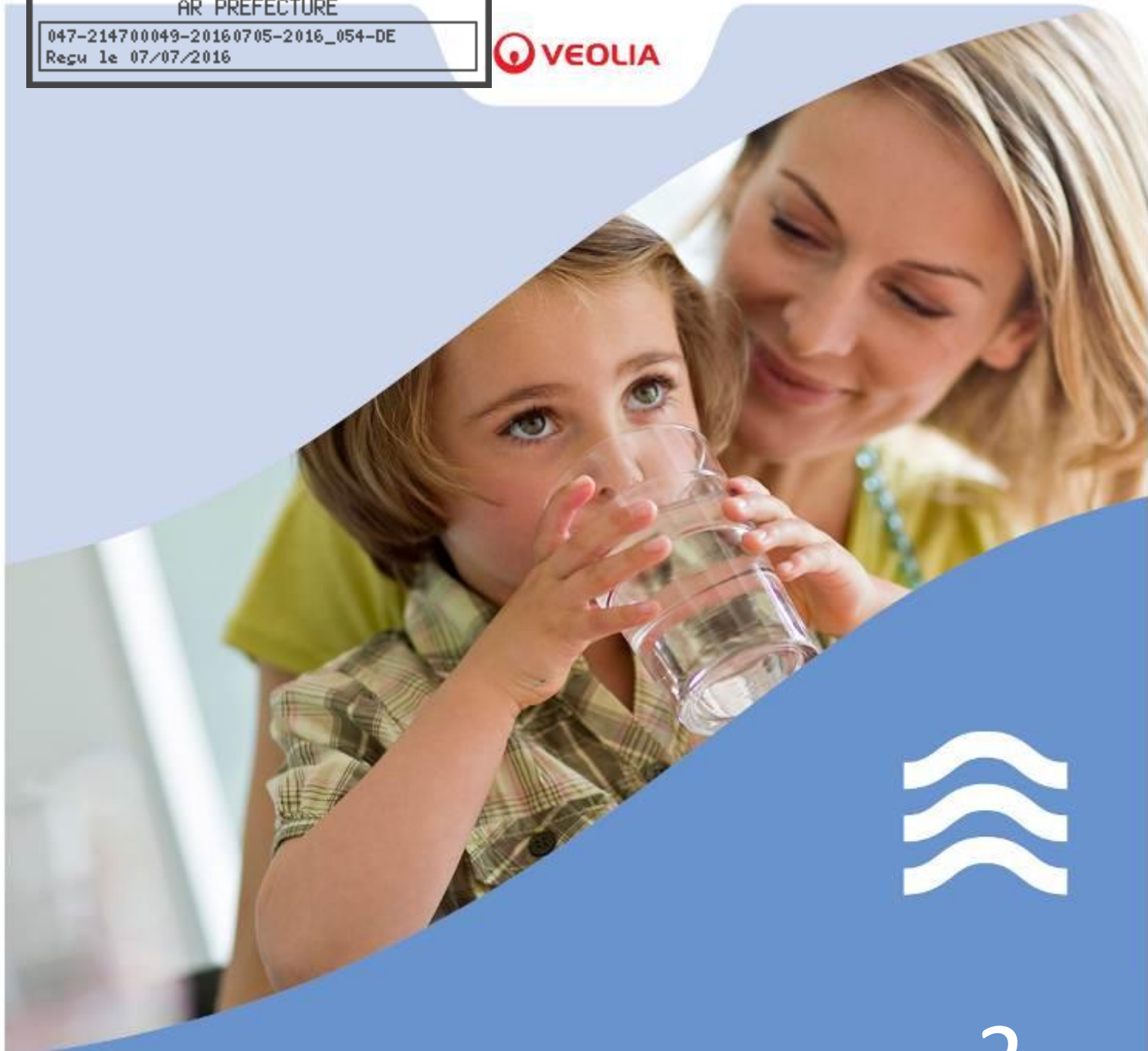
AIGUILLON Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2015	Montant Au 01/01/2016	N/N-1
Part délégataire			128,96	128,46	-0,39%
Abonnement			40,28	40,14	-0,35%
Consommation	120	0,7360	88,68	88,32	-0,41%
Part syndicale			33,71	33,71	0,00%
Consommation	120	0,2809	33,71	33,71	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0705	6,83	8,46	23,87%
Organismes publics			37,20	37,80	1,61%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3150	37,20	37,80	1,61%
Total € HT			206,70	208,43	0,84%
TVA			11,37	11,46	0,79%
Total TTC			218,07	219,89	0,83%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,82	1,83	0,55%

Les factures type sont présentées en annexe.

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE

Reçu le 07/07/2016



2.

Les clients de votre service et leur consommation

2.1. Les abonnés du service

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis [D101.0] figurent au tableau suivant :

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	1 761	1 750	1 754	1 752	1 752	0,0%
domestiques ou assimilés	1 759	1 748	1 752	1 749	1 750	0,1%
autres que domestiques	0	0	0			
autres services d'eau potable	2	2	2	3	2	-33,3%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 529	4 563	4 525	4 488	4 518	0,7%

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	1 761	1 750	1 754	1 752	1 752	0,0%
domestiques ou assimilés	1 759	1 748	1 752	1 749	1 750	0,1%
autres que domestiques	0	0	0			
autres services d'eau potable	2	2	2	3	2	-33,3%
Volume vendu selon le décret (m3)	240 550	235 777	229 203	320 752	219 160	-31,7%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	4 529	4 563	4 525	4 488	4 518	0,7%

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client		334	366	315	284	-9,8%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	218	235	239	245	253	3,3%
Taux de clients mensualisés	20,3 %	21,5 %	23,9 %	27,9 %	28,9 %	3,6%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	17,5 %	17,9 %	18,6 %	18,6 %	18,9 %	1,6%
Taux de mutation	12,8 %	13,9 %	14,1 %	14,5 %	14,9 %	2,8%

2.2. La satisfaction des clients

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, un baromètre de satisfaction est réalisé tous les semestres.

Ce baromètre porte à la fois sur :

- 💧 la qualité de l'eau,
- 💧 la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre d'appel, par ceux de l'accueil de proximité,...
- 💧 la qualité de l'information adressée aux abonnés,

Les résultats pour notre Centre en décembre 2015 sont :

	2015
Satisfaction globale	88
La continuité de service	94
La qualité de l'eau distribuée	78
Le niveau de prix facturé	53
La qualité du service client offert aux abonnés	88
Le traitement des nouveaux abonnements	91
L'information délivrée aux abonnés	77



Composition de votre eau !

Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque abonné peut demander la composition de son eau.



Des indicateurs de performance permettent d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu au client.

→ Le taux de respect d'ouverture des branchements [D151.0]&[P152.1]

	2011	2012	2013	2014	2015
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements		100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)		1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	218	235	239	245	253
Nombre de branchements ouverts dans le délai		235	239	245	253

→ Le taux de réclamations écrites

En 2015, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **0,00/ 1000 abonnés**.

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE

Reçu le 07/07/2016

→ *Les engagements de service de Veolia*

Les engagements de service auprès des abonnés du service public sont formalisés dans une Charte. Elle regroupe les 5 engagements pris pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

En 2015, aucune indemnisation charte ne sera accordée.

2.3. Données économiques

→ *Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P154.0]*

Le taux d'impayés est de 1,08 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2015 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

Le cas échéant, l'évolution du taux d'impayés est à même de témoigner d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation annonce la progression des factures enregistrées dans les comptes comme irrécouvrables.

	2011	2012	2013	2014	2015
Taux d'impayés	1,23 %	0,54 %	1,07 %	0,82 %	1,08 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	7 997	3 529	7 539	5 928	7 396
Montant facturé N - 1 en € TTC	652 008	649 011	705 994	722 843	687 871

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont désormais interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation.

Veolia se tient à votre disposition pour évaluer les conséquences de ce nouveau cadre réglementaire sur l'économie générale de votre service et définir, d'un commun accord, les actions à mettre en œuvre pour limiter le montant des factures irrécouvrables, dans le cadre d'un traitement approprié des abonnés en situation de précarité.

→ *Les interruptions non-programmées du service public de l'eau*

La continuité du service public est un élément majeur de satisfaction des clients.

Une information téléphonique des clients est réalisée en cas d'interruption programmée du service (travaux de renouvellement) ou non-programmée (réparation de fuite notamment).

En 2015, le taux d'interruption de service [P151.1] pour votre service est de 6,28/ 1000 abonnés.

	2011	2012	2013	2014	2015
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	3,41	7,43	3,42	1,71	6,28
Nombre d'interruptions de service	6	13	6	3	11
Nombre d'abonnés (clients)	1 761	1 750	1 754	1 752	1 752

→ **Montant des abandons de créance et total des aides accordées [P109.0]**

Assurer l'accès de tous au service public est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- 💧 Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.
- 💧 Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau.
- 💧 Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2015, le montant des abandons de créance s'élevait à 640 €

Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci-après :

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire			17	12	18
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	335,58	471,22	702,00	639,00	640,00
Volume vendu selon le décret (m3)	240 550	235 777	229 203	320 752	219 160

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 109.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	188	158	136	106	109



3.

Une organisation de Veolia au service des clients

3.1. Un dispositif au service des clients

VOTRE LIEU D'ACCUEIL



SERVICE DU LOT-ET-GARONNE AGEN

1456 avenue de Colmar
47005 AGEN Cedex

Ouvert au public du lundi au vendredi
de 9h00 - 12h 00 & 13h30 - 16h 30

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

 05 61 80 09 02

Prix d'un appel local

SERVICE DE MARMANDE

Avenue Marius Paul Otto
47200 MARMANDE

Ouvert au public du lundi au vendredi
de 9h00 - 12h 00 & 13h30 - 16h 00

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

 05 61 80 09 02



SERVICE DE VILLENEUVE

Rue du Château d'Eau
47303 VILLENEUVE S/ LOT

Ouvert au public du lundi au vendredi
de 9h00 - 12h 00 & 13h30 - 16h 00

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

 05 61 80 09 02

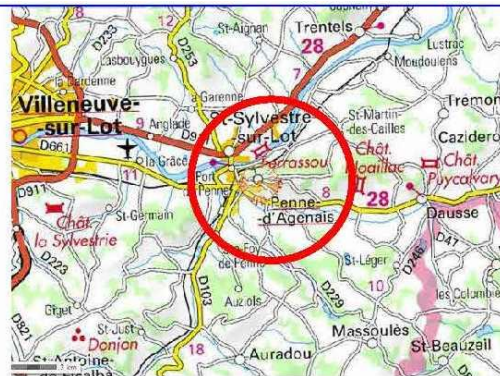


SERVICE DE TONNEINS

28 rue Jean Panno

47400 TONNEINS*Ouvert au public lundi, mardi, jeudi et vendredi
de 9h00 - 12h 00 & 13h30 - 16h 30**Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7*☎ **05 61 80 09 02****SERVICE DE PENNE**

Côte de Mounet

47140 PENNE D'AGENAIS*Ouvert au public du
mardi au vendredi de 8h00 à 9h00**Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7*☎ **05 61 80 09 02****TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER*****Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.***Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 810 003 385** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).***Votre service client en ligne est accessible :***

- 💧 www.service-client.veoliaeau.fr
- 💧 sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24***Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau nous intervenons jour et nuit.***

Les services proposés aux clients sont rendus à travers l'accueil de proximité, le Centre d'appel situé en France, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous, dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.



Toute interruption importante du service de l'eau donne lieu à une intervention d'un technicien :

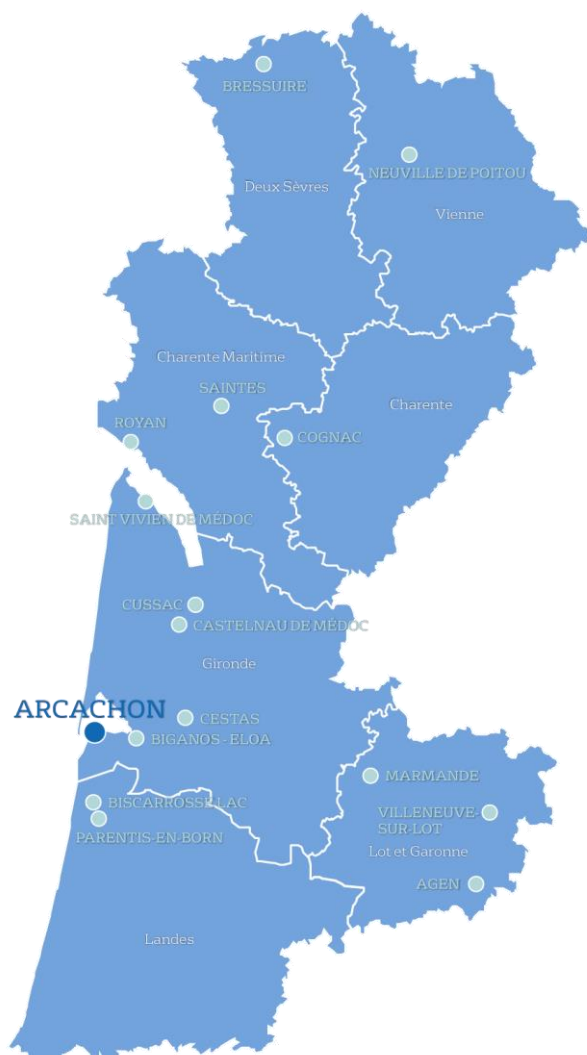
- au préalable dans les deux heures en zone urbaine dans le cas d'interventions programmées,
- dans les quatre heures en zone rurale, lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles ;

En cas de besoin, nous avertissons les clients concernés via un système d'alerte téléphonique.

Veolia améliore en continu son offre clientèle ainsi que ses services techniques (télé-relevé), pour un confort maximal des abonnés et une relation simple et pratique apportant toutes les réponses aux attentes de chacun.



3.2. Présentation du Centre



**Philippe
Balbusquier**
*Directeur de
Centre Régional*



**Jean-Marc
Boudey**
*Directeur du
Développement*



Pierre Claval
*Directeur de
l'Exploitation*



**Jacques
Chevallier-
Rufigny**
*Directeur
Financier*



Emilie Lacan
*Responsable
des
Ressources
Humaines*



**Sana
Sanavi**
*Directeur
Clientèle*



**Michel
Kuhn**
*Directeur de
l'Ingénierie*

Direction du Centre Régional Atlantique
19 bis, avenue Georges Méran - BP 150
33311 Arcachon Cedex

Basé à Arcachon, et placé sous la responsabilité de Philippe BALBUSQUIER, le **Centre Régional Atlantique** assure quotidiennement le service délégué qu'il s'agisse d'exploitation d'ouvrages, d'entretien et de travaux sur le réseau et chez le consommateur.

Pour concevoir, réaliser et optimiser l'exploitation de ces ouvrages, nous nous appuyons sur les compétences de **360 personnes** quotidiennement au service des clients.



Chiffres clés Eau Potable**578 000**

habitants desservis

**55**

contrats de DSP

**290 000**

abonnés (clients)

**275**réservoirs ou châteaux
d'eau**12 000**

km de réseaux

**107**installations de
production**41**millions de m³ produits**37**millions de m³ vendus

3.3. Les équipes et moyens au service du territoire

3.3.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

Des moyens nationaux, régionaux et locaux sont mobilisés pour vous apporter toute leur expertise et garantir une haute performance de service dans le domaine de l'eau.

→ Les fonctions support : des services experts

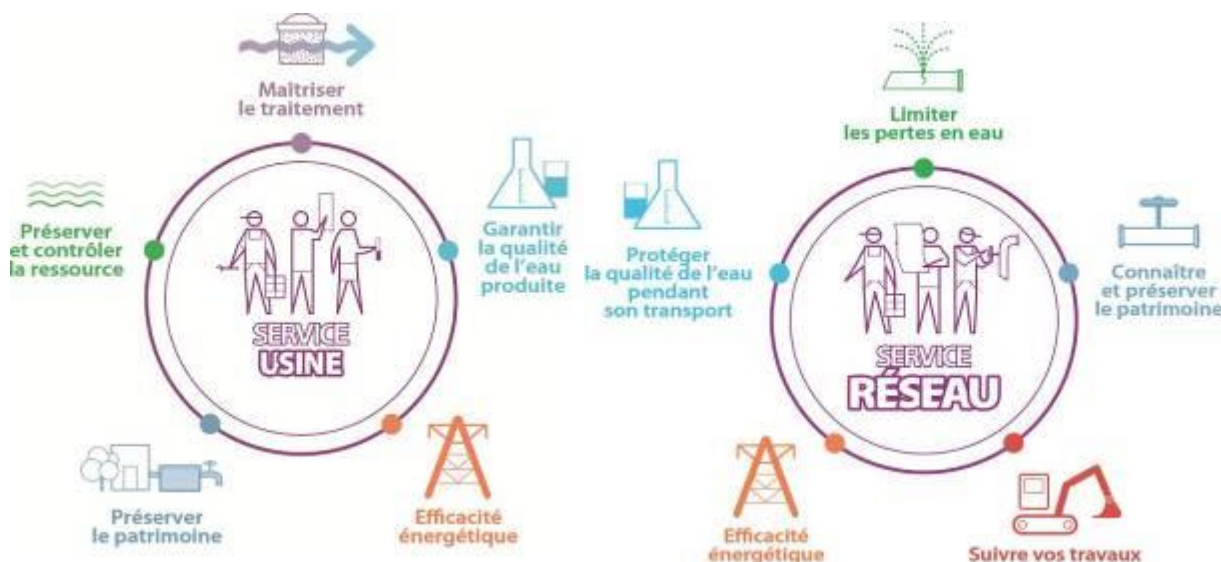
Chaque Centre Régional de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

- ◆ la clientèle,
- ◆ la maîtrise technique et l'aide à l'exploitation,
- ◆ la qualité, la sécurité et l'environnement,
- ◆ les ressources humaines et la formation,
- ◆ la finance,
- ◆ l'informatique technique et de gestion,
- ◆ la communication,
- ◆ la veille juridique et réglementaire.

→ L'organisation locale : mettre nos compétences au plus près du terrain

Veolia organise ses compétences au plus près du terrain, en créant :

- ◆ une filière dédiée à la clientèle
- ◆ une filière exploitation structurée autour de compétences réseaux et usines, eau et assainissement,



Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre reporting.

→ **L'organisation de l'astreinte**

Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client. 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.



3.3.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ **Les outils informatiques d'exploitation :**

Nous utilisons des applications informatiques adaptées à nos besoins, pour l'ensemble de nos tâches d'exploitation :

- ◆ La gestion patrimoniale des usines et la maintenance des équipements électromécaniques,
- ◆ Le Système d'Information Géographique pour la cartographie des réseaux,
- ◆ La télésurveillance et la télégestion des installations,
- ◆ Le suivi et le contrôle de la qualité de l'eau,
- ◆ La planification et le suivi des interventions terrain,
- ◆ La gestion clientèle.

→ *Les outils de mobilité au service de l'efficacité :*

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes graphiques ou Netbook (mini ordinateurs portables).

Sur ces « outils de mobilité », ils peuvent :

- ◆ Accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- ◆ Etre alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance
- ◆ Agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...)
- ◆ Alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et le reporting.

3.3.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU SERVICE

Veolia Eau est depuis de nombreuses années engagé dans des démarches de certification. En 2015, les systèmes de management de la qualité et de l'environnement existants ont été fédérés sous la gouvernance du siège et complétés par un système de management de l'énergie.

Les activités certifiées sont la production et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées et l'accueil et le service aux clients.

Cette triple certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001* délivrée par Afnor Certification en novembre 2015 valide, via un tiers indépendant, l'efficacité des méthodes et des outils métiers mis en place et l'engagement d'amélioration continue de l'entreprise. Cette démarche s'inscrit dans le cadre élargi de la politique de l'Eau France qui comprend des objectifs forts en matière de santé et de sécurité au travail.





(*) La directive 2012/27/UE instaure un audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises, obligation reprise par la loi DDADUE. Certifiées ISO 50001, ces entreprises sont exemptées de cette obligation et peuvent valoriser leurs actions d'économies d'énergie grâce à la bonification des CEE.

→ Stratégie Nationale Biodiversité

En décembre 2015 lors de la COP21, le Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a reconnu l'engagement de Veolia au titre de la Stratégie Nationale Biodiversité. Le troisième des neuf engagements pris par Veolia en faveur du développement durable en 2015, est dédié à la biodiversité, un engagement fort, porté et déployé sur le terrain et désormais reconnu par Le Comité National de Suivi de la Stratégie Nationale pour la Biodiversité.

En 2015 Veolia a réalisé les diagnostics et propositions de plan d'action sur 100% des sites prioritaires du TOP 2015 Eau France.

Veolia compte amplifier la démarche en 2016 et les années suivantes, dans le cadre du plan de préservation de la biodiversité de Veolia. Nos équipes gestionnaires de sites font appel aux PME et associations locales, au plus près des sites. Ils s'appuient également sur nos équipes dédiées à la biodiversité et des partenariats renouvelés avec notamment le Museum National d'Histoire Naturelle, Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et Noé Conservation.

Veolia se tient à la disposition de la collectivité et des parties intéressées, pour présenter les actions et propositions pertinentes en faveur de la biodiversité.

3.3.4. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La prévention, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail sont des engagements majeurs de Veolia.

Parce que l'enjeu est à la fois humain, organisationnel et technique, il est de notre responsabilité de garantir à nos collaborateurs la préservation de leur intégrité physique et morale, afin de tendre vers le zéro accident.

Les enjeux de cette politique de prévention des risques sont en tout premier lieu humains, mais aussi financiers, juridiques, contractuels et d'image.

Nous avons fixé pour la période 2015 / 2017 les objectifs suivants :

- ◆ Réduire de 20% par an le nombre d'accidents du travail avec arrêt, soit une réduction de plus de la moitié du nombre d'accidents actuel sur cette période.
- ◆ Réduire la gravité des accidents du travail, avec pour objectif de ne plus avoir d'accident avec plus de 150 jours d'arrêt.
- ◆ Consolider nos dispositifs déjà éprouvés :
 - Maintenir notre résultat de zéro accident mortel.
 - Maintenir le niveau élevé de notre politique de formation à la prévention et la sécurité, tant sur le plan qualitatif que quantitatif.
 - Renforcer nos processus d'évaluation des risques, d'analyse des accidents et des « presque accidents ».
 - Poursuivre le développement de nos dispositifs et outils de prévention des risques psychos sociaux.

Le déploiement et la réussite de cette politique et des objectifs associés passent par :

- ◆ Un engagement et une détermination sans faille de l'ensemble du management.
- ◆ La prise de conscience que chacun est responsable de sa santé, de sa sécurité, tout en veillant à celle des autres, qu'ils soient collègues, salariés d'entreprises extérieures, clients ou tiers.
- ◆ L'animation et la collaboration avec les instances représentatives en charge de la prévention, de la santé et de la sécurité.

Les plans d'actions qui vont être mis en place porteront notamment sur :

- ◆ L'engagement managérial.
- ◆ L'organisation du travail et le respect des procédures.
- ◆ Une démarche permanente de mise à jour de l'évaluation des risques professionnels.
- ◆ La mise en œuvre de moyens matériels conformes et adaptés.
- ◆ La formation et l'information des collaborateurs et un rappel permanent aux consignes et procédures que chacun doit respecter.
- ◆ Le contrôle et le suivi de la performance en prévention, santé et sécurité.

3.4. Veolia, acteur local du territoire

Comme délégataire d'un service public local, Veolia est un acteur économique du territoire. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

- Mettre en place des actions favorisant l'emploi local,
- Participer à la vie associative
- Soutenir financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.

Ces actions s'inscrivent en complément des projets soutenus par la Fondation Veolia.



Veolia Force

La Fondation Veolia consacre chaque année des moyens importants au soutien de projets d'intérêt général porteurs de développement local, partout dans le monde.

Elle œuvre notamment en faveur de l'insertion professionnelle des plus démunis et des plus vulnérables, en soutenant des initiatives sociales locales parrainées par des collaborateurs du Groupe.

Sur la base du volontariat, 500 de nos collaborateurs interviennent partout dans le monde après une catastrophe, pour améliorer les conditions de vie des plus démunis ou encore pour apporter une aide d'urgence aux populations exposées à des crises majeures.

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE

Regu le 07/07/2016

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE
Reçu le 07/07/2016



4.

**Le patrimoine
de votre service**

4.1. L'inventaire des biens

L'inventaire des équipements et installations du patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. Il distingue :

- les biens financés par la Collectivité et mis à la disposition du délégataire au début et en cours du contrat,
- les biens financés par le délégataire dans le cadre du contrat en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

L'inventaire englobe les canalisations, les branchements, le matériel électromécanique et le génie civil. Il comporte également, dans la mesure du possible, une description sommaire.

Le patrimoine de la collectivité, géré dans le cadre du service de l'eau confié à Veolia, est composé :

- des installations de prélèvement et de production,
- des réseaux de distribution,
- des branchements en domaine public,
- des outils de comptage,
- des équipements du réseau.

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
ST 01 - BROT	1 581	0	Bien de retour
Capacité totale	1 581		
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
ST 03 - LASCOMBES	10	0	Bien de retour
Capacité totale			
Réservoir ou château d'eau		Capacité de stockage (m3)	Qualification
ST 02 - JULES FERRY		600	Bien de retour
ST 04 - PELAGAT		1 000	Bien de retour
Capacité totale		1 600	

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	0	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	46 404	Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	1 849	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	18 055	Bien de retour

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	1 957	Bien de retour

(*) compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation

→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	56	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	56	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	211	Bien de retour

(*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

Branchements, réseaux, postes de surpression, usines de traitement, réservoirs, bâtiments... constituent un patrimoine physique et financier considérable pour la Collectivité.

Dans le cadre d'une responsabilité partagée – selon le cadre défini par le contrat - une démarche de gestion durable et optimisée de ce patrimoine est mise en œuvre afin de garantir le maintien en condition opérationnelle des ouvrages et le bon fonctionnement des équipements.

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance du patrimoine et d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia est à même de procéder aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités de renouvellement.

En outre, en cohérence avec le plan national d'adaptation au changement climatique de 2011 qui prévoit 20% d'économie d'eau sur les prélèvements d'ici 2020, la Loi de Grenelle II de juillet 2010 a fixé deux grands objectifs pour les réseaux d'eau, à savoir :

- 💧 Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux ;
- 💧 Engager des actions afin de limiter le taux de perte sur les réseaux.

4.2.1. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX [P103.2]

L'obligation de réalisation d'un descriptif détaillé des ouvrages d'eau, tel que le définit l'article D.2224-5-1 du Code Général des Collectivités Territoriales répond à l'objectif de mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux.

La non-réalisation du descriptif détaillé des ouvrages de distribution d'eau potable est sanctionnée par le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau, selon les modalités rappelées par le MEDDE dans son instruction du 16 juin 2015.

Aussi, il faut l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

En 2015, des services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés en 2014 sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points, la valeur de cet indice est donnée ci-après :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2011	2012	2013	2014	2015
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux			80	90	95

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur ICGPR
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	0
ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
ICGPR Localisation des autres interventions	10	10
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0	0
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	0	0
Total:	95	95

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2015 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

Dans le cadre de sa mission de délégataire du service, Veolia procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses missions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

4.2.2. LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum pour les réseaux de distribution d'eau potable, dont la valeur « seuil » dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau.

En cas de non atteinte de ce rendement minimum, la collectivité dispose d'un délai de deux ans pour élaborer un « plan d'actions » visant à maîtriser les pertes en eau et améliorer le rendement.

La non-réalisation de ce plan d'actions entraîne le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau, trois ans après le constat de rendement insuffisant.

Le calendrier d'application de cette disposition est précisé dans l'instruction du MEDDE du 16 juin 2015 : les services d'eau n'ayant pas atteint le rendement minimum en 2014 et n'ayant pas consécutivement établi un plan d'actions fin 2016 seront susceptibles de voir leur redevance pour prélèvement doublée en 2017 (pour les prélèvements réalisés en 2016).

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2015 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2015	90,1	67,64	1,46	1,78	13,22

Rdt (Rendement du réseau de distribution (%)) : (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / (volume produit + volume acheté à d'autres services)

ILP (indice linéaire des pertes (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km) : (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/365)

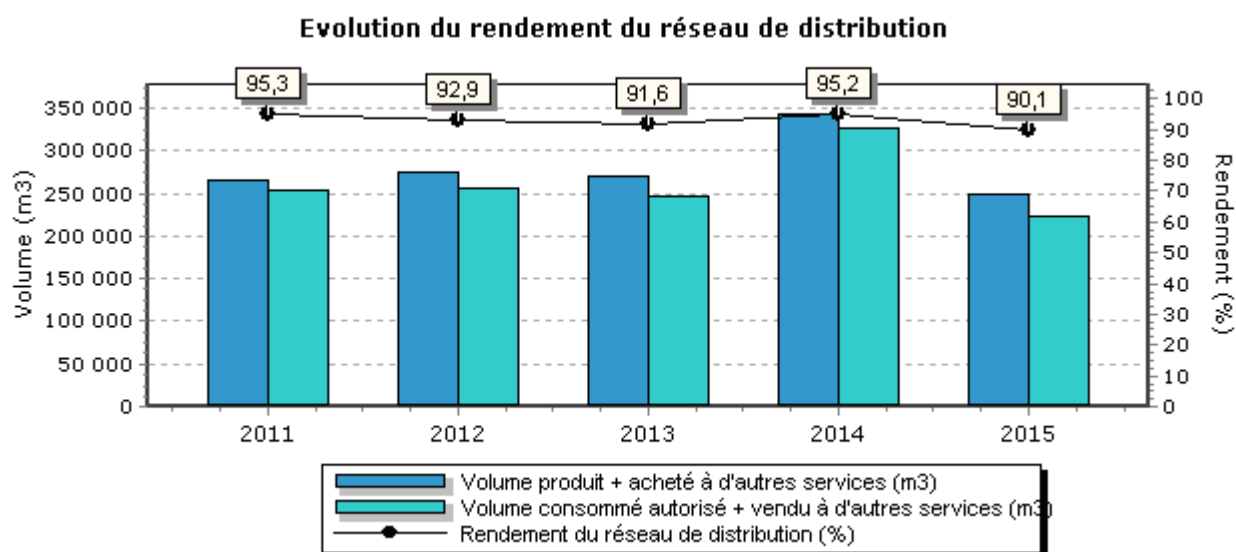
	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	95,3 %	92,9 %	91,6 %	95,2 %	90,1 %	-5,4%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	215 152	212 284	195 748	184 156	184 264	0,1%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	37 559	43 912	51 099	143 375	39 668	-72,3%
Volume produit (m3) C	265 137	275 670	266 438	344 064	248 020	-27,9%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	3 092	0	616	100%

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)

Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

Le volume vendu à d'autres services est calculé en fonction des données de facturation. Ce chiffre influe sur le rendement de réseau.



→ *L'indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] et l'indice linéaire de pertes en réseau [P106.3]*

	2011	2012	2013	2014	2015
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,73	2,18	2,33	1,11	1,78
Volume mis en distribution (m3) A	227 578	231 758	218 431	200 689	208 968
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	198 992	194 667	179 008	181 861	178 754
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	45 364	46 404	46 403	46 404	46 404

	2011	2012	2013	2014	2015
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	0,75	1,15	1,34	0,98	1,46
Volume mis en distribution (m3) A	227 578	231 758	218 431	200 689	208 968
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	215 152	212 284	195 748	184 156	184 264
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	45 364	46 404	46 403	46 404	46 404

→ *Les recherches de fuites*

Le nombre de fuites décelées et réparées figure au tableau suivant :

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	6	13	8	5	9	80,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,3	0,2	0,1	0,2	100,0%
Nombre de fuites sur branchement	9	9	6	7	4	-42,9%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	0,5	0,3	0,4	0,2	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur			3	0	12	100%
Nombre de fuites sur équipement		0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	15	22	17	12	25	108,3%
Linéaire soumis à recherche de fuites		300	160	2 550		

→ *Synthèse des flux de volumes (cf. Chapitre 5. La Performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service)*

4.2.3. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX [P107.2]

Pour l'année 2015, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] est de 0,08 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2^{ème} ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

	2011	2012	2013	2014	2015
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)			0,22	0,08	0,08
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	45 364	46 404	46 403	46 404	46 404
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	180	0	0	0	0
Longueur renouvelée totale (ml)	180	0	0	0	0

4.3. Gestion du patrimoine et propositions d'amélioration



On distingue deux types d'interventions :

- Des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- Des interventions non-programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et éprouvées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

La réalisation de ces interventions conduit le cas échéant à faire appel à des compétences mutualisées (régionales ou nationales) et bénéficie d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.



La gestion centralisée des interventions

Le pilotage des interventions de nos techniciens est centralisé, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse.

4.3.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

Le SIG est un composant essentiel de la gestion du patrimoine réseau. En effet, le SIG permet l'inventaire et la localisation des canalisations et des branchements, ainsi que la connaissance des événements d'exploitation. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

→ Les installations

• Opérations d'exploitation courante

•

Lors de ces passages sur les installations, Veolia réalise des opérations d'exploitation courantes telles que :

- Pilotage des installations avec réglage et contrôle de son fonctionnement ;
- Suivi analytique de l'eau produite ;
- Maintenance et réglage des appareils de chloration ;
- Etalonnage des équipements de mesures et de contrôles ;
- Paramétrage des transmetteurs et des sondes ;
- Maintenance préventive des installations hydrauliques ;
- Contrôle des installations électriques par un organisme agréé (APAVE) ;
- Nettoyage des ouvrages et l'entretien des espaces verts.

• Lavage des réservoirs

Pour cet exercice, les dates de lavages des ouvrages de stockage sont listées dans le tableau ci-dessous :

Nom de l'installation	Descriptif	Capacité en m ³	Date Nettoyage année n-1	Date Nettoyage année n
St 02 – JULES FERRY	<i>Château d'eau</i>	600	10/09/14	14/09/2015
St 04 – PELAGAT	<i>Réservoir au sol</i>	1 000	06/05/14	07/09/2015

→ Les réseaux et branchements

Canalisations	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	63,2	64,3	64,4	64,4	64,5	0,2%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0		
Longueur de distribution (ml)	63 239	64 308	64 356	64 437	64 459	0,0%
<i>dont canalisations</i>	45 364	46 404	46 403	46 404	46 404	0,0%
<i>dont branchements</i>	17 875	17 904	17 953	18 033	18 055	0,1%
Equipements	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	86	54	56	56	56	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	54	54	56	56	56	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	20	0	0	0		
<i>dont bouches d'arrosage</i>	12	0	0	0		
Branchements	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de branchements	1 822	1 828	1 836	1 845	1 849	0,2%
Compteurs	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de compteurs	1 759	1 748	1 752	1 959	1 957	-0,1%
<i>dont sur abonnements en service</i>					1 750	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>					207	

(*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

4.3.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs...) ainsi que les équipements du réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles d'un lot (ex : compteurs).

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

De façon générale, la sélection des équipements se fonde sur l'expérience des hommes de terrain, des experts métier, des équipes support, avec l'appui de plateformes de tests et de programmes de R&D, visant à retenir l'optimum qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a été éprouvé sur des centaines d'installations (par exemple environ 700 usines de traitement d'eau potable en France), ainsi que le suivi de 200 000 km de réseaux d'eau potable et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.



Le patrimoine installation

Notre outil de gestion des équipements permet de connaître à tout moment l'inventaire du patrimoine et l'historique des interventions sur chacun des équipements, qu'il s'agisse des interventions d'exploitation, de maintenance, des contrôles réglementaires ou de sécurité. En fonction des opérations réalisées ou à venir, nos équipes sont alors en mesure de proposer des renouvellements.

Cet outil fournit ainsi des informations objectives pour déterminer les meilleurs choix entre, par exemple, un renforcement de la maintenance d'un équipement sensible ou son remplacement total ou partiel.

→ Les installations

Type de renouvellement	LISTE DES RENOUVELLEMENTS
Garantie	RENOUVELLEMENT PARTIEL - DEFERRISATION DEGREMONT - 2 FILTRES A SABLE
Garantie	DEFERRISATION DEGREMONT - COMPRESSEUR D'AIR SIFRA P=2,25KW
Garantie	DEFERRISATION DEGREMONT - AUTOMATISATION DU LAVAGE DES FILTRES
Programme contractuel	RENOUVELLEMENT PARTIEL - FORAGE DE BROT - COMPTEUR GENERAL
Programme contractuel	RENOUVELLEMENT PARTIEL - FORAGE DE BROT - STRUCTURES METALLIQUES, ACCES

→ Les compteurs

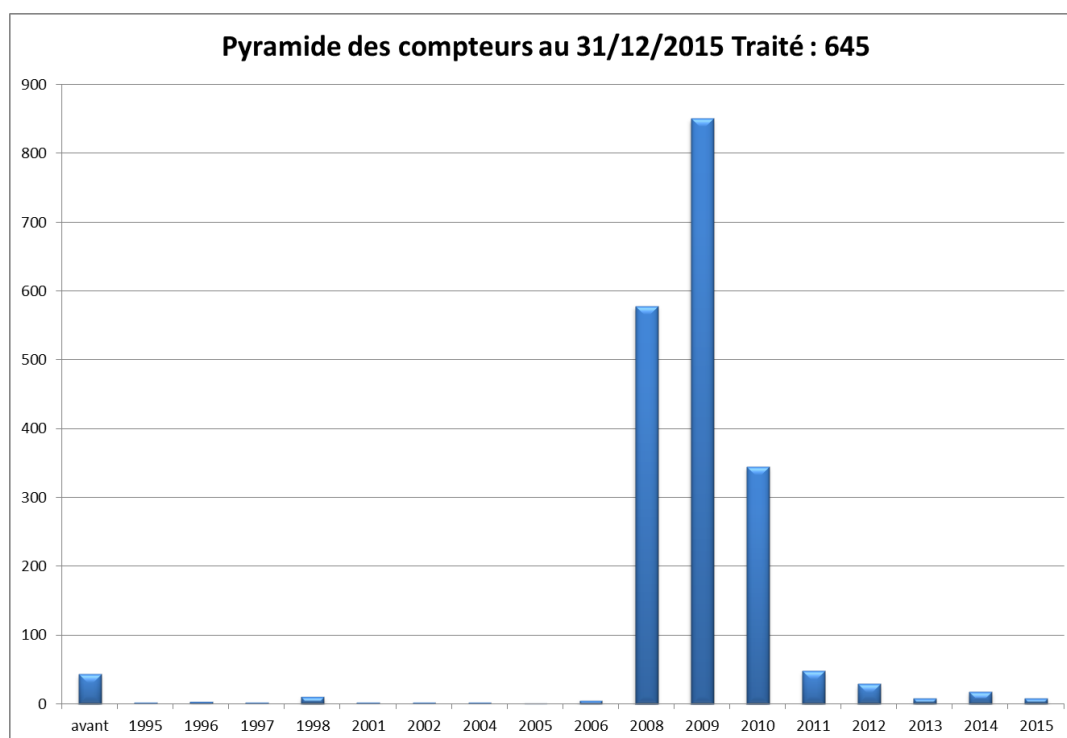
En ce qui concerne les compteurs d'eau froide en service, le renouvellement est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et assurer la conformité réglementaire du parc de compteurs.

En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal inférieur ou égal à DN32 sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour chaque compteur éligible.

Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 2 – 5146 portée disponible sur) pour faire inspecter les compteurs par ses laboratoires.

Les lots de compteurs inspectés depuis 2012 sont conformes à la réglementation. Ces méthodes statistiques permettent de mettre en œuvre une stratégie de renouvellement préventif optimisée et contribuent à la maîtrise des technologies de comptage et au suivi du vieillissement des compteurs au cours du temps.



→ Les réseaux

Renouvellement des branchements plomb	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de branchements	1 822	1 828	1 836	1 845	1 849	0,2%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)		0	0	0	0	0%
% de branchements plomb restant au 31 décembre		0%	0%	0%	0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Type de renouvellement	LISTE DES RENOUVELLEMENTS	Quantité
Garantie	EMETTEURS RADIO-RELEVÉ	240
Programme contractuel	BRANCHEMENTS EAU DIAM: 15- 20	7
Programme contractuel	BRANCHEMENTS EAU DIAM > 45	1
Programme contractuel	COMPTEURS EAU DIAM: 12- 20	21
Programme contractuel	VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIAM: 0- 74	1

4.3.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les réseaux, branchements et compteurs

Les travaux neufs réalisés sur les réseaux, branchements et compteurs durant cette année figurent au tableau suivant :

4 branchements neufs
24 ml de PVC 63

4.3.4. PROPOSITIONS D'AMELIORATION DU PATRIMOINE

L'expertise développée par Veolia permet soit d'apporter les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, soit d'optimiser le renouvellement dont elle a la charge dans une perspective de gestion durable du service.

La Collectivité pourra être conseillée afin de disposer d'une vision d'ensemble de patrimoine ainsi que des évolutions à programmer pour améliorer la performance du service.

Etat general des installations

Toutes les installations sont clôturées.

Fiabilité et sécurité des ouvrages

La clôture du forage de Brot est en mauvais état. Elle est à remettre aux normes (protection Vigipirate).

Le forage de Brot et le surpresseur de Lascombes sont alimentés par le réseau EDF.

Forage de Brot alimenté en moyenne tension avec un transfo H61, 100 kVa.

Surpresseur de Lascombes alimenté en basse tension, puissance 3 kVa.

Ces installations ne disposent pas d'installations électrogènes de secours en cas de rupture d'alimentation.

Télésurveillance à mettre en place au réservoir de Pélegat.

Aspect quantitatif

La commune dispose d'une ressource suffisante pour faire face aux besoins de la commune et à son évolution démographique.

Une interconnexion avec le réseau du Syndicat de Clairac-Castelmoron a été réalisée, elle permet une alimentation secours d'Aiguillon à un débit de 25 m³/h. Un analyseur de chlore en continu est en service au forage de Brot. Les données et alarmes sont reportées sur la télétrans.

Forage de Brot : prévoir de rallonger la colonne de forage car le niveau de la nappe a baissé. La pompe de forage a été vannée. Prévoir de rallonger la colonne de 24 mètres.

Nous ne disposons pas de ressource alternative suffisante s'il y a un problème au niveau du forage.

Aspect qualitatif

Nous avons engagé en 2015, le renouvellement du traitement par déferrisation de l'eau prélevée dans le forage de Brot. Cette opération a engendré un relargage de particules ferrugineuses dans le réseau de distribution d'eau potable. Afin de remédier à la coloration de l'eau distribuée, nous avons réalisé des purges sur la totalité du réseau de la commune. Un suivi particulier de la qualité de l'eau distribuée a été mis en place.



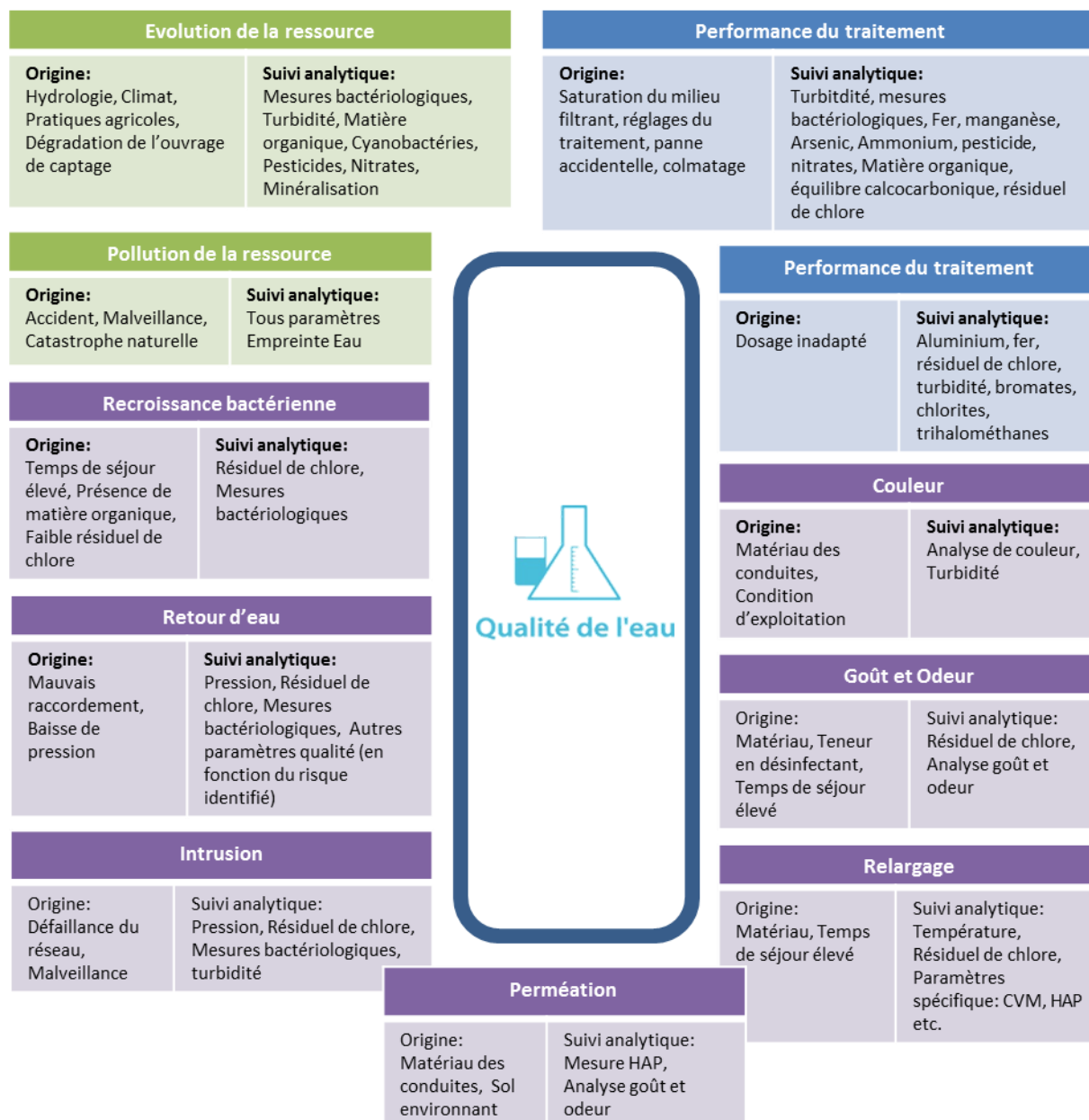
5.

**La performance et
l'efficacité opérationnelle
pour votre service**

5.1. La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation...). La figure ci-dessous explicite les différents mécanismes de dégradation de la qualité de l'eau en réseau.



5.1.1. LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE L'EAU

Sur tous les services qui lui sont confiés, Veolia complète le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Les analyses effectuées sur ces prélèvements concernent l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble des systèmes. Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	90	89	
Physico-chimique	280	157	

5.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUÉE

La qualité de l'eau produite et distribuée est évaluée au regard des limites de qualité et des références de qualité définies par la réglementation :

- Les limites de qualité visent les paramètres susceptibles de générer des risques immédiats ou à plus long terme pour la santé du consommateur.
- Les références de qualité sont des valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau potable. Un dépassement ne traduit pas forcément un risque sanitaire pour le consommateur mais implique la mise en œuvre d'actions correctives.

→ Conformité des prélèvements

Tableaux synthétiques de la conformité des prélèvements aux limites de qualité :

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	15	15	24	24	39	39
Physico-chimie	6	6	4	4	10	10

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

→ **Conformité des paramètres analytiques**

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité.¹ :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	30	30	36	36
Physico-chimique	48	48	12	12
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	60	60	53	53
Physico-chimique	146	137	125	124
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	87		20	

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

Ci-après un extrait de quelques paramètres physico-chimiques représentatifs :

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué			
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	1	1	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	7	7	Référence de Qualité
Fer total	20	15	Référence de Qualité
Nitrates	7	7	Limite de Qualité
Simazine	1	1	Limite de Qualité
Terbutylazine	1	1	Limite de Qualité
Turbidité	39	36	Limite et Référence de Qualité

Détail des non-conformités par rapport aux limites de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

¹ Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

Détail des non-conformités par rapport aux références de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléataire	Valeur du seuil et unité
Fer total	0	2340	4	1	15	5	200 µg/l
Température de l'eau	6	26	2	0	17	12	25 °C
Turbidité	0	36	3	0	17	22	2 NFU

Dépassements références qualité physico-chimiques : 10 dépassements

- Température de l'eau : 2 dépassements du seuil de 25°C sans conséquence sur la qualité bactériologique de l'eau ont été mesurés en distribution le 04/08/15 et le 10/09/2015 (26°C).

- Fer total, turbidité : 8 dépassements

Eau traitée sortie déferrisation de BROU : 2 dépassements en Fer ont été constatés simultanément par 2 analyses ARSDT47 et VEOLIA (Fer = 260 et 325 µg/l). Ils sont liés aux travaux de renouvellement des équipements de filtration durant lesquels les lavages de filtres n'ont pas été réalisés suivant le protocole habituel. Le fonctionnement normal des lavages a été rétabli début Août et toutes les analyses de Fer sortie station réalisées jusqu'à la fin de l'année ont été conformes.

Eau distribuée : 3 dépassements en Fer et 3 dépassements en turbidité ont été constatés par l'ARSDT47 au niveau des services techniques

02/04/2015 : Fer = 892 µg/l avec turbidité = 4.5 NFU

Des analyses complémentaires réalisées par VEOLIA ont confirmé que seul le bâtiment des services techniques était concerné (analyses à la gendarmerie conformes). La conduite de raccordement au réseau AEP (rue G SAND) qui était en acier a été remplacée le 25/06/2015. Toutefois, les 2 analyses suivantes réalisées par l'ARSDT47 ont de nouveau montré des dépassements

10/09/2015 : Fer = 575 µg/l avec turbidité = 3.5 NFU

23/09/2015 : Fer = 2340 µg/l avec turbidité = 36 NFU

Phénomène « d'eaux rouges » rencontré en 2015 :

Au cours du mois de Juillet 2015 est apparu un problème de coloration excessive de l'eau sur certaines zones du réseau de distribution et en particulier au niveau de la gare, la SNCF signalant le problème auprès de l'ARSDT47. Il a été établi que la présence de Fer en quantité excessive était à l'origine de cette coloration anormale. Plusieurs tests et analyses bactériologiques réalisés par VEOLIA ont montré que la qualité bactériologique de l'eau n'était pas altérée par cette coloration. Au cours du mois de Septembre les 2 réservoirs ont été lavés et les zones de distribution correspondantes purgées. Les analyses réalisées ultérieurement par l'ARSDT47 et VEOLIA au niveau des réservoirs et points de prélèvement habituels ont donné des résultats conformes (à l'exception du point services techniques – cf commentaire ci-dessus).

→ **Composition de l'eau du robinet**

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'Agence Régionale de Santé, et des analyses d'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	49	50	5	mg/l
Chlorures	19	21	3	250 mg/l
Fluorures	1200	1200	1	1500 µg/l
Magnésium	19	23	5	mg/l
Nitrates	0	0	7	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0	1	.5 µg/l
Potassium	5	5	1	mg/l
Sodium	37	37	1	200 mg/l
Sulfates	38	39	3	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	20	21,90	7	°F

5.1.3. L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU→ **Historique des données du contrôle officiel (ARS)**

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques **[P101.1]** et physico-chimiques **[P102.1]**. Le résultat des analyses du contrôle officiel peut être consulté sur le site du ministère : <http://www.sante.gouv.fr/eau-potable.html>

Paramètres microbiologiques	2011	2012	2013	2014	2015
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	13	14	14	15	15
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	13	14	14	15	15
Paramètres physico-chimique	2011	2012	2013	2014	2015
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	6	6	6	6	6
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	6	6	6	6	6

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

→ *Chlorure de Vinyle Monomère*

Le Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) constitue la principale matière première du PVC. Cette substance est classée comme cancérigène et sa limite de qualité dans les eaux destinées à la consommation humaine est fixée à 0,5 µg/L. Des dépassements de cette limite de qualité sont susceptibles d'être observés du fait d'une migration dans l'eau distribuée du CVM résiduel contenu dans les parois de certaines canalisations en PVC produites avant 1980.

En 2015, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS ont renforcé la surveillance de ce paramètre en appliquant une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

Situation sur votre service :

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre CVM en 2013 sur des conduites en PVC ancien. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes.

5.2. Efficacité de la production et de la distribution d'eau potable

5.2.1. L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION : LE VOLUME PRELEVE ET PRODUIT

→ Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
ST 01 - BROT	130	3 120

Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci-après :

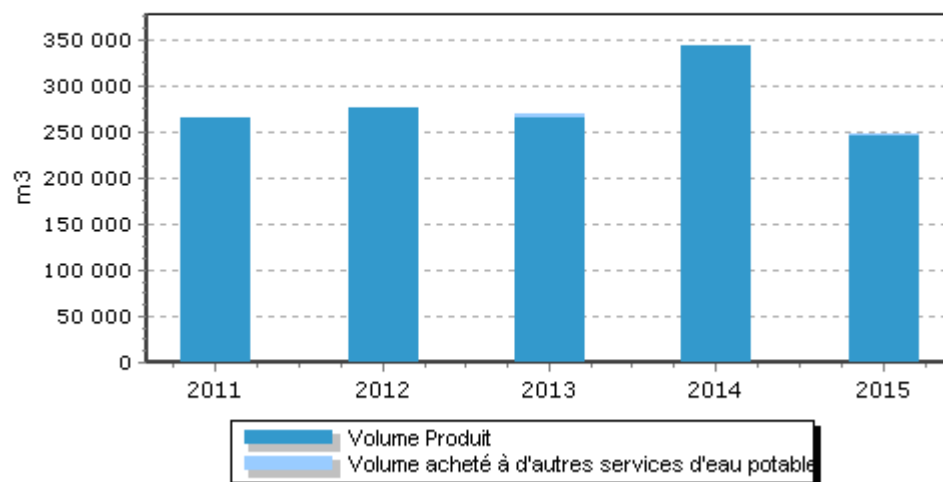
	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	267 402	277 629	268 113	346 008	250 570	-27,6%
ST 01 - BROT	267 402	277 629	268 113	346 008	250 570	-27,6%

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	267 402	277 629	268 113	346 008	250 570	-27,6%
Eau de surface		0	0	0	0	0%
Eau souterraine influencée		0	0	0	0	0%
Eau souterraine non influencée		277 629	268 113	346 008	250 570	-27,6%

→ Le volume produit et mis en distribution

Les volumes produit et mis en distribution prennent en compte, le cas échéant, le volume acheté et vendu à d'autres services d'eau potable :

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Volume prélevé	267 402	277 629	268 113	346 008	250 570	-27,6%
Besoin des usines	2 265	1 959	1 675	1 944	2 550	31,2%
Pertes en adduction		0	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	265 137	275 670	266 438	344 064	248 020	-27,9%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	3 092	0	616	100%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	37 559	43 912	51 099	143 375	39 668	-72,3%
Volume mis en distribution (m3)	227 578	231 758	218 431	200 689	208 968	4,1%

Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable

Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	3 092	0	616	100%
SU du Sud du Lot AEP	0	0	0	0	0	0%
SYND DES EAUX DE CLAIRAC CASTELMORON	0	0	3 092	0	616	100%
Autre(s) engagement(s)	0	0	0	0		

5.2.2. L'EFFICACITE DE LA DISTRIBUTION : LE VOLUME VENDU, LE VOLUME CONSOMME ET LEUR EVOLUTION

→ Le volume vendu

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises au cours de l'exercice. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

Selon la typologie du décret du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	240 550	235 777	229 203	320 752	219 160	-31,7%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	202 991	191 865	178 104	177 377	179 492	1,2%
domestique ou assimilé	202 991	191 865	178 104	177 377	179 492	1,2%
autres que domestiques	0	0	0			
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	37 559	43 912	51 099	143 375	39 668	-72,3%

Le volume vendu aux autres services d'eau potable est détaillé comme suit :

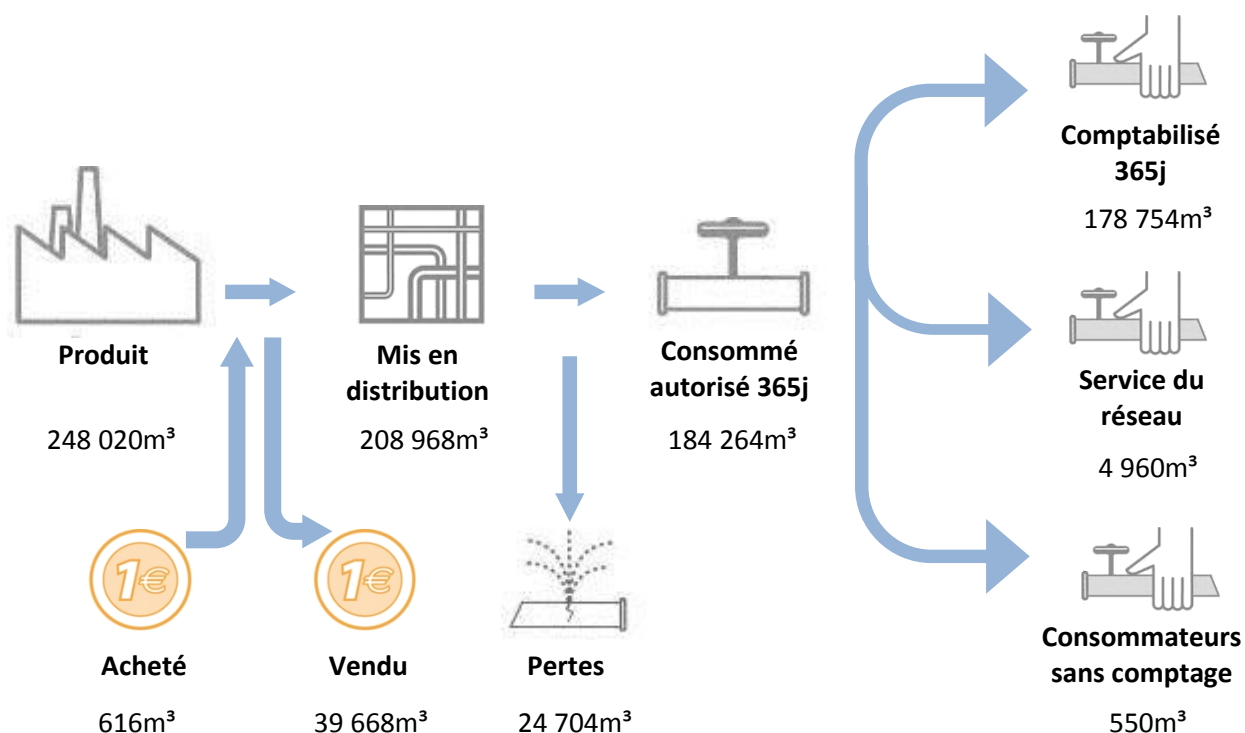
	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	37 559	43 912	51 099	143 375	39 668	-72,3%
NICOLE	15 182	14 606	16 033	15 035	16 231	8,0%
SYND DES EAUX DE CLAIRAC CASTELMORON	22 377	29 306	35 066	128 340	23 437	-81,7%
Synd. Unifié Nord Lot & Garonne		0	0	0		
Autre(s) engagement(s)	0	0	0	0		

→ Le volume consommé

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365 jours par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	203 899	194 667	180 970	177 377	179 733	1,3%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	198 992	194 667	179 008	181 861	178 754	-1,7%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	6 160	6 480	5 740	550	550	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	10 000	11 137	11 000	1 745	4 960	184,2%
Volume consommé autorisé (m3)	220 059	212 284	197 710	179 672	185 243	3,1%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	215 152	212 284	195 748	184 156	184 264	0,1%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	374	366	369	356	367	3,1%

→ *Synthèse des flux de volumes (Cf. L'indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] et l'indice linéaire de pertes en réseau [P106.3], Chapitre 4, Le patrimoine de votre service)*



5.2.3. L'EFFICACITE ENVIRONNEMENTALE**→ Le Bilan énergétique du patrimoine**

Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en oeuvre. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	205 356	241 012	273 472	388 863	332 254	-14,6%
Installation de reprise	796	1 402	1 624	1 014	1 204	18,7%
Installation de production	204 560	239 610	271 848	387 849	331 050	-14,6%
Réservoir ou château d'eau				0	0	0%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe.

→ La protection des ressources en eau

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter sa dégradation par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P108.3] permet d'évaluer ce processus.

	2011	2012	2013	2014	2015
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

Pour chaque installation de production, cet indice se décompose de la façon suivante :

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2011	2012	2013	2014	2015
ST 01 - BROU	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %



→ La consommation de réactifs

Selon les cas, le choix du réactif est établi de façon à optimiser le traitement :

- Assurer une eau de qualité conforme aux normes de potabilité
- Réduire les quantités de réactifs à utiliser

→ La valorisation des déchets liés au service



Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

L'engagement de responsabilité environnementale permet à Veolia de développer des bonnes pratiques en termes de gestion des déchets. Ainsi, de plus en plus, les équipes opérationnelles trient à la source les huiles, graisses et absorbants (matières souillées par des solvants, des huiles...), les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), les déchets d'activité réseau, les déchets métalliques, les emballages (carton, bois, polystyrène...), les déchets de laboratoire (verrerie, sous-produits d'analyses) et les déchets de bureaux (papier, plastique, verre, piles, cartouches d'imprimantes...).

La collecte sélective de chaque catégorie de produits est mise en place sur certains lieux de leur production (usines, ateliers, bureaux, chantiers...). Ils sont alors évacués dans des filières de valorisation agréées.

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE

Reçu le 07/07/2016

→ ***Valorisation des boues issues du traitement d'eau potable***

Sous l'égide de l'Afnor et avec la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau, Veolia a participé à la rédaction d'un guide de bonnes pratiques pour l'élimination et la valorisation des boues issues du traitement d'eau potable. Ce guide apporte des éléments de réponse pour les services souhaitant s'engager dans la valorisation des boues issues des usines de traitement d'eau potable et plus spécifiquement pour leur épandage à des fins agronomiques. Ce guide, publié en 2015, a pour vocation de pallier l'absence de référence réglementaire et/ou normative. Il est accessible sur le site de l'Afnor.



6.

Le rapport financier du service

6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2005-236 du 14 mars 2005, codifié à l'article R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales.

→ Le CARE

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2015 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: I6450 - AIGUILLON AEP

LIBELLE	2014	2015	Ecart %
PRODUITS	366 752	372 887	1,67 %
Exploitation du service	218 804	224 273	
Collectivités et autres organismes publics	110 329	125 394	
Travaux attribués à titre exclusif	16 374	3 613	
Produits accessoires	21 245	19 608	
CHARGES	386 947	445 468	15,12 %
Personnel	89 189	115 815	
Energie électrique	32 280	38 341	
Produits de traitement	665	525	
Analyses	3 179	4 142	
Sous-traitance, matières et fournitures	19 230	28 653	
Impôts locaux et taxes	2 937	6 290	
Autres dépenses d'exploitation	30 972	25 114	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	3 262	7 642	
<i>engins et véhicules</i>	7 390	10 843	
<i>informatique</i>	6 835	6 329	
<i>assurances</i>	700	- 8 328	
<i>locaux</i>	2 485	4 926	
<i>autres</i>	10 301	3 701	
Contribution des services centraux et recherche	12 876	17 777	
Collectivités et autres organismes publics	110 329	125 394	
Charges relatives aux renouvellements	61 972	65 306	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	21 518	24 268	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	40 454	41 038	
Charges relatives aux investissements	13 533	13 815	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	13 533	13 815	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	9 786	4 300	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 20 195	- 72 579	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	0	
RESULTAT	- 20 196	- 72 580	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Le résultat net ci-dessus ne tient pas compte du solde d'éventuels déficits antérieurs qui doivent pourtant dans certains cas contractuels être pris en considération.

→ L'état détaillé des produits

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Etat détaillé des produits (1)
Année 2015

Collectivité: I6450 - AIGUILLON AEP

LIBELLE	2014	2015	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	196 225	210 271	7,16 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	210 411	210 745	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 14 187	- 475	
Ventes d'eau à d'autres services publics	22 579	14 002	-37,99 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	11 245	12 592	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	11 334	1 410	
Exploitation du service	218 804	224 273	2,50 %
Produits : part de la collectivité contractante	49 316	59 230	20,10 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	58 604	53 960	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 9 289	5 270	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	11 954	11 458	-4,15 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	13 188	13 295	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 1 234	- 1 838	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	49 060	54 706	11,51 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	52 951	54 498	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 3 891	208	
Collectivités et autres organismes publics	110 329	125 394	13,65 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	16 374	3 613	NS
Produits accessoires	21 245	19 608	-7,71 %

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE (produits hors TVA).

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimales, le total des produits ci-dessus peut être différent à quelques euros près du total des produits inscrits sur le compte annuel de résultat de l'exploitation.

6.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

Cet état retrace les opérations d'acquisition, de cession ou de restructuration d'ouvrages financées par le délégataire, qu'il s'agisse de biens du domaine concédé ou de biens de reprise.

Au cours de l'exercice écoulé, aucune opération de cette nature n'est intervenue dans le cadre du contrat.

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la Société y figurant sont ceux, conformément au décret n° 2005-236 du 14 mars 2005, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

→ *Situation des biens*

Par ce compte rendu, Veolia présente une vue d'ensemble de la situation du patrimoine du service délégué, à partir des constats effectués au quotidien (interventions, inspections, auto-surveillance, astreinte,...) et d'une analyse des faits marquants, des études disponibles et d'autres informations le cas échéant.

Ce compte rendu permet ainsi à la Collectivité, par une connaissance précise des éventuels problèmes, de leur probable évolution et des solutions possibles, de mieux programmer ses investissements.

Les biens dont l'état ou le fonctionnement sont satisfaisants, ou pour lesquels Veolia n'a pas décelé d'indice négatif, et qui à ce titre n'appellent pas ici de commentaire particulier, ne figurent pas dans ce compte rendu.

6.3. Les investissements et le renouvellement

Les états présentés permettent de tracer, selon le format prévu au contrat, la réalisation des programmes d'investissement et/ou de renouvellement à la charge du délégataire, et d'assurer le suivi des fonds contractuels d'investissement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».

Programme d'investissement

Au titre de 2015, il n'a pas été réalisé d'investissement de premier établissement.

Renouvellement de l'exercice

L'état présenté dans cette section permet de suivre les dépenses réalisées dans le cadre du renouvellement de l'exercice au titre :

- Du programme contractuel de renouvellement ;
- De la garantie pour continuité de service ;
- Du fonds contractuel de renouvellement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».

Programme contractuel de renouvellement

ANNEE	INSTALLATIONS	EQUIPEMENTS
2011	RESEAU	21 BRANCHEMENTS EAU DIAM: 15- 20
	RESEAU	207 COMPTEURS EAU DIAM: 12- 20
	RESEAU	2 COMPTEURS EAU DIAM: 40
2012	RESEAU	4 BRANCHEMENTS EAU DIAM: 15- 20
	RESEAU	1 BRANCHEMENT EAU DIAM: 40
	RESEAU	31 COMPTEURS EAU DIAM: 12- 20
2013	RESEAU	7 BRANCHEMENTS EAU DIAM: 15- 20
	RESEAU	13 COMPTEURS EAU DIAM: 12- 20
	RESEAU	3 COMPTEURS EAU DIAM: 40
	FORAGE DE BROT	GROUPE PLEUGER
	FORAGE DE BROT	DEMARREUR ELECTRONIQUE
2014	RESEAU	3 COMPTEURS EAU DIAM: 80
	RESEAU	3 COMPTEURS EAU DIAM: 80
	FORAGE DE BROT	GROUPE PLEUGER

2015	RESEAU	7 BRANCHEMENTS EAU DIAM: 15- 20
	RESEAU	1 BRANCHEMENT EAU DIAM.:> 45
	RESEAU	21 COMPTEURS EAU DIAM: 12- 20
	RESEAU	1 VANNE A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 0- 74
	FORAGE DE BROT	COMPTEUR GENERAL
	FORAGE DE BROT	STRUCTURES METALLIQUES, ACCES

Fonds contractuel de renouvellement - Garantie pour continuité de service

2015	Fonds	Garantie
Equipements		42 258 €
Canalisations et accessoires		0 €
Branchements		0 €
Compteurs		0 €
Têtes émettrices		15 190 €

6.4. Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter sommairement les engagements liés à l'exécution du service public et qui, à ce titre, peuvent entraîner des obligations financières entre Veolia, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

Conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, ce chapitre ne présente que les « engagements significatifs, sortant de l'ordinaire, nécessaires à la continuité du service, existant à la fin de la période objet du rapport, et qui à la fois devraient se continuer au-delà du terme normal de la convention de délégation et être repris par l'exploitant futur ».

Afin de rester simples, les informations fournies ont une nature qualitative. A la demande de la Collectivité, et en particulier avant la fin du contrat, Veolia pourra détailler ces éléments.

6.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés dans les charges qui s'appliqueront immédiatement à tout nouvel exploitant du service. Sur la base de ces informations, il est de la responsabilité de la Collectivité, en qualité d'entité organisatrice du service, d'assurer la bonne prise en compte de ces contraintes dans son cahier des charges.

Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition², deux cas se présentent :

- 💧 Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA³ : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- 💧 Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

Les biens de retour (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) sont remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

Biens de reprise

Les biens de reprise (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) seront remis au nouvel exploitant, si celui-ci le souhaite, à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat. Ces biens doivent généralement être achetés par le nouvel exploitant.

² art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

³ Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

Consommations non relevées et recouvrement des sommes dues au délégataire à la fin du contrat

Les sommes correspondantes au service exécuté jusqu'à la fin du contrat sont dues au délégataire sortant. Il y a lieu de définir avec la Collectivité les modalités de facturation (relevé spécifique, prorata temporis) et de recouvrement des sommes dues qui s'imposeront au nouvel exploitant, ainsi que les modalités de reversement des surtaxes correspondantes.

Dispositions applicables au personnel

Les dispositions applicables au personnel du délégataire sortant s'apprécient dans le contexte de la période de fin de contrat. Les engagements qui en découlent pour le nouvel exploitant ne peuvent pas faire ici l'objet d'une présentation totalement exhaustive, pour deux motifs principaux :

- ♦ ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,
- ♦ ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

Veolia propose de rencontrer la Collectivité sur ce sujet pour baliser les contraintes qui s'appliqueront en fin de contrat.

6.4.2. DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES DE VEOLIA

Les salariés de Veolia bénéficient :

- ♦ des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- ♦ des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " Veolia - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1er janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraite, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

Protection des salariés et de l'emploi en fin de contrat

Des dispositions légales assurent la protection de l'emploi et des salariés à l'occasion de la fin d'un contrat, lorsque le service est susceptible de changer d'exploitant, que le futur exploitant ait un statut public ou privé. A défaut, il est de la responsabilité de la Collectivité de prévoir les mesures appropriées.

Lorsque l'entité sortante constitue une entité économique autonome, c'est-à-dire comprend des moyens corporels (matériel, outillage, marchandises, bâtiments, ateliers, terrains, équipements), des éléments incorporels (clientèle, droit au bail, etc.) et du personnel affecté, le tout organisé pour une mission identifiée, l'ensemble des salariés qui y sont affectés sont automatiquement transférés au nouvel exploitant, qu'il soit public ou privé (art. L 1224-1 du Code du Travail).

Dans cette hypothèse, Veolia transmettra à la Collectivité, à la fin du contrat, la liste des salariés affectés au contrat ainsi que les éléments d'information les concernant (en particulier masse salariale correspondante).

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

A défaut d'application des dispositions précitées, seule la Collectivité peut prévoir les modalités permettant la sauvegarde des emplois correspondant au service concerné par le contrat de délégation qui s'achève. Veolia se tient à la disposition de la Collectivité pour fournir en amont les informations nécessaires à l'anticipation de cette question.

En tout état de cause, d'un point de vue général, afin de clarifier les dispositions applicables et de protéger l'emploi, nous proposons de préciser avec la Collectivité avant la fin du contrat, le cadre dans lequel sera géré le statut des salariés et la protection de l'emploi à la fin du contrat. Il est utile que ce cadre soit précisé dans le cahier des charges du nouvel exploitant.

La liste nominative des agents⁴ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

Comptes entre employeurs successifs

Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

- ◆ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat
- ◆ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs, etc.
- ◆ concernant les autres rémunérations : pas de comptes à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail, etc.

⁴ Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE

Regu le 07/07/2016

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE
Reçu le 07/07/2016



7.

Annexes

7.1. La facture 120 m³

AIGUILLON	m ³	Prix au 01/01/2016	Montant au 01/01/2015	Montant au 01/01/2016	N/N-1
Production et distribution de l'eau			169,50	170,63	0,67%
Part délégataire			128,96	128,46	-0,39%
Abonnement			40,28	40,14	-0,35%
Consommation	120	0,7360	88,68	88,32	-0,41%
Part syndicale			33,71	33,71	0,00%
Consommation	120	0,2809	33,71	33,71	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0705	6,83	8,46	23,87%
Collecte et dépollution des eaux usées			217,40	217,22	-0,08%
Part délégataire			144,22	144,04	-0,12%
Abonnement			31,54	31,48	-0,19%
Consommation	120	0,9380	112,68	112,56	-0,11%
Part communale			73,18	73,18	0,00%
Consommation	120	0,6098	73,18	73,18	0,00%
Organismes publics et TVA			101,33	102,67	1,32%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3150	37,20	37,80	1,61%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	28,20	28,80	2,13%
TVA			35,93	36,07	0,39%
TOTAL € TTC			488,23	490,52	0,47%

7.2. Données clientèle par commune

AIGUILLON	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 529	4 563	4 525	4 488	4 518	0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	1 759	1 748	1 752	1 749	1 750	0,1%
Volume vendu (m3)	202 991	191 865	178 104	177 377	179 492	1,2%

7.3. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

ST 01 - BROT	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	204 560	239 610	271 848	387 849	331 050	-14,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	772	869	1 020	1 127	1 335	18,5%
Volume produit refoulé (m3)	265 137	275 670	266 438	344 064	248 020	-27,9%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

ST 03 - LASCOMBES	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	796	1 402	1 624	1 014	1 204	18,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 092	1 737	2 278	1 412	1 477	4,6%
Volume pompé (m3)	729	807	713	718	815	13,5%

Réservoir ou château d'eau

ST 04 - PELAGAT	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)				0	0	0%

7.4. L'empreinte environnementale

Le développement d'outils adaptés permet d'évaluer de manière pertinente l'empreinte carbone et l'empreinte eau des services publics de l'eau. Chaque évaluation donne lieu à un plan d'actions visant à limiter les impacts et à réduire l'empreinte du service.

Veolia s'est également engagée dans la cotation développement durable de certains services publics d'eau et d'assainissement afin de mesurer l'efficacité de ses actions au regard d'une performance globale. La direction technique et performance consolide l'ensemble des Reporting et peut si la collectivité le souhaite calculer des indicateurs spécifiques tels que le Water Impact Index.



Le Water Impact Index

Le WIIX (Water Impact Index) est l'indicateur d'empreinte eau que nous avons développé pour évaluer l'impact de nos activités sur la ressource « eau ». Le WIIX prend en compte l'ensemble des prélèvements et des rejets d'eau directs et indirects dans le milieu naturel.

Il permet d'évaluer l'impact d'une activité sur la disponibilité des ressources en eau. Le Water Impact Index prend en compte la quantité d'eau utilisée et également sa qualité et le stress hydrique local.

Compatible avec la norme ISO 14046, le WIIX permet d'identifier si l'empreinte eau est générée directement par le service ou si elle se situe en amont (énergie et réactifs consommés) ou en aval (traitement des déchets)

Water Impact Index =

VOLUME

- Quantité d'eau pour produire un bien ou un service
- Volume prélevé et rejeté

X

STRESS

- Stress Hydrique
- Contexte hydrologique local – disponibilité en eau douce

X

QUALITE

- Qualité de la ressource prélevée et rejetée

7.5. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

Le décret 2005-236, codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, a fourni des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Déléataire prévu à l'article L1411-3 du même CGCT, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2015 respecte ces principes. La présente annexe (voir note 1 ci-après) fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein du Centre Régional

L'organisation de la Société Compagnie Générale des Eaux au sein du Centre Régional Atlantique de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent en effet un des principes majeurs d'organisation de Veolia Eau et de ses sociétés.

Par ailleurs, et dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué par des attentes renforcées des clients, Veolia Eau a mis en œuvre à compter de 2015 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule en métropole autour de 21 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones aux effectifs plus resserrés (en lieu et place des 34 Centres Opérationnels et 8 Régions antérieurs), s'est mise en place à compter du 1^{er} janvier 2015. Pour répondre aux exigences des clients de Veolia Eau, les Centres Régionaux se sont vu confier, au plus près du terrain par conséquent, un certain nombre de moyens notamment techniques et commerciaux précédemment alloués en Région. Parallèlement, la fonction comptable, mutualisable, a été regroupée dans un centre comptable national afin d'optimiser la productivité de ces tâches.

Au sein de cette organisation, pour faire face aux nouveaux défis auxquels se trouvent confrontés ses métiers, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

Dans ce contexte, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE national un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, ressources humaines, bureau d'étude technique, service achats, expertises nationales...) ; étant précisé que cette mise en commun peut être organisée en tant que de besoin sur des périmètres plus restreints (au niveau d'une Zone ou d'un Centre Régional par exemple).

Aujourd'hui, les exploitations de la Société bénéficient des interventions tant de ses moyens propres que des interventions du GIE national, au travers d'une organisation décentralisant, au niveau adapté, les différentes fonctions.

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part du Centre Régional (niveaux successifs du Centre, du service, de l'unité opérationnelle), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux) et de niveau Zone.

En particulier, conformément aux principes du droit des sociétés, et à partir d'un suivi analytique commun à toutes les sociétés membres du GIE national, la Société facture à ce dernier le coût des moyens qu'elle met à sa disposition ; réciproquement, le GIE national lui facture le coût de ses prestations.

Le compte annuel de résultat de l'exploitation relatif à un contrat de délégation de service public, établi sous la responsabilité de la Société délégataire, regroupe l'ensemble des produits et des charges imputables à ce contrat, selon les règles exposées ci-dessous.

La présente annexe a pour objet de préciser les modalités de détermination de ces produits et de ces charges.

Faits Marquants

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2015 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule en métropole autour de 21 Centres Régionaux aux moyens renforcés, s'est mise en place à compter du 1^{er} janvier 2015.

Ainsi, le Centre Régional Atlantique mis en place dans le cadre de la nouvelle organisation est désormais responsable de 113 contrats de DSP qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis pour une partie d'entre eux par l'ancien Centre Garonne Atlantique et pour l'autre partie d'entre eux par l'ancien Centre Poitou Charentes.

Ce Centre Régional est rattaché à la Zone Grand Ouest, qui couvre désormais une partie du périmètre des anciennes Régions Sud Ouest et Ouest désormais supprimées. Enfin, ce Centre Régional bénéficie désormais directement à son niveau de moyens renforcés, et issus notamment d'une partie des moyens des anciens Centres et Régions supprimés.

Cette réorganisation a eu plusieurs impacts sur l'ensemble des CARE établis au titre de 2015 par la Société :

- D'une part, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré en 2015 comme en 2014 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis entre les contrats de la Société.
- D'autre part, ces changements d'organisation ont nécessairement modifié la répartition des charges indirectes en 2015 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée) : les moyens mutualisés entre les contrats ont été organisés différemment et leurs coûts sont répartis sur des périmètres redessinés.

1. Changement(s) d'estimation

L'évolution du système d'information comptable de Veolia Eau a permis à la Société d'établir ses CARE directement au sein de celui-ci et non plus, comme c'était le cas jusqu'à présent, au moyen d'une application spécifique. Cette évolution permet une traçabilité et une réactivité encore accrues dans le processus d'élaboration des CARE. Pour accompagner ce changement, le mode de détermination de la clef de répartition « valeur ajoutée » a été simplifié :

- d'une part celle-ci est déterminée désormais directement au seul niveau du contrat et non plus, comme c'était le cas antérieurement « en cascade », c'est-à-dire que les charges indirectes engagées à un niveau donné étaient réparties en ajustant la valeur ajoutée des contrats de charges engagées à des niveaux intermédiaires,
- d'autre part, le nombre de postes de charges venant en minoration de la valeur ajoutée a été réduit pour ne plus concerner désormais que les charges contractuelles et les achats d'eau en gros. Enfin, un « forfait » de peines et soins de 5% est appliqué sur ces achats d'eau en gros,
- l'évolution décrite au présent paragraphe (et plus amplement détaillée au § 3.2) a été analysée comme un changement d'estimation.

2. Produits

Les produits inscrits dans le compte annuel de résultat de l'exploitation regroupent l'ensemble des produits d'exploitation hors TVA comptabilisés en application du contrat, y compris ceux des travaux attribués à titre exclusif.

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente, en appréciant grâce aux données de gestion les volumes livrés aux consommateurs et non encore relevés à la clôture de l'exercice. Le cas échéant, les écarts d'estimation sont régularisés dans le chiffre d'affaires de l'année suivante.

S'agissant des produits des travaux attribués à titre exclusifs, ils correspondent aux montants comptabilisés en application du principe de l'avancement.

Le détail des produits annexé au compte annuel du résultat de l'exploitation fournit une ventilation des produits entre produits facturés au cours de l'exercice et variation de la part estimée sur consommations.

3. Charges

Les charges inscrites dans le compte annuel du résultat de l'exploitation englobent :

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 3.1),
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 3.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 3.1.2).

3.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- les dépenses courantes d'exploitation (cf 3.1.1),
- un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 3.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,

- les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

3.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

Il s'agit des dépenses de personnel imputé directement, d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de certains impôts locaux, etc.

Il est par ailleurs rappelé que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au paragraphe § 3.2 (Charges réparties). La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou à un niveau supérieur (et alors répartie en tant charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

Enfin, le déploiement de nouveaux outils en 2014 et 2015 a permis de renforcer la finesse d'imputation des différentes charges opérationnelles et en particulier celle des dépenses de personnel opérationnel en facilitant l'imputation au contrat ou au chantier. Ces actions ont eu pour effet d'augmenter la part des charges imputées directement au contrat.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...) . En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle (UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats de l'UO. Ce calcul n'a pas d'incidence sur la présentation des charges, qui continuent à figurer selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

3.1.2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 2 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

Conformément aux préconisations de la FP2E, les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

- Garantie pour continuité du service

Cette rubrique correspond à la situation 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 assurer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 3 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 4 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà réalisés depuis le début de la période contractuelle en cours ;
- d'autre part le montant des renouvellements prévus jusqu'à la fin de cette période, tel qu'il résulte de l'inventaire quantitatif et qualitatif des biens du service à jour à la date d'établissement des comptes annuels du résultat de l'exploitation (fichier des installations en jouissance temporaire) ;

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir notes 5 et 6 ci-après).

Des lissages spécifiques sont effectués en cas de prolongation de contrat ou de prise en compte de nouvelles obligations en cours de contrat.

Ce calcul permet donc de réévaluer chaque année, en euros courants, la dépense que le délégataire risque de supporter, en moyenne annuelle sur la durée de la période contractuelle en cours, pour les renouvellements nécessaires à la continuité du service (renouvellement dit « fonctionnel » dont le délégataire doit couvrir tous les risques et périls dans le cadre de la rémunération qu'il perçoit).

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2015, la charge portée dans le CARE au titre d'une obligation contractuelle de type « garantie pour continuité de service » correspond désormais aux travaux réalisés dans l'exercice sans que ne soit plus effectué le lissage évoqué ci-dessus ; ce dernier ne concerne donc désormais que les contrats ayant pris effet antérieurement.

- Programme contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société s'est contractuellement engagée à réaliser un programme prédéterminé de travaux de renouvellement selon les priorités que la Collectivité s'est fixée.

La charge économique portée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation est alors calculée en additionnant :

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après) ;
- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours.

- Fonds contractuel de renouvellement

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel délimitant les obligations des deux parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

Charges relatives aux investissements :

Les investissements financés par le délégataire sont pris en compte dans le compte annuel du résultat de l'exploitation, sous forme de redevances permettant d'étaler leur coût financier total :

- pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat (voir note 6 ci-après) puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial. S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

Le taux financier retenu se définit comme le taux de référence d'un financement par endettement en vigueur l'année de la réalisation de l'investissement (calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat majoré de 0,5% pour les investissements réalisés jusqu'au 31.12.2007 et de 1,0% pour les investissements réalisés depuis cette date compte tenu de l'évolution tendancielle du coût des emprunts souscrits par le Groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT). Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité annuelle de 1,5 % indiquée ci-dessus.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

Enfin, et compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est pris égal à 7% du montant de l'investissement immobilier (terrain + constructions + agencements du domaine privé) puis est ajusté chaque année de l'évolution de l'indice de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

- Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d'investissements dans le cadre d'un suivi contractuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C'est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Impact des avances remboursables à taux zéro

Lorsque la Société bénéficie d'avances remboursables sans intérêts de la part d'une Agence de l'Eau pour contribuer au financement de certains travaux exécutés dans le cadre d'un contrat de DSP, un calcul spécifique est effectué depuis 2011 pour tenir compte dans le CARE de l'avantage temporaire que représente cette mise à disposition de fonds sans intérêts. Des produits spécifiques sont ainsi calculés sur le capital restant dû en début d'exercice au titre de ces avances, au taux d'intérêt de référence tel que défini ci-dessus et applicable l'année de versement initial de chaque avance. Ces produits sont ensuite portés en minoration des charges économiques calculées au titre des investissements du domaine concédé.

- Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

3.1.3. Impôt sur les sociétés

L'impôt calculé correspond à celui qui serait dû par une entité autonome, en appliquant au résultat brut bénéficiaire, le taux en vigueur de l'impôt sur les sociétés.

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2015 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 4,67 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

3.2. Charges réparties

Comme rappelé en préambule de la présente annexe, l'organisation de la Société repose sur un ensemble de niveaux de compétences en partie mutualisés au sein du GIE national.

Les charges communes d'exploitation à répartir proviennent donc de chacun de ces niveaux opérationnels.

3.2.1. Principe de répartition

Le principe de base est celui de la répartition des charges concernant un niveau organisationnel donné entre les diverses entités dépendant directement de ce niveau ou, dans certains cas, entre les seules entités au profit desquelles elles ont été engagées.

Ces charges proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, zones, centres régionaux, services (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

Les charges indirectes sont donc ainsi réparties sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 3.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

3.2.2. Prise en compte des frais centraux

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Centres Régionaux a été facturée au GIE national à charge pour lui de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats.

3.3. Autres charges

3.3.1. Valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP)

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (travaux exclusifs, production immobilisée, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,...).

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 3.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

3.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2015 au titre de l'exercice 2014.

3.4. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance.

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels

de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

Lorsqu'un contrat bénéficie d'un apport d'eau en provenance d'un autre contrat de la société, le compte annuel de résultat de l'exploitation reprend les écritures enregistrées en comptabilité analytique, à savoir :

- inscription dans les produits du contrat « vendeur » de la vente d'eau réalisée,
- inscription dans les charges du contrat « acheteur » de l'achat d'eau réalisé.

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2015 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2016.

Notes :

1. *A noter que la présente annexe a été établie spécifiquement pour les quelques contrats qui imposent contractuellement une date de remise du rapport annuel avant le 30 avril. Elle doit encore faire l'objet d'une revue avec les Commissaires aux Comptes de la Société au cours du mois de mai lorsque ces derniers mèneront leurs travaux d'attestation des CARE de la Société. Elle pourra alors faire l'objet de modifications.*
2. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
3. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
4. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
5. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*
6. *S'agissant des contrats concernés par l'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 concernant les contrats de Délégation de Service Public dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement pour lesquels l'examen des clauses contractuelles prévu par l'Arrêt n'étaient pas encore finalisées au 31 12 2015 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.*

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE
Reçu le 07/07/2016

→ *Avis des commissaires aux comptes*

La Société a demandé à un Co-Commissaire aux Comptes de Veolia d'établir un avis sur la procédure d'établissement de ses CARE. Une copie de cet avis est disponible sur simple demande de la Collectivité.

7.6. Actualité réglementaire 2015

Certains textes présentés ci-dessous peuvent avoir un impact contractuel. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Services publics locaux.

→ **Loi NOTRe.**

Promulguée le 7 août 2015, la loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) confie de nouvelles compétences aux régions et redéfinit clairement les compétences attribuées à chaque collectivité territoriale. Il s'agit du troisième volet de la réforme des territoires, voulue par le président de la République, après la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) et la loi relative à la délimitation des régions. Cette dernière loi a notamment complété les orientations fondamentales du schéma départemental de coopération intercommunale (SDCI) :

- ✓ en portant le seuil minimal de création des intercommunalités à fiscalité propre à 15 000 habitants, avec plusieurs dérogations notamment pour les zones de montagne et les zones insulaires, ou en fonction de la densité de population sur le territoire de l'EPCI à fiscalité propre (en conservant un plancher de 5 000 habitants) ;
- ✓ en fixant l'objectif de réduction du nombre de syndicats considérés comme faisant double emploi avec un EPCI à fiscalité propre situé sur le même territoire ;
- ✓ en organisant le transfert obligatoire de compétences « eau potable » et « assainissement » aux communautés de communes et aux communautés d'agglomérations à compter du 1er janvier 2020. Le législateur concentre ainsi entre les mains des EPCI à fiscalité propre l'ensemble des compétences d'eau potable, d'assainissement, de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations.

→ **GEMAPI.**

L'acronyme GEMAPI pour « GEStion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations » désigne communément le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de l'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre, tel qu'introduit dans la loi MAPTAM de janvier 2014.

Plusieurs textes législatifs et réglementaires publiés en 2015 ont précisé les modalités de ce transfert de compétences.

- La Loi NOTRe du 7 août 2015 reporte au 1 janvier 2018 la prise des compétences visées par les communes ou les EPCI à fiscalité propre ;
- Le Décret 2015 – 526 porte sur les modalités de qualification du niveau de protection, de gestion et de transfert des ouvrages (digues) contre les crues ou les submersions marines ;
- Le Décret 2015 – 693 précise les modalités d'indemnisation par l'Etat des collectivités territoriales touchées par des événements climatiques ou géologiques.
- Le Décret 2015-1038 : délimitation des périmètres géographiques et des interventions respectifs des Etablissements Publics d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE) et des Etablissements Publics Territoriaux de Bassins (EPTB).
- Enfin, la circulaire ministérielle du 21 octobre 2015 précise les modalités d'application de la GEMAPI dans la perspective de la révision des schémas départementaux de coopération intercommunale (SDCI).
-

→ **Marchés publics.**

L'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics a posé les grandes lignes de la nouvelle mouture du code des marchés publics. Elle rassemble, au sein d'un corpus unique, les règles régissant tous les contrats constituant des marchés publics au sens des directives européennes. Elle tend à rationaliser les règles générales de passation et d'exécution des marchés publics. Elle regroupe en un seul dispositif les dispositions concernant différentes obligations de publicité et mise en concurrence, tout en conservant des dispositions propres à chaque catégorie de contrats et en prenant en compte les spécificités de certains acheteurs, notamment dans le secteur des réseaux. Un décret viendra en préciser l'application. Le dispositif dans son ensemble entrera en vigueur au plus tard le 1^{er} avril 2016 pour respecter les échéances européennes

Parallèlement, le décret n° 2015-1163 du 17 septembre 2015 est venu relever le seuil de dispense de procédure qui passe de 15 000 € HT à 25 000 € HT. Ses dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} octobre 2015.

Les seuils européens de passation des marchés publics, des contrats de partenariat et des concessions de travaux publics changent au 1^{er} janvier 2016.

Le Décret n° 2015-1904 du 30 décembre 2015, modifie les seuils de procédure formalisée applicables aux marchés publics à compter du 1^{er} janvier 2016 qui passent de :

- 134 000 à 135 000 € HT pour les marchés publics de fournitures et de services de l'État ;
- 207 000 à 209 000 € HT pour les marchés publics de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
- 414 000 à 418 000 € HT pour les marchés publics de fournitures et de services des entités adjudicatrices ainsi que pour les marchés publics de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité
- 5 186 000 à 5 225 000 € HT pour les marchés publics de travaux.

Le décret modifie également le code général des collectivités territoriales afin d'aligner sur le seuil de procédure formalisée applicable aux marchés de services passés par les collectivités territoriales le seuil à partir duquel les marchés et contrats passés par ces collectivités et leurs établissements publics sont obligatoirement transmis au représentant de l'Etat dans le département pour l'exercice du contrôle de légalité.

→ **Principe « silence vaut acceptation ».**

Par la loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013, le législateur a entendu inverser le principe selon lequel le silence de l'administration valait implicitement refus. Cette inversion résulte du « Choc de simplification » promis par le Gouvernement.

En 2014, ont été ainsi publiés 42 décrets d'application qui tendent à préciser les exceptions et adaptations du nouveau principe « le silence de l'administration gardé pendant 2 mois vaut décision implicite d'acceptation ».

Le 10 novembre 2015, ont été publiés 11 nouveaux décrets d'application dont deux (*décret n° 2015-1459 et décret n° 2015-1461*) ont introduit un certain nombre d'exceptions relatives aux activités de l'eau et de l'assainissement (Silence Vaut Refus ou Silence Vaut Acceptation avec dérogation de délai). Par conséquent, il appartient à tout demandeur de vérifier systématiquement au préalable dans des listes annexées à la loi ou aux décrets d'application si la demande adressée à l'administration est susceptible de faire naître une décision implicite d'accord ou une décision implicite de refus et dans quel délai (2 mois ou bien au-delà). Pour sécuriser la procédure administrative, il est possible de demander une « attestation » à l'autorité administrative pour les décisions implicites d'acceptation.

Ce nouveau principe et ses exceptions est rentré en vigueur au 12 novembre 2015 pour les collectivités territoriales et leurs établissements.

→ **Travaux à proximité des réseaux.**

L'arrêté du 24 juillet 2015 fixe pour l'année 2015 le barème des redevances pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leurs endommagements lors de travaux tiers (Guichet Unique).

L'arrêté du 22 décembre 2015 précise les modalités de formation et de validation par examen (QCM) pour l'obtention l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR). Notamment, cet arrêté fixe la date d'entrée en vigueur de l'AIPR au 1 janvier 2018.

Par ailleurs, ce même arrêté introduit l'utilisation d'un Fond de Plan au nouveau format 'PCRS' (très grande échelle) lors des transmissions des réponses aux DICT de manière dématérialisée.

→ **Amiante.**

En application de l'article R 1334-23 du code de la santé publique, l'arrêté du 1er juin 2015 complète les obligations incombant aux maîtres d'ouvrage et aux exploitants de réseaux lors de travaux de renouvellement, d'entretien et de démantèlement de canalisations contenant de l'amiante-ciment (repérage préalable, information du Guichet Unique de l'Inéris, modalités d'interventions sur ce type de canalisations). Cet arrêté précise les modalités de transmission au préfet des rapports de repérage des matériaux et produits de la liste A contenant de l'amiante (modèle de courrier).

→ **Transition énergétique et émission de GES.**

💧 CEE.

Le dispositif des Certificats d'économie d'énergie (CEE) créé par la loi n° 2005-781 du 13 juillet 2005 fixant les orientations de la politique énergétique (loi POPE et codifié aux articles R. 221-1 à R. 221-25 du Code de l'énergie) repose sur une obligation de réalisation d'économies d'énergie imposées aux fournisseurs d'énergie (les "obligés") dont les ventes annuelles sont supérieures à un seuil défini par le décret n°2010-1663 du 29 décembre 2010. Ce dispositif les oblige à entreprendre différentes actions auprès de leurs clients (ménages, collectivités territoriales ou professionnels) pour atteindre les objectifs prévus pour une période donnée.

La troisième période d'obligations d'économies d'énergie 2015-2017 a commencé le 1er janvier 2015, pour une durée de trois ans, avec un objectif d'économies d'énergie de 700 TWh cumac.

L'article 30 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) crée une nouvelle obligation d'économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique, dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE). Le Décret n° 2015-1825 du 30 décembre 2015 relatif aux certificats d'économie d'énergie a été pris dans ce sens.

💧 Audit énergétique.

L'obligation de réaliser un audit énergétique découle de la directive du 25 octobre 2012 sur l'efficacité énergétique. Le premier audit énergétique ou une certification de système de management de l'énergie (ISO 50001) doivent être établis au plus tard le 5 décembre 2015 et ne concerne que les grandes entreprises.

Dans un communiqué du 16 novembre 2015, le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie a autorisé un report de délai au 30 juin 2016 pour la remise des justificatifs dans la mesure où la démarche a bien été engagée avant le 5 décembre 2015.

💧 Bilans des Emissions de GES.

L'Article 75 de la loi dite « Grenelle II », dorénavant codifié aux articles L 229-25, R 229-46 à R 229-50 du code de l'environnement impose depuis 2012 à l'Etat, aux collectivités territoriales et aux entreprises de plus de 500 salariés (250 en Outre-Mer) la réalisation d'un Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (Bilan GES) engendrées par leurs activités, comportant une synthèse des actions de réduction envisagées.

La loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) et ses textes d'application prévoient de faire converger le Bilan GES avec l'audit énergétique (périodicité de 4 ans).

L'ordonnance n°2015-1737 et décret n°2015-1738 du 24 décembre 2015 modifient les obligations des entreprises relatives aux bilans d'émissions de GES dans ce sens et une plateforme informatique administrée par l'ADEME centralise les données.

💧 Budgets carbone nationaux et stratégie nationale bas carbone (SNBC).

Mesure d'application importante de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (article 173 TECV), le Décret n°2015-1491 du 18 novembre 2015 fixe les budgets carbone nationaux et adopte la stratégie nationale bas carbone (SNBC).

L'État, les collectivités territoriales et les personnes morales de droit public doivent prendre en compte la SNBC dans leurs documents de planification et de programmation qui ont des incidences significatives sur les émissions de GES. Les budgets carbone sont les plafonds nationaux d'émission de GES et sont présentés par grands secteurs (transports, bâtiment, agriculture, industrie, énergie, déchets). Les leviers d'action pour le secteur de l'eau et de l'assainissement sont notamment : la valorisation matière des déchets qui n'ont pu être évités – la valorisation énergétique des déchets – la réduction des émissions de méthane des stations d'épuration.

➔ *Eaux pluviales urbaines.*

Le Décret 2015-1039, entré en vigueur le 21 août 2015, détaille les modalités de mise en œuvre du service de collecte, transport, stockage et traitement des eaux pluviales et les missions de service public administratif qui reviennent aux communes ou, le cas échéant, aux établissements publics de coopération intercommunale.

Les collectivités doivent définir les éléments constitutifs du système de gestion des eaux pluviales urbaines, assurer la création, l'exploitation, l'entretien, le renouvellement et l'extension de ces installations et ouvrages et contrôler «les dispositifs évitant ou limitant le déversement des eaux pluviales dans ces ouvrages publics ».

➔ *TVA - Suppression de la procédure du transfert du droit à déduction pour les contrats signés à compter du 1er janvier 2016.*

Afin de se conformer au droit communautaire, le décret n°2015-1763 du 24 décembre 2015 supprime la procédure de transfert de droit à déduction de la TVA, prévu à l'article 210 annexe II du CGI.

Cette procédure permettait aux collectivités, non assujetties à la TVA sur leur activité déléguée, de récupérer, via le délégataire, la TVA sur les investissements qu'elles réalisaient dans le cadre des services publics délégués.

Il est à noter que cette suppression ne s'appliquant qu'aux nouveaux contrats signés à compter du 1er janvier 2016, la procédure de transfert de droit à déduction reste, dès lors, applicable aux anciens contrats qui la prévoyait.

Service public de l'eau.→ **Relation avec les abonnés.**

💧 Recouvrement de recettes publiques.

Pris en application de l'article L. 1611-7-1 du CGCT, le Décret n° 2015-1670 précise les dispositions comptables et financières applicables aux conventions de mandat conclues par les collectivités territoriales et leurs établissements publics pour l'encaissement de leurs recettes : mentions du mandat, modalités de contrôle des opérations, conditions de restitution des fonds, etc. Il étend également le champ des recettes dont l'encaissement peut être confié à un organisme public ou privé. Enfin, il précise que tout projet de mandat donne lieu à la consultation préalable du comptable public qui est réputé rendre un avis dans un délai d'un mois. Ce délai pourrait avoir des répercussions sur les procédures de délégation de service public lorsque le délégataire manie des fonds publics.

💧 Exonération des frais de rejet de paiement.

L'arrêté du 22 janvier 2015 relatif aux modalités d'exonération des frais liés au rejet de paiement d'une facture d'eau (JO du 31 janvier 2015) précise les modalités de transmission de l'information aux fournisseurs d'eau leur permettant de recenser les consommateurs pouvant bénéficier d'une exonération des frais de rejet de paiement en cas d'impayé de leur facture d'eau comme le prévoit la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation. Le fournisseur d'eau qui souhaite facturer des frais de rejet de paiement doit en informer par écrit le consommateur qu'il peut être exonéré de ces frais s'il a bénéficié, pour le paiement d'une facture d'eau dans les douze mois précédant la facture rejetée ou pour ladite facture, d'une aide du FSL ou du Ccas ou s'il bénéficie d'un tarif social mis en place par son service public d'eau potable. Il doit également indiquer au consommateur qu'il dispose d'un délai, qui ne peut être inférieur à quinze jours, pour justifier de cette condition d'exonération.

💧 Tarification sociale.

La loi Brottes, adoptée en 2013, prévoit une expérimentation, par les collectivités qui le souhaitent, de la tarification sociale de l'eau. Alors que le Décret n° 2015-416 du 14 avril 2015 désigne 18 collectivités retenues par le gouvernement pour participer à cette expérimentation, le Décret n° 2015-962 du 31 juillet 2015 ouvre l'expérimentation à 32 nouvelles collectivités ou groupements. Au total, 50 collectivités ou groupements participent à cette expérimentation.

Pour encadrer cette expérimentation, l'arrêté du 16 avril 2015 est venu fixer les différents postes de coûts de gestion relatifs à la mise en place de l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau en identifiant trois rubriques :

- Les coûts de gestion relatifs au lancement du dispositif expérimental ;
- Les coûts de gestion relatifs au déploiement du dispositif ;
- Les coûts de gestion relatifs au suivi de cette expérimentation.

Ils comprennent les coûts supportés par la collectivité publique et ceux supportés par des prestataires privés ou publics s'ils sont refacturés à la collectivité ou aux usagers du service.

💧 Médiation.

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. » Tel est le principe général énoncé par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Précurseur en la matière, la Médiation de l'Eau, à laquelle adhère le délégataire, a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges dans le respect des exigences de l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et du décret 2015-1382 du 30 octobre 2015.

→ **Données du service.**

- 💧 Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable et de l'assainissement.

Le délai de présentation fixé antérieurement à six mois suivant la clôture de l'exercice - est apparu trop court pour permettre d'intégrer dans ce rapport les données relatives aux comptes et à la qualité du service rendu par le délégataire, tenu quant à lui de remettre au plus tard ces éléments le 1er juin de chaque année. C'est pourquoi, le Décret n° 2015-1820 du 29 décembre 2015 décale de trois mois le délai de présentation à l'assemblée délibérante du rapport annuel relatif au prix et à la qualité des services publics (RPQS), le portant à neuf mois au plus tard suivant la clôture de l'exercice concerné. En d'autres termes, le RPQS de l'année N doit être présenté à l'assemblée délibérante dans un délai de 9 mois à compter de la clôture de l'exercice, soit avant le 30 septembre de l'année N+1.

- 💧 Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement.

Le décret précité introduit par ailleurs l'obligation, pour les collectivités de plus de 3500 habitants, de saisir et transmettre par voie électronique au système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (Sispea) géré par l'Onema les indicateurs techniques et financiers qui doivent figurer dans ces rapports lorsqu'ils concernent l'eau et l'assainissement. L'obligation de transmission concernera pour la première fois les données relatives à l'exercice 2015 devant être présentées et transmises en 2016. Elle inclut en outre une obligation de transmission au Préfet de chaque département ainsi qu'une information du public sur la mise à disposition de ces données.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre général de l'ouverture des données publiques tel que confirmé par la Loi 2015-1779 du 28 décembre 2015 sur les modalités de réutilisation des informations du secteur public.

- 💧 Sécurité des systèmes d'information.

Le Décret no 2015-351 porte sur la sécurité des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale. Il précise les conditions dans lesquelles :

- sont fixées les règles de sécurité nécessaires à la protection des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale ;
- sont mis en œuvre les systèmes de détection d'événements affectant la sécurité de ces systèmes d'information ;
- sont déclarés les incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de ces systèmes d'information ;
- sont contrôlés ces systèmes d'information.

En outre, il prévoit la publication d'arrêtés sectoriels d'application, dont un sera dédié à « la gestion de l'eau ».

→ **Dispositions diverses.**

- 💧 Grenelle II / Doublement de la redevance pour prélèvement.

L'instruction du MEDDE du 16 juin 2015 rappelle les critères de performance que les services d'eau potable doivent satisfaire pour éviter le doublement de la redevance pour prélèvement visé à l'article L. 2224-7 du CGCT au regard de la connaissance patrimoniale et de la maîtrise des pertes en eau, ainsi que les délais et modalités d'application, ou non, de ce doublement.

Elle précise également le principe de l'imputation de la charge fiscale entre les services. Ainsi le doublement du taux de redevance est appliqué sur le volume d'eau prélevé pour chacun des réseaux de distribution concernés par le manquement aux obligations. Le dispositif permet d'éviter les effets de propagation de ce doublement à travers les ventes en gros entre services. En revanche, selon ce même principe, il appartient au service de production de fournir les éléments pour chacun des services de distribution à qui il vend de l'eau en gros, même s'il n'est pas responsable de la gestion de ces services.

💧 Défense Extérieure Contre l'Incendie.

En application de la Loi du 17 mai 2011, le décret n°2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie précise les obligations respectives des maires, des communes, des EPCI et des divers partenaires concernés par la DECI, dont notamment, les services d'eau.

L'arrêté du 15 décembre 2015 fixe le référentiel national de la défense extérieure contre l'incendie, à savoir, la méthode de conception et les principes généraux de la défense extérieure contre l'incendie. Il présente différentes solutions techniques pour chacun des domaines qui la compose. Ce référentiel a pour vocation d'être déployé d'abord au niveau des départements puis au niveau des communes et/ou intercommunalités.

💧 Métrologie légale & comptage.

En application de la Loi 17 mars 2014 relative à la consommation, le Décret n° 2015-327 du 23 mars 2015 fixe les amendes administratives qui se substituent à certaines infractions pénales dans le domaine de la métrologie légale dont, notamment, les compteurs « abonnés » aux services d'eau. Le décret définit l'autorité administrative chargée de prononcer ces amendes aux détenteurs des instruments de mesure légale ainsi que les modalités de publication des sanctions et de recours.

💧 ICPE / Seveso 3.

Le décret n°2014-285 du 3 mars 2014 a transposé la directive européenne 2012/18/UE du 4 juillet 2012 dite « Seveso 3 », et est applicable depuis le 1er juin 2015. L'objet de cette transposition a été de modifier la nomenclature des ICPE.

Selon l'article L 513-1 du code de l'environnement, en cas de changement de classement ICPE, l'exploitant a le droit de continuer d'exploiter l'installation sous réserve de se faire connaître du préfet avant le 01/06/2016 pour les établissements devenant SEVESO au 1/06/2015.

Eau potable, Environnement et Biodiversité

→ **Adoption des SDAGE 2016 – 2021.**

Douze arrêtés publiés au JO du 21 décembre 2015 portent sur l'approbation des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) et les programmes pluriannuels de mesures qui leur sont associés pour les bassins hydrographiques métropolitains et les départements d'outre-mer.

A noter que c'est à travers les SDAGE 2016 – 2021 qu'est étendue la liste des captages prioritaires (captages dits « Grenelle »). Au plan national, cette liste passe de 532 à 1000 captages sur lesquels doivent être déclinées des actions ciblées de maîtrise de la pollution diffuse à l'échelle d'aires d'alimentation (AAC), généralement plus vastes que les périmètres de protection réglementaires.

Différents textes réglementaires publiés durant l'année 2015 s'inscrivent dans le processus d'approbation des SDAGE :

- ◆ La note technique du MEDDE du 11 juin 2015 actualise les objectifs nationaux de réduction des rejets de substances dangereuses dans les eaux de surface ;
- ◆ L'arrêté du 27 juillet (JO du 28 août 2015) qui modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des l'article R. 212 du code de l'environnement ;
- ◆ L'arrêté du 7 août 2015 (JO du 28 août 2015) qui modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement ;
- ◆ L'arrêté du 13 septembre 2015 (JO du 24/10/2015) qui modifie l'arrêté du 16 mai 2005 portant sur la délimitation ou les groupements de bassins en vue de l'élaboration de la mise à jour des SDAGE.
- ◆ L'avis du MEDDE du 8 novembre 2015 relatif aux limites de quantification des couples « paramètre-matrice » pour les analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques en vue de l'agrément des laboratoires prévu à l'arrêté du 27 octobre 2011.

→ **Adoption des PGRI 2016 – 2021.**

En parallèle du processus d'adoption des SDAGE, douze arrêtés publiés au JO du 22 décembre 2015 portent sur l'approbation des Plans de Gestion des Risques d'Inondation (PGRI) pour les bassins hydrographiques métropolitains et les départements d'outre-mer. Ces PGRI s'inscrivent dans le cadre de la Stratégie Nationale de Gestion des Risques d'Inondation arrêtée en octobre 2014.

→ **Police de l'eau / Politique pénale.**

La circulaire n° 2015-9/G4 du 21 avril 2015 relative à la lutte contre les atteintes à l'environnement est axée en premier lieu, sur le principe d'une définition d'une politique pénale adaptée aux enjeux environnementaux locaux en établissant notamment une collaboration avec les services administratifs relatifs à la police de l'environnement. En second lieu, sur le traitement judiciaire des infractions, la Ministre recommande d'apporter des réponses pénales diversifiées en fonction de la gravité de l'infraction (recherche systématique de la remise en état, quelle que soit l'orientation procédurale ; poursuites systématiques en cas de dommage grave ou irréversible, d'obstacle aux fonctions ou de réitération ; alternatives aux poursuites dans tous les autres cas). La circulaire du 21 avril 2015 préconise par ailleurs de favoriser le recours à l'enquête de flagrance ou préliminaire qui permet de développer le traitement en temps réel par un magistrat référent des procédures d'atteintes à l'environnement afin d'éviter la persistance dans le temps de situations illégales et génératrices de dommages croissants.

→ **Zones vulnérables.**

Deux textes réglementaires publiés en 2015 portent sur les modalités de désignation des zones vulnérables aux pollutions azotées.

- Le décret 2015 – 126 (JO du 5 février 2015) simplifie les modalités de désignation et de délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole. En outre, il assure une meilleure transposition de la directive européenne dite "nitrates" (directive 91/676/CE du 12 décembre 1991 concernant la protection des eaux contre la pollution par les nitrates à partir de sources agricoles) ;
- L'arrêté du 5 mars 2015 (JO du 11 mars 2015) précise les critères et méthodes d'évaluation de la teneur en nitrates des eaux susceptibles de provoquer une eutrophisation et les modalités de désignation et de délimitation des zones vulnérables définies aux articles R. 211-75, R. 211-76 et R. 211-77 du code de l'environnement.

→ **Substances prioritaires.**

La Décision d'Exécution (UE) n° 2015/495 du 20 mars 2015 établit une liste de vigilance relative aux substances soumises à surveillance dans le domaine de la politique de l'eau conformément à la directive 2008/105/CE. La désignation de ces substances vise à établir les priorités qui seront retenues lors de la révision de la directive cadre sur l'eau (2000/60/CE).

L'arrêté du 7 septembre 2015 fixe les modalités et délais de réduction progressive et d'élimination des déversements, écoulements, rejets directs ou indirects dans le milieu aquatique des substances prioritaires visées à l'article R212-9 du code de l'environnement. La liste de ces substances, annexée à l'arrêté du 8 juillet 2010, est complétée afin d'assurer la transposition de la directive 2013/39 du 10 août 2013 ajoutant 12 nouvelles substances aux 33 substances existantes de la directive-cadre sur l'eau (2000/60/CE).

Eau potable et Qualité

→ *Surveillance de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine.*

- 💧 La directive (UE) 2015/1787 du 6 octobre 2015 modifie les annexes II (exigences minimales des programmes de contrôle pour toutes les eaux destinées à la consommation humaine) et III (spécifications pour les méthodes d'analyse) de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine. Les paramètres et les valeurs paramétriques de l'annexe I ne sont pas modifiés.
- 💧 Les exigences minimales des programmes de contrôle des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) et les spécifications pour la méthode d'analyse de différents paramètres de leur qualité sont mises à jour pour s'adapter aux progrès techniques et scientifiques. Pour le volet contrôle, la directive introduit la possibilité d'une surveillance flexible avec notamment l'ouverture vers l'utilisation de démarches préventives de gestion du risque. Cette directive devra être transposée en droit français d'ici le 27 octobre 2017.
- 💧 Dans la cadre de la transposition de la Directive 2013 / 51 (dite « Euratom »), deux arrêtés en date du 9 décembre 2015 fixent les modalités de mesure du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire prévu au code de la santé publique.
- 💧 L'instruction Direction Générale de la Santé aux Agences Régionales de Santé n° DGS/EA4/2015/280 en date du 7 septembre 2015 précise les modalités de transmission des ARS vers la DGS des données sur la qualité de l'eau au robinet du consommateur en 2014.

→ *Troisième Plan National Santé Environnement.*

L'instruction du 27 octobre 2015 commune MEDDE et Ministère de la Santé à destination des préfets de régions porte sur les modalités d'application dans les territoires, durant l'année 2016, du troisième Plan National Santé Environnement (PNSE III).

Le PNSE III a été publié en novembre 2014 pour la période 2015-2019. Cinq actions concernent à des degrés divers l'eau de consommation humaine :

- 💧 Action n°32 : surveiller les substances émergentes prioritaires dans les milieux aquatiques et les captages d'eau destinée à la consommation humaine.
- 💧 Action n°53 : élaborer un nouveau plan "micropolluants" qui devra intégrer les plans sur les « résidus de médicaments dans les eaux » et sur les PCB.
- 💧 Action n°54 : mieux prendre en compte le caractère perturbateur endocrinien des micropolluants.
- 💧 Action n°55 : promouvoir la mise en place de plans de sécurité sanitaire « AEP ».
- 💧 Action n°56 : mettre en œuvre la protection des captages utilisés pour l'alimentation en eau potable (AEP) contre les pollutions accidentelles et les pollutions diffuses.

7.7. Glossaire

Le présent glossaire est établi sur la base des définitions de l'arrêté du 2 mai 2007 et de la circulaire n°12/DE du 28 avril 2008 et de compléments jugés utiles à la compréhension du document.

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au délégataire pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Abonné domestique ou assimilé :

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau. (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m³/jour)

Certification ISO 14001 :

Cette norme s'applique aux aspects environnementaux que Veolia peut maîtriser et sur lesquels il est censé avoir une influence. Le système vise à réduire les impacts liés à nos produits, activités et services sur l'environnement et à mettre en place des moyens de prévention des pollutions, en s'intéressant à la fois aux ressources et aux sous-produits dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification ISO 9001 :

Cette norme concerne le système de management de la qualité. La certification ISO 9001 traduit l'engagement de Veolia à satisfaire les attentes de ses clients par la qualité des produits et des services proposés et l'amélioration continue de ses performances.

Certification ISO 22000 :

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche de sécurité alimentaire effectuée par le délégataire

Certification ISO 50001 :

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia à analyser ses usages et ses consommations énergétiques pour privilégier la performance énergétique dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification OHSAS 18001 :

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche sécurité et santé effectuée par le délégataire

Client (abonné) :

Personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Le client est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé) (cf. circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour Veolia, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des clients particuliers individuels et collectifs divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers individuels et collectifs (unité : m³/client/an)

Consommation globale unitaire :

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m³/client/an)

Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai [D 151.0] :

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquelles le délai est respecté. (Arrêté du 2 mai 2007)

Développement durable :

Défini en 1987 comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. ». Cela suppose un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable, tout en reposant sur une nouvelle forme de gouvernance qui encourage la mobilisation et la participation de tous les acteurs de la société civile au processus de décision.

Eau souterraine influencée :

Eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU

Habitants desservis [D 101.0] :

Population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. La population INSEE est consultable sur le site internet de l'INSEE (Décret n° 2008-1477 du 30/12/2008).

HACCP :

Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques utilisée dans l'agroalimentaire

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] :

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 💧 0 % : aucune action ;
- 💧 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- 💧 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- 💧 50 % : dossier déposé en préfecture;

- 💧 60 % : arrêté préfectoral ;
- 💧 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- 💧 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable. (Arrêté du 2 mai 2007)

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] :

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, avec le barème suivant :

- 💧 0 point : absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet ;
- 💧 + 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable.
- 💧 + 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.

L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :

- 💧 + 10 points : existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.

Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

- 💧 + 10 points : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseignée.

Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ces 40 points doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- ◆ + 10 points : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux ;
- ◆ + 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ;
- ◆ + 10 points : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements ;
- ◆ + 10 points : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ;
- ◆ + 10 points : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite ;
- ◆ + 10 points : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ;
- ◆ + 10 points : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans);
- ◆ + 5 points : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

La description des grands ouvrages (puits, réservoirs, stations de traitement, pompages...) n'est pas prise en compte pour le calcul de cet indice.

Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3] :

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en $\text{m}^3/\text{km}/\text{jour}$. (Arrêté du 2 mai 2007)

Indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] :

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en $\text{m}^3/\text{km}/\text{jour}$. (Arrêté du 2 mai 2007)

Parties prenantes :

Acteurs internes et externes intéressés par le fonctionnement d'une organisation, comme un service d'eau ou d'assainissement : salariés, clients, fournisseurs, associations, société civile, pouvoirs publics ...

Prélèvement :

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons pour n laboratoires). (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

Rendement Grenelle 2 (ou objectif de rendement Grenelle 2) :

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum à atteindre pour chaque réseau de distribution, dont la valeur dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau. Cette valeur « seuil » est définie par le décret du 2012-97 du 27 janvier 2012. Cette définition réglementaire est transcrite dans la formule générique donnée ci-après :

$$\text{Objectif Rdt Grenelle 2} = \text{Min} (A + 0,2 \text{ ILC} ; 85)$$

Avec :

Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;

ILC : Indice Linéaire de Consommation ($\text{m}^3/\text{j}/\text{km}$) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;

A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à $2 \text{ Mm}^3/\text{an}$ où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour

Réseau de desserte :

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (tels que les bornes incendie, d'arrosage, de nettoyage...) et jusqu'aux points de livraison d'eau en gros. Il est constitué de réservoirs, d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert, de conduites de distribution mais ne comprend pas les branchements. (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Réseau de distribution :

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements. (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Résultat d'analyse :

On appelle résultat d'analyse chaque valeur mesurée pour chaque paramètre. Ainsi pour un prélèvement effectué, il y a plusieurs résultats d'analyse (1 résultat par paramètre)

Taux d'impayés [P154.0] :

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées [P151.1] :

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance. Les interruptions programmées sont celles qui sont annoncées au moins 24h à l'avance.

Les périodes d'alimentation par une eau non conforme au regard des normes de potabilité ne sont pas comptées comme des interruptions. Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non paiement des factures ne sont pas prises en compte. (Arrêté du 2 mai 2007)

Taux de clients mensualisés :

Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de clients prélevés :

Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

Taux de conformité aux paramètres microbiologiques [P101.1] :

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique
- Et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques [P102.1] :

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique.
- et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

Nombre de demandes d'abonnement (mouvement de clients) rapporté au nombre total de clients, exprimé en pour cent.

Taux de réclamations [P155.1] :

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. (Arrêté du 2 mai 2007).

Volume acheté en gros (ou acheté à d'autres services d'eau potable) :

Le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume comptabilisé :

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Ce volume n'inclut pas le volume vendu en gros.

Volume consommateurs sans comptage :

Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation. (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume consommé autorisé :

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume de service du réseau :

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume mis en distribution :

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté) (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume produit :

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté dans le volume produit (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume vendu en gros (ou vendu à d'autres services d'eau potable) :

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume exporté (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

7.8. Autres annexes

POINTS D'EAU						ARRETES PREFECTORAUX						
						PERIMETRES DE PROTECTION		AUTORISATIONS DE PRELEVEMENT				
N° interne	NOM	COMMUNE	Profond.	Ind. BRGM	observat.	date	(1) copie reçue	date	(1) copie reçue	m3/h	m3/jour	m3/an
St-01	BROT	AIGUILLON	291,00	08785X0002	Forage	18/04/1975		16/09/2014		130	3 120	1 138 800
						Légende (1)						
								Document reçu		10 000	Prescrit	
								Document pas reçu		10 000	Calculé	

AR PREFECTURE

047-214700049-20160705-2016_054-DE

Reçu le 07/07/2016

Ressourcer le monde

Document à usage externe

Crédits photos : © Photothèque Veolia: Lesquare / F. Benausse / A. Desvaux / W. Crozes, Jean Marie Ramès, Samuel Bigot/Andia, Rodolphe Escher, Olivier Guerrin,

Veolia - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 575008 Paris RCS Paris
572 025 526 - Tous droits réservés - 2015