

	<u>SOMMAIRE</u>		
The same	1. L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU A VOS COTES	4	A DESCRIPTION OF THE PERSON OF
TA	2. L'ESSENTIEL	7	
elete.	2.1. Le contrat 2.2. Chiffres clés et faits marquants	8 9	
1	3. LA QUALITE DU SERVICE	13	-31
	3.1. Les moyens mobilisés	14	THE REAL PROPERTY.
	3.2. Le patrimoine du service	17	
	3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle 3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	31 44	
	3.5. Les services aux clients	48	
	4. LA VALORISATION DES RESSOURCES	55	
	4.1. La protection des ressources en eau	56	
	4.2. L'énergie	57	
	4.3. La valorisation des déchets liés au service	58	
	5. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET		
	ENVIRONNEMENTALE	59	
	5.1. Le prix du service public de l'eau	60	
	<ul><li>5.2. L'accès aux services essentiels</li><li>5.3. La formation et la sécurité des personnes</li></ul>	62 63	
	<ul><li>5.3. La formation et la sécurité des personnes</li><li>5.4. L'empreinte environnementale du service</li></ul>	64	
	5.5. Les relations avec les parties prenantes	65	
	6. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	67	
	6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la		
	Délégation (CARE)	68	
	<ul><li>6.2. Le patrimoine du service</li><li>6.3. Les investissements et le renouvellement</li></ul>	70 71	
	6.4. Les engagements à incidence financière	74	
	7. Annexes	77	
	7.1. Qualité de l'eau : bilan par entité du réseau et par paramètre 7.2. Qualité de l'eau : Fiche ARS par zone de distribution	79 90	
170 160	7.3. Annexes financières	91	
	7.4. Les nouveaux textes réglementaires	103	
752.0	7.5. Glossaire	108	
2000			
500			
4000			
1000			
			- M. E. I.
77 18			100
200			
- 4			

d

# L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU À VOS CÔTÉS



Partenaire des collectivités locales et partie prenante de vos territoires, Veolia Eau, œuvre au profit de la vie locale et du développement de vos communes.

Cette mission importante s'accompagne d'un engagement fort des femmes et deshommes de Veolia Eau, chez qui le sens du service et la motivation sont permanents. Chaque jour ils déploient leurs compétences pour répondre à vos attentes et aux demandes, en constante évolution, de vos concitoyens.

Parce que les réponses techniques et économiques ne suffisent plus à rendre un service public durable, Veolia Eau engage une démarche plus ouverte et plus globale.

Baptisée « SVR », elle associe solutions de service, de valorisation et de responsabilité.

Par service, nous entendons notre capacité à vous apporter des solutions toujours plus performantes, associant innovation, expertise technologique et maîtrise des coûts. Ceci, en matière d'optimisation des réseaux, de traçabilité de l'eau, de performance des filières d'assainissement ou de gestion de la relation client.

Par valorisation, nous entendons notre savoir-faire à gérer durablement les ressources de l'eau, avec en particulier le recyclage des eaux usées et l'utilisation des boues comme biomasse en vue de produire de l'énergie ou des produits écologiques.

Par responsabilité, enfin, nous entendons l'engagement qui est le nôtre, au quotidien, à minimiser nos impacts sur l'environnement, à agir au cœur de vos territoires pour favoriser l'accès de chacun au service de l'eau et à contribuer à la vie locale, du point de vue économique comme du point de vue social.

C'est avec cette nouvelle approche, qui s'accompagnera d'une adaptation de nos organisations, que nous pourrons continuer à remplir, chaque jour à vos côtés, les missions d'intérêt général et de développement durable que vous nous avez confiées.

Jean-Michel Herrewyn
Directeur Général de Veolia Eau

Gestion du document	Auteur	Date
Rédaction	Jean-Paul Michelet	29/05/2012
Validation	Philippe Brulé	31/05/2012



# L'ESSENTIEL

# 2.1. Le contrat

→ *Délégataire* : Société Française de Distribution d'Eau

→ Périmètre du service : GONESSE

→ Nature du contrat : Affermage

→ Durée du contrat : Date de début : 01/07/2007

Date de fin: 30/06/2022

# → Liste des avenants¹

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2		Financement et réalisation de la réhabilitation des réservoirs de la Fauconnière. Modification de la formule de révision des tarifs. Modification des conditions de révision du contrat.
1	27/10/2010	Remplacement de l'indice ICHTTS1 par l'indice ICHT-IME

# → Les engagements vis-à-vis des tiers

Société Française de Distribution d'Eau assume les engagements suivants en matière d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	SEDIF	Achat d'eau - SEDIF BG15
achat	SFDE	Achat d'eau - Annet
vente	ARNOUVILLE	Export d'eau Arnouville
vente	BONNEUIL EN FRANCE	Export d'eau Bonneuil en France
vente	SEDIF	Export d'eau - SEDIF BG15

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Les avenants dont la date d'effet est antèrieure au 31/12/2011 ne figurent pas dans cette liste.

# 2.2. Chiffres clés et faits marquants

# **CHIFFRES CLES**

26 814 habitants desservis<sup>2</sup>

4 505 abonnés

4 175 branchements

4 réservoir(s) d'une capacité totale de stockage de 2 500 m<sup>3</sup>

92 km de canalisations de distribution

#### **FAITS MARQUANTS**

→ Service

## Travaux sans tranchée

Les chantiers de renouvellement des branchements en plomb ont été menés avec un impact limité sur la qualité de vie des riverains. L'utilisation de la technologie extractor permet d'extraire le branchement en plomb dans son intégralité et de mettre en place le nouveau tronçon sans réaliser de trou important dans la chaussée.

# Un service assuré 24h/24 et 7J/7 au 811 900 400

En permanence, 200 collaborateurs de Veolia Eau Ile de France – Centre sont mobilisables en période d'astreinte, afin d'assurer les interventions d'urgence.

#### Recherche de fuite

Afin d'améliorer les performances du service public de l'eau, Veolia Eau a mis en place un dispositif de surveillance des canalisations, permettant d'identifier rapidement les secteurs concernés par une fuite et d'intervenir au plus vite pour limiter les pertes en eau et éviter des situations de détérioration importante.

#### → Valorisation

# Des consommations d'énergie optimisées

Veolia Eau a mis en œuvre sur l'ensemble des installations une démarche de management de la performance énergétique. Ce paramètre est systématiquement pris en compte dans le renouvellement des équipements. Au-delà de la gestion optimisée du service, cette démarche s'accompagne d'une réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Nombre d'habitants desservis total communiqué par la Collectivité, ou à défaut estimation avec base de calcul conforme au décret n° 2008-1477 du 30/12/2008 à partir de l'exercice 2009 (cf. définition dans le glossaire du présent document)

# → Responsabilité

#### Acteur du territoire

En 2011, Veolia Eau a participé à 41 événements locaux en lle de France et Centre : journées pédagogiques, forums emplois, dégustation d'eau du robinet avec le Bar a Eau.

Veolia Eau a aussi soutenu 23 associations locales proposant des actions sportives et culturelles en Régions lle de France et Centre.

# Des solutions solidaires pour garantir l'accès à l'eau

Veolia Eau est partenaire des Fonds Départementaux de Solidarité, à travers le Fond de Solidarité Logement (FSL). Sur le périmètre Ile de France Centre, Veolia Eau contribue au soutien de ce dispositif à hauteur de 144 000 €.

#### Faire vivre la diversité dans l'entreprise

Grâce aux actions entreprises en faveur du handicap et pour permettre le maintien dans l'emploi, les salariés handicapés représentent 5% des effec tifs de Veolia Eau Ile de France-Centre.

## Solidarité et accès au service pour tous.

Active depuis leur création dans la vie des PIMMS, Veolia Eau soutient la mise en place et de développement de plusieurs PIMMS sur le territoire lle de France-Centre : Melun, les Mureaux, Blois. Relais local de solidarité, les équipes du PIMMS accompagnent les habitants rencontrant des difficultés dans leurs démarches d'aide.

Au-delà des faits marquants régionaux décrits ci-dessus, le tableau suivant reprend les principaux évènements de l'exercice sur votre Collectivité :

Date	Description
	Réhalilitation des réservoirs de la FAUCONNIERE (3 X 500 m³) :
18/07/2011 au 28/03/2012	<ul> <li>renforcement de la structure par pose de cerces de précontrainte sur les fûts.</li> <li>reprise de l'intrados de coupole</li> <li>réhabilitation de l'étanchéité intérieure</li> <li>réhabilitation de l'étanchéité extérieure</li> </ul>

#### TRAVAUX DE REHABILITATION DES RESERVOIRS DE LA FAUCONNIERE

Les trois réservoirs sur tour d'une capacité de 500 m³ chacun, constituent un stockage stratégique du système de distribution d'eau potable de la commune.

Le génie-civil présentait de nombreuses fissures qui mettaient en péril la structure des ouvrages.

Le chantier de réhabilitation a été réalisé sous maîtrise d'ouvrage de la SFDE Agence d'ARNOUVILLE et la maîtrise d'œuvre a été assurée par les Services Techniques Régionaux de la SFDE. Il a duré plus de huit mois. Le chantier a débuté le 18 juillet 2011 et la remise en service du dernier réservoir a eu lieu après les tests d'étanchéité et la désinfection finale le 28 mars 2012.

### Contenu des travaux pour chaque réservoir :

- installation de chantier, mise en place d'une base vie et des moyens de manutention nécessaires au chantier,
- fourniture et mise en place des moyens d'accès (échafaudages) permettant d'atteindre les surfaces à traiter,
- préparation du support par enlèvement de l'étanchéité antérieure et évacuation en décharge,
- mise en place d'un système de régulation des conditions atmosphériques dans la cuve permettant l'application d'une résine armée,
- reprise du support (ragréage, traitement des fissures, ...) pour obtenir un support sain,
- mise en œuvre d'un revêtement d'étanchéité en résine époxy stratifié de qualité alimentaire sur toute la surface.
- traitement de passivation des aciers apparents dans l'intrados de coupole,
- mise en place d'un revêtement d'imperméabilisation sur l'intrados de coupole,
- réfection de l'étanchéité (avec mise en place d'un isolant thermique) de l'extrados de coupole,
- renforcement de la structure comprenant notamment :
  - 1. Injection des réservations dans le fut
  - 2. Injections des fissures verticales
  - 3. Mise en place des cerces de précontrainte
  - 4. Réalisation des solins



Pose des cerces de précontrainte sur le fût du premier réservoir.



Etanchéité interne et intrados de coupole



# 3.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

L'organisation locale

## Les fonctions support

Les services fonctionnels de la direction régionale lle-de-France - Centre regroupent des moyens supports mutualisés à l'échelle de ce périmètre.

Ils viennent en soutien des agences locales avec, notamment :



- Les services techniques
- Les laboratoires régionaux
- Le service achats
- Le service qualité sécurité environnement
- Le service informatique
- Le service commercial et contractuel
- Le service communication

#### Les services techniques

Les agences peuvent à tout moment faire appel aux spécialistes des Services Techniques de la région lle-de-France - Centre de Veolia Eau.

Forts de plus de 30 ingénieurs, techniciens et informaticiens bénéficiant d'une véritable expertise, ces services assistent et conseillent les exploitants dans leurs activités quotidiennes. Ils sont organisés en 3 départements :

- un département Traitement des Eaux
- un département Réseaux
- un département Etudes, Maintenance et Réalisations

Les services techniques régionaux sont spécialisés en techniques de pointe, études générales aussi bien dans le domaine de l'eau que celui de l'assainissement, en dessin assisté par ordinateur (DAO), cartographie informatisée, modélisation, et assurent également le suivi des travaux.

#### Les laboratoires régionaux



Outre les services techniques régionaux, les agences peuvent s'appuyer sur le laboratoire régional situé à Saint-Maurice (94).

Ce laboratoire, accrédité COFRAC, est équipé de tous les appareillages et matériels nécessaires aux contrôles bactériologiques et physico-chimiques de l'eau ainsi qu'à la mesure et à la détection des pollutions.

Le fonctionnement est assuré par 60 laborantins et chimistes qui peuvent être mobilisés en cas de besoin 24h/24 et 7j/7.

Le laboratoire de Saint-Maurice participe aux essais inter laboratoires AGLAE (Association Générale des Laboratoires d'Analyses de l'Environnement) qui regroupent environ 120

établissements dans le monde entier (Institut Pasteur, CRECEP ...). Le laboratoire de Saint-Maurice est opérateur pour la préparation des échantillons de référence utilisés dans ces essais.

En ce qui concerne les techniques de pointe, on peut citer la PCR (Polymerase Chain Reaction) qui permet d'identifier une bactérie à partir d'un fragment de son ADN.

En outre, la Région Ile-de-France – Centre dispose de nombreux laboratoires : dans les usines de production d'eau potable d'Annet-sur-Marne, Itteville et Chartres et dans les usines de dépollution de Saint-Thibault-des-Vignes, Dammarie-les-Lys et Rosny-sur-Seine.

#### Le service achat

Il permet d'obtenir les produits et équipements les mieux adaptés grâce à des achats groupés, à notre expertise technique et à la capitalisation quotidienne de nos expériences sur le plan national.

# Le service prévention qualité sécurité environnement

Il assure le management des démarches ISO 9001, ISO 14001, et ISO 22000 de la région et le suivi des audit, vérifie la bonne application des procédures et modes opératoires, adapte et diffuse les bonnes pratiques dans un objectif d'amélioration permanente de la qualité des services, de la mise en sécurité des personnes et des biens et de protection de l'environnement.



#### Le service contractuel et commercial

A la disposition de chaque agence et pour le compte des collectivités, ce service instruit tous les types de dossiers contractuels et apporte des conseils en matière de droit contractuel et de réglementation sur l'eau et l'assainissement. En cas de besoin, il peut solliciter la direction juridique nationale.

#### Le service informatique

Avec 15 personnes, il permet d'anticiper et d'adapter les évolutions très rapides en ce domaine. En outre, il gère la cohérence informatique entre les différents niveaux organisationnels de la région.

#### Le service communication

Il a pour mission d'accompagner les actions d'information souhaitées par les collectivités à destination des clients du service mais aussi des écoles concernant la qualité de l'eau, le prix de l'eau, les métiers de l'eau, l'assainissement (ex : visite de stations d'épuration). En outre, il peut aider les collectivités dans l'organisation de manifestations sur le thème de l'eau.

# L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

# 3.2. Le patrimoine du service

#### L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

- des installations de production
- des réseaux de distribution
- des branchements en domaine public
- des outils de comptage

Les évolutions de l'inventaire des réseaux et des ouvrages annexes sont listées dans les tableaux cidessous, dans la limite du périmètre affermé.

#### Elles concernent:

- Les travaux neufs et les extensions de réseaux, après rétrocession des ouvrages et intégration dans le périmètre affermé ;
- Les travaux de renouvellement, dans la mesure des informations à notre disposition ;
- La régularisation des plans, suite à la visite annuelle des réseaux et ouvrages, qui permet la mise à jour du Système d'Information Géographique (SIG).

La systématisation de la transmission des plans de récolement correspondant aux travaux de réhabilitation ou aux extensions réalisées par la Collectivité ou par des lotisseurs permettrait une mise à jour complète de notre base de données cartographique et contribuerait à une meilleure compréhension du fonctionnement général et de l'état des réseaux.

#### → Les installations

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification	
Reprise de Z.I.	300	Bien de retour	
Reprise ETIF	400	Bien de retour	
Autres installations eau	Débit des pompes (m3/h)	Qualification	
Intercom. BG 15		Bien de retour	
Intercom Gonesse-Arnouville		Bien de retour	
Intercom. Villepinte		Bien de retour	
Intercom. Villepinte-tulipes		Bien de retour	
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification	
Bâche ZI	1 000	Bien de retour	
Fauconnière 1	500	Bien de retour	
Fauconnière 2	500	Bien de retour	
Fauconnière 3	500	Bien de retour	
Capacité totale des réservoirs	2 500		

# → Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	0	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	92 282	Bien de retour

# → Les branchements en domaine public

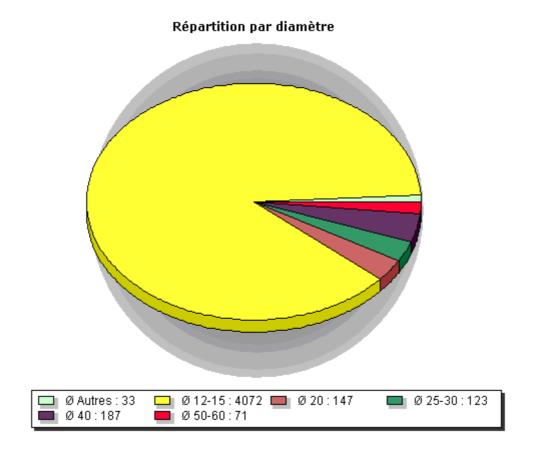
Branchements		Qualification
Nombre de branchements	4 175	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	25 753	Bien de retour

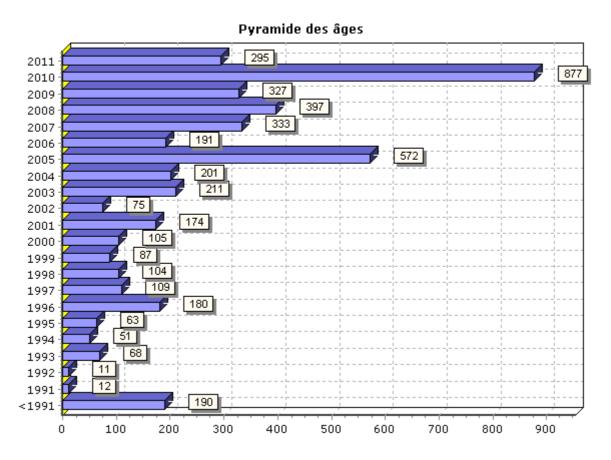
# → Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	4 633	Bien de retour

<sup>(\*)</sup> compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation

Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	33	4 072	147	123	187	71	4633
Age moyen	2 005	2 005	2 004	2 001	2 002	2 002	





# → Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	249	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	238	Bien de retour
dont bornes de puisage	0	Bien de retour

<sup>(\*)</sup> le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

Autres installations	Qualification
Intercom. BG 15	Bien de retour
Intercom Gonesse-Arnouville	Bien de retour
Intercom. Villepinte	Bien de retour
Intercom. Villepinte-tulipes	Bien de retour

# → Le récapitulatif et l'historique du patrimoine du service

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	116,5	116,9	117,6	118,0	118,0	0,0%
Longueur d'adduction (m linéaire)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (m linéaire)	116 496	116 924	117 642	117 989	118 035	0,0%
dont canalisations	90 974	91 304	92 008	92 292	92 282	-0,0%
dont branchements	25 522	25 620	25 634	25 697	25 753	0,2%
Equipements	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'appareils publics	241	237	238	238	249	4,6%
dont poteaux d'incendie	241	237	238	238	238	0,0%
dont bornes de puisage	0	0	0	0	0	0%
Branchements	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de branchements	4 253	4 267	4 269	4 278	4 175	-2,4%
dont branchements plomb	859	792	640	440	329	-25,2%
Branchements plomb supprimés	188	67	152	200	111	-44,5%

# → Répartition des canalisations par diamètre et matériaux

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml) - tous matériaux		92 292	92 292
Diamètre 30 (mm) - Fonte		23	23
Diamètre 50 (mm) - Fonte		751	751
Diamètre 50 (mm) - Polyéthylène		3 072	3 072
Diamètre 50 (mm) - PVC		200	200
Diamètre 60 (mm) - Fonte		9 042	9 042
Diamètre 60 (mm) - Polyéthylène		4 232	4 232
Diamètre 60 (mm) - PVC		478	478
Diamètre 75 (mm) - Polyéthylène		200	200
Diamètre 80 (mm) - Autre		17	17
Diamètre 80 (mm) - Fonte		1 351	1 351
Diamètre 80 (mm) - PVC		275	275
Diamètre 90 (mm) - Polyéthylène		158	158
Diamètre 100 (mm) - Acier		113	113
Diamètre 100 (mm) - Amiante ciment		120	120
Diamètre 100 (mm) - Fonte		10 919	10 919
Diamètre 100 (mm) - PVC		683	683
Diamètre 110 (mm) - Polyéthylène		69	69
Diamètre 110 (mm) - PVC		959	959
Diamètre 125 (mm) - Fonte		102	102
Diamètre 150 (mm) - Acier		45	45
Diamètre 150 (mm) - Fonte		17 937	17 937
Diamètre 150 (mm) - PVC		475	475
Diamètre 160 (mm) - PVC		1 051	1 051
Diamètre 200 (mm) - Ciment		195	195
Diamètre 200 (mm) - Fonte		10 415	10 415
Diamètre 200 (mm) - Polyéthylène		228	228
Diamètre 200 (mm) - PVC		394	394
Diamètre 250 (mm) - Fonte		2 790	2 790
Diamètre 300 (mm) - Fonte		14 589	14 589
Diamètre 300 (mm) - Polyéthylène		88	88
Diamètre 300 (mm) - PVC		1 185	1 185
Diamètre 350 (mm) - Fonte		490	490
Diamètre 400 (mm) - Fonte		1 885	1 885
Diamètre 500 (mm) - Fonte		1 298	1 298
Diamètre 800 (mm) - Acier		83	83
Diamètre 800 (mm) - Ciment		5 610	5 610

# LA GESTION PATRIMONIALE

VEOLIA Eau met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée du patrimoine de la collectivité. Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service.

L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. La collectivité peut ainsi optimiser les travaux d'investissement et de renouvellement.

# → Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2] et synthèse des opérations réalisées

Pour l'année 2011, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 60 :

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	60	60	60	60	60

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

- 0 point : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- ♦ 10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- ◆ 20 points : mise à jour du plan au moins annuelle

Les 20 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- +10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
- +10 : connaissance pour chaque troncon de l'âge des canalisations
- +10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes
- +10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral
- +10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)
- ◆ +10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements
- → +10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)
- +10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompages... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice (arrêté du 2 mai 2007).

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.

# > Taux moyen de renouvellement des réseaux

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<sup>ème</sup> ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	90 974	91 304	92 008	92 292	92 282

# → La situation des biens : insuffisances et propositions d'amélioration

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Qualité de l'eau		Amélioration gustative de l'eau possible par accroissement du nombre de points de chloration (2 points seulement existants)	Etude réalisée dans le cadre du schéma directeur. Mise en place d'une rechloration au réservoir de la Fauconnière. La SFDE proposera, en 2012,une solution technique et financière pour la rechloration.
Réseau de distribution d'eau		La sécurisation s'est améliorée avec la mise en service du BG 09 de Bonneuil Pont Yblon. Pour sécuriser complètement la zone il faudra finaliser la liaison Oise- Marne (DN 800mm) sur le tronçon Arnouville- Sarcelles (cf. pré-étude SFDE de 2004).	La maîtrise d'ouvrage est déléguée à la commune de Garges-Lès-Gonesse qui a désigné un maître d'oeuvre. Les études sont en cours et les travaux seront réalisés en 2012-2013.
Réseau AEP	Quartier Saint Blin	Travaux en cours	Les travaux réalisés dans le cadre du projet ANRU ont permis de rationnaliser le réseau d'eau potable et de clarifier les limites d'intervention (domaine public/domaine privé). Les travaux commencés fin 2009 se sont poursuivis en 2011.
Défense incendie	Bornes dédiées  Parc Poteaux d'incendie	Prises d'eau illégales sur les bornes incendie.  Satisfaisant, néanmoins des remplacements d'appareils anciens sont à envisager car les pièces détachées pour les réparations ne sont plus disponibles.	Dégradation du rendement de réseau. Il conviendrait de prévoir des bornes vertes équipées de compteurs dédiées aux preneurs d'eau (balayeuses, hydro cureur, arrosage).  Le parc est entretenu dans le cadre d'une convention d'entretien des PI/BI.
Réservoirs	Fauconnière	Etat très préoccupant : présence de fissures sur le fût des ouvrages, et d'éclats béton (cf. étude SFDE 2006)	Clôture réalisée en 2007. Un diagnostic de l'état du génie civil a été réalisé par un bureau d'étude à la demande la collectivité. Dans le cadre de l'avenant N° 2 au contrat d'affermage, les travaux de réhabilitation ont été mis en oeuvre par la SFDE en 2011 : - renforcement de la structure (pose de cerces de précontrainte) - reprise des intrados de coupole

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
			- réhabilitation de l'étanchéité intérieure - réhabilitation de l'étanchéité extérieure
Sécurité du personnel	Surpresseurs ETIF et ZI	Non-conformité règlementaire sur la configuration du local chlore : le technicien doit être à l'extérieur de l'ouvrage pour intervenir sur les bouteilles chlore.	Une étude est à mener pour la mise en conformité des locaux. Les dimensions du local contenant la partie gazeuse doivent être limitées afin de renforcer la sécurité des intervenants en empêchant leur pénétration dans celui-ci.
Installations AEP			La réglementation impose une étude de la vulnérabilité des installations aux actes de malveillance. La SFDE a transmis en 2009 à la commune une proprosition à ce sujet
Réseau de distribution d'eau	Réseau de distribution d'eau	L'utilisation, par les particuliers, d'une ressource en eau autre que celle distribuée par le réseau public (eau issue de puits, de forages domestiques ou de dispositifs de récupération d'eau de pluie) peut présenter des risques sanitaires pour la population. En effet, la connexion d'un réseau contenant de l'eau provenant d'une ressource non potable avec le réseau de distribution d'eau potable peut contribuer à polluer les installations intérieures et, par retour d'eau, le réseau public.	En vue de renforcer la sécurité sanitaire des réseaux d'eau potable, la Collectivité devra modifier son Règlement du Service de l'Eau en y intégrant les nouvelles dispositions réglementaires relatives à la déclaration en Mairie et au contrôle des ouvrages de prélèvement (puits et forages) et des installations de récupération d'eau de pluie : - Décret n° 2008-652 du 02 juillet 2008 - Arrêté du 21 août 2008 - Deux arrêtés du 17 décembre 2008
Production d'eau Usine d'Annet- sur-Marne	Production d'eau Usine d'Annet- sur-Marne	De nouvelles exigences réglementaires ont imposé la réalisation d'importants travaux de mise aux normes sur l'usine d'eau potable d'Annet-sur-Marne.	Il conviendra de traduire l'impact financier de ces travaux réglementaires dans la convention de fourniture d'eau.
Réseau d'alimentation en eau Liaison Oise- Marne DN 800mm	Réseau d'alimentation en eau Liaison Oise- Marne DN 800mm	Deux conventions ont été passées en 2010 entre les communes d'Arnouville, Gargess-Les-Gonesse, Gonesse, Bonneuil-En-France et le SEDIF. Elles donnent aux communes de nouvelles obligations en matière d'entretien et de renouvellement de la canalisation DN 800 liaison Oise-Marne.	Il est nécessaire que la commune statue sur les modalités de mise en oeuvre de ses nouvelles obligations. Il est possible de les intégrer par avenant au contrat de délégation de service public.

# L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

# → Interventions sur installations

Installation	Date	Commentaires
0 0 500 0	07/04/2011	Remplacement de deux mètres de tuyau sur les colonnes de vidange sur les réservoirs 1 et 2
Gonesse 3 x 500 m3	07/04/2011	Fixation du lavabo de prélévement qui était détérioré
	21/06/2011	Remplacement vanne BG15
	14/02/2011	Réparation de la rampe chlore
	11/04/2011	Remise en place de la pompe n° 2
	12/04/2011	Pose d'un capteur de vide sur chloration
Gonesse Etif surpression	09/09/2011	Dépannage liaison LS RPC
	09/11/2011	Réparation d'une fuite d'eau sur filetage PVC
	26/12/2011	Réparation d'une fuite sur le réducteur de pression
	05/05/5/11	Réparation d'une fuite d'eau sur l' entrée surpression chlore
Canadaa 71 yaansiaa . haaba	03/10/2011	Graissage de la porte, de la trapes et du cadenas
Gonesse ZI reprise + bâche	10/11/2011	Réparation d'une fuite sur le presse-étoupe pompe 1 et 2
	27/01/2011	Remplacement bouteille de chlore
	28/01/2011	Dépose de la pompe reprise n°2 pour accès au forage
	14/02/2011	Graissage de la vanne monovar
	14/02/2011	Maintenance préventive pompes de reprises
	23/02/2011	Remplacement bouteille de chlore
	03/03/2011	Remplacement bouteille de chlore
	08/03/2011	Maintenance pompes reprises
Gonesse Etif surpression	18/03/2011	Remplacement bouteille de chlore
	12/04/2011	Remplaçement bouteille de chlore
	10/06/2011	Remplacement bouteille de chlore
	14/06/2011	Remplacement bouteille de chlore
	15/07/2011	Remplacement bouteille de chlore
	27/07/2011	Maintenance préventive pompes de reprises
	09/09/2011	Remplacement bouteille de chlore
	26/09/2011	Remplacement bouteille de chlore
	18/01/2011	Remplacement bouteille de chlore
	15/02/2011	Graissage de la vanne monovar
	24/02/2011	Maintenance préventive pompes de reprises
	08/03/2011	Maintenance pompe surpression chlore
	01/04/2011	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse ZI reprise + bâche	12/05/2011	Maintenance graissage de la vanne monovar
	25/05/2011	Remplacement bouteille de chlore
	29/06/2011	Remplacement bouteille de chlore
	10/08/2011	Maintenance préventive pompes de reprises
	03/10/2011	Graissage de la vanne monovar
	02/11/2011	Remplacement bouteille de chlore

# → Interventions sur réseaux et branchements

Le bilan des interventions réalisées sur l'exercice est présenté ci-dessous :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisation	11	8	7	7	7	0,0%
Nombre de fuites par km de canalisation	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchements	91	60	50	62	64	3,2%
Nombre de fuites pour 100 branchements	2,1	1,4	1,2	1,5	1,5	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	0	0	0	52	42	-19,2%
Nombre de fuites sur équipements	0	0	0	1	0	-100,0%
Nombre d'autres fuites	0	2	2	0	0	0%
Nombre de fuites réparées hors fuites sur compteur	102	70	59	70	71	1,4%

# Réparation de fuites sur canalisations et sur équipements

Date	Adresse	Diamètre
28/01/2011	RUE EMMANUEL RAIN	150
07/07/2011	AVENUE LEON BLUM	150
23/08/2011	ALLEE DE LA HAYE POITOU	63
12/09/2011	AVENUE FRANCOIS MITTERRAND D208	200
07/12/2011	AVENUE LEON BLUM	150
29/12/2011	PLACE DU MARECHAL LYAUTEY	150
07/01/2011	PARC DE LA COMMANDERIE -	100

# Réparation de fuites sur branchements

Date	Adresse
06/01/2011	26 AVENUE PIERRE BROSSOLETTE
13/01/2011	46 RUE D'ARNOUVILLE
25/01/2011	10 RUE DES CHEVRONS
31/01/2011	6 VILLA DES FRENES
31/01/2011	5 RUE MOLIERE
02/02/2011	22 RUE DU CLOS DROUHOT
02/02/2011	8 RUE DE LA MALMAISON
02/02/2011	21 RUE DES VOLIGES
03/02/2011	5 RUE CHARLES PEGUY
04/02/2011	8 AVENUE MAURICE MEYER
05/02/2011	4 RUE DU CLOS DROUHOT

Date	Adresse				
07/02/2011	22 RUE DU CLOS DROUHOT				
08/02/2011	19 RUE D'AULNAY				
12/02/2011	21 PLACE DES MARRONNIERS				
22/02/2011	34 RUE GALANDE				
04/03/2011	10 VLA LAURIERS ROSES				
15/03/2011	6 AVENUE DES MYOSOTIS				
16/03/2011	1 RUE DES CHEVRONS				
17/03/2011	AVENUE DES JASMINS				
17/03/2011	45 AVENUE DES BLEUETS				
21/03/2011	19 RUE DU CLOS ST PAUL				
22/03/2011	28 RUE DU VIGNOIS				
07/04/2011	2 AVENUE ALEXANDRE GASSIEN				
08/04/2011	3 RUE XAVIER LALONDE				
18/04/2011	15 AVENUE DES MIMOSAS				
19/04/2011	6 RUE DE MONTCIENT				
23/04/2011	5 RUE MOLIERE				
03/05/2011	51 AVENUE DES JASMINS				
04/05/2011	6 RUE MOLIERE				
05/05/2011	3 RUE PIERRE CORNEILLE				
16/05/2011	2 RUE XAVIER LALONDE				
25/05/2011	34 RUE GALANDE				
26/05/2011	2 AVENUE ALEXANDRE GASSIEN				
26/05/2011	2 AVENUE ALEXANDRE GASSIEN				
14/06/2011	29 RUE DE L'HOTEL DIEU				
17/06/2011	22 RUE AUGUSTE MORISSEAU				
21/06/2011	14 RUE PIERRE LORGNET				
24/06/2011	5 RUE DU PETIT ROSNE				
04/07/2011	36 RUE D'ARNOUVILLE				
22/07/2011	11 RUE ALFRED DE MUSSET				
25/07/2011	17 RUE DE L'EPTE				
02/08/2011	44 AVENUE ALEXANDRE GASSIEN				
30/08/2011	24 RUE JULES MASSENET				
07/09/2011	50 SQUARE DES SPORTS				
08/09/2011	RUE PIERRE DE THEILLEY				
13/09/2011	72 AVENUE DES MYOSOTIS				
13/09/2011	18 AVENUE DES AUBEPINES				
21/09/2011	RUE PIERRE DE THEILLEY				
06/10/2011	39 RUE DU GEN LECLERC				
13/10/2011	1 RUE FURMANECK				
18/10/2011	63 AVENUE ALEXANDRE GASSIEN				
18/10/2011	58 AVENUE DES JASMINS				
19/10/2011	11 AVENUE RAYMOND RAMBERT				
21/10/2011	RUE ANDRE MALRAUX				
25/10/2011	RUE D'ARSONVAL				
10/11/2011	25 RUE GAY LUSSAC				
17/11/2011	2B RUE FRERES MONTGOLFIER				
22/11/2011	46 RUE D'ARNOUVILLE				
25/11/2011	46 RUE D'ARNOUVILLE				
29/11/2011	4 PLACE DES MARRONNIERS				

Date	Adresse
05/12/2011	8 RUE DE LA MALMAISON
23/12/2011	46 RUE D'ARNOUVILLE
23/12/2011	RN370
26/12/2011	14 RUE EMMANUEL RAIN

# Réparation de fuites sur compteurs

Commune	Nombre de fuites compteurs
GONESSE	42

# Arrêts d'eau réalisés

Date intervention	Type d'intervention	Linéaire coupé en m	Durée en mn
28/01/2011	Fuite sur canalisation	500	180
07/07/2011	Fuite sur canalisation	405	240
23/08/2011	Fuite sur canalisation	100	120
12/09/2011	Fuite sur canalisation	200	120
07/12/2011	Fuite sur canalisation	300	120
29/12/2011	Fuite sur canalisation	300	420
07/01/2011	Fuites canalisation	350	600

# Interventions diverses réalisées

# → Recherches de fuites

Nos agents et notre équipe recherche de fuite sont sollicités à intervalles réguliers pour faire des « écoutes » sur réseaux.

Ces opérations sont réalisées par la pose de capteurs acoustiques permettant l'enregistrement des anomalies acoustiques liées aux débits nocturnes : il est ainsi possible de localiser des fuites, dont la localisation fine peut être précisée par l'emploi de corrélateurs.

# Corrélation acoustique

Linéaire inspecté
14150

# Pré localisation

Linéaire inspecté	Résultat
710	2 fuites détectées

# LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT REALISES

# → Le renouvellement réalisé sur les installations

Installation	Commentaires		
	Remplacement de la trappe n°2 du réservoir		
Réservoir Fauconnière	Renouvellement de la vanne électrique		
ixeservoii i auconinere	Renouvellement du trop plein et du refoulement		
	Renouvellement de l'échelle de coupole		

# → Le renouvellement réalisé sur le réseau et les équipements par le délégataire

Date de réalisation	Voie	Linéaire posé / Linéaire déposé	Diamètre
01/06/2011	Rue nungesser et coli	200	160
08/08/2011	Rue de Paris	215	100
08/08/2011	Rue de paris (devant la mairie)	15	100
03/10/2011	Avenue François Mitterrand	41,6	100

Renouvellement des vannes	Description	
Rue Victor Hugo	Renouvellement 1 vanne DN 100	
Rue Brocquet	Renouvellement 1 vanne DN 60	

# → Les renouvellements de branchements

Renouvellement des branchements plomb		2008	2009	2010	2011
Nombre de branchements	4 253	4 267	4 269	4 278	4 175
Cumul des branchements supprimés	267	334	486	686	797

# $\rightarrow$ Les renouvellements de compteurs

Renouvellement des compteurs		2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de compteurs	4 369	4 457	4 456	4 515	4 633	2,6%
Nombre de compteurs remplacés	261	385	252	608	467	-23,2%
Taux de compteurs remplacés	6,0	8,6	5,7	13,5	10,1	-25,2%

# **LES TRAVAUX NEUFS REALISES**

# → Réseaux, branchements et compteurs

# Travaux neufs réalisés sur le réseau par le délégataire

Date	Rue	Diamètre	Linéaire posé
10/11/2011	Zac des tulipes	200	185
10/11/2011	Zac des tulipes	300	460

# Branchements neufs réalisés par le délégataire

Nom du client	Adresse des travaux	Date réalisation des travaux
SOCIETE GCC	Boulevard du 19 Mars 1962	21/02/2011
Entreprise C.C.R.	Rue Jean Camus	01/03/2011
SARL PARC EN BARROIS	KFC Gonesse - Rue Nungesser et Coli	26/04/2011
PAYET	54 Avenue des Bleuets	07/09/2011
PEKER	13 Rue du Thillay	12/10/2011
CENTRE HOSPITALIER DE GONESSE	7 Rue Furmaneck	16/11/2011
IDE NUMAN	4 Bis Villa des Sorbiers	25/11/2011
SAVI 3 (M. GAUTHIER)	Chemin de Savigny (2 branchements)	12/12/2011

# 3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

VEOLIA Eau remplit chaque jour ses missions afin de délivrer un service public performant et responsable. Grâce à son savoir-faire, l'inventivité et l'engagement quotidien de ses équipes VEOLIA Eau fait progresser le niveau de performance des services dont elle assure la gestion.

# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Depuis 2002, VEOLIA Eau publie chaque année dans ses rapports annuels les indicateurs de performance institués par la FP2E et étendus depuis 2008 à tous les services publics d'eau en France dans le cadre de la réglementation sur l'eau (décret du 2 mai 2007).

Indicateurs	réglementaires	Producteur	Valeur du		
(Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)		réglementaire	délégataire		
Qualité de	service à l'usager				
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	100,0 %			
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS <sup>1</sup>	100,0 %		
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,55 u/1000 abonnés		
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	98,55 %		
[P155.1]	Taux de réclamations Délégataire		0,22 u/1000 abonnés		
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,52 %		
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité <sup>2</sup>	2 734 €		
Gestion financière et patrimoniale					
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable  Délégataire		60 %		
Performance environnementale					
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	94,3 %		
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	3,17 m³/jour/km		
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	3,04 m³/jour/km		
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité 1	0 %		

<sup>1</sup> la donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

# LES INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA

Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Mesure statistique d'entreprise
Existence d'une Commission Consultative des Services Publics Locaux	Oui
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Oui
Obtention de la certification ISO 9 001	Certification obtenue par l'exploitant
Obtention de la certification ISO 14 001 (usine)	0 unité(s)
Obtention de la certification ISO 14 001 (réseau)	Non
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui

<sup>2</sup> les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis

# RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES DEMANDES PAR LA COLLECTIVITE

# Détail des volumes d'eau exportés

Installations	Volume (m³)
ARNOUVILLE : Concorde	132 646
ARNOUVILLE : Le Vignois	20 787
ARNOUVILLE : Sellier	3 662
BONNEUIL	40 382
Total	197 477

# Période de relevé des compteurs d'abonnés

Relevé des compteurs	Début de période	Fin de période	
Premier semestre 2005	10/06/2005	20/07/2005	
Deuxième semestre 2005	21/11/2005	12/12/2005	
Premier semestre 2006	13/06/2006	19/07/2006	
Deuxième semestre 2006	17/11/2006	08/12/2006	
Premier semestre 2007	19/06/2007	17/07/2007	
Deuxième semestre 2007	Facturation le 28/01/2008 sur la base d'une estimation.		
Premier semestre 2008	12/06/2008	11/07/2008	
Deuxième semestre 2008	Facturation le 04/02/2009 sur la base d'une estimation.		
Premier semestre 2009	12/06/2009	10/07/2009	
Deuxième semestre 2009	Facturation le 11/12/2009 sur la base d'une estimation.		
Premier semestre 2010	07/06/2010	02/07/2010	
Deuxième semestre 2010	Facturation les 16 et 21/12/2010 sur la base d'une estimation.		
Premier semestre 2011	06/06/2011	20/06/2011	
Deuxième semestre 2011 Facturation le 14/12/2011 sur la base d'une estimation			

# Cartographie et données patrimoniales

Le taux de réalisation est de 100% concernant les données suivantes :

- Diamètre
- Matériau
- Age ou tranche d'âge (lorsque la date de pose n'est pas connue avec exactitude).

# Cartographie et données d'exploitation

La SFDE renseigne le SIG avec les données d'exploitations. La cartographie des fuites sur canalisations est maintenant disponible.

# Cartographie des pressions

Le modèle hydraulique EPANET fourni par la collectivité a été complété en 2010 par le délégataire. Il n'y a pas eu d'évolution significative du réseau nécessitant une mise à jour du modèle pour l'année 2011. La SFDE procèdera à la mise à jour du modèle en 2012 en fonction de l'évolution des réseaux et des installations du service.

# Situation du personnel

L'ensemble du personnel de l'Agence d'Arnouville (Service eau, services administratifs et encadrement) est susceptible d'intervenir sur les installations de la Ville de Gonesse. Il n'y a pas de personnel affecté exclusivement à ce contrat.

# Engagement sur les objectifs de performance

Le Fermier s'engage sur les objectifs de performance définis dans le tableau suivant :

Année 2009	Objectif	Points de pénalité affectés si l'objectif n'est pas atteint	Performance de l'année	Points de pénalité
Gestion du réseau				
Analyses non-conformes en distribution (DDASS) (Bactériologiques, Physicochimiques ou autres)	0	Nombre d'occurrences supérieures à l'objectif x 10	0	0
Interruptions non programmées du service (hors sécheresse, forte période pluvieuse, gel ou catastrophe naturelle)	10	Nombre d'occurrences supérieures à l'objectif x 5	7	0
Indice linéaire de pertes (définition Article 21) Moyenne sur 3 années*	< 4,85 m³/j/km	(objectif – réalisé) x 50	3.04	0
Gestion des usagers				
Respect des obligations du service (Article 23)	100 %	Nombre de non respect supérieur à l'objectif x 1	5	5

# Détail des non-respects des obligations du service (Article 23)

Objectifs de service	Nombre de non respect	GONESSE
Envoi du devis sous huit jours après réception de la demande (ou après rendezvous d'étude sur les lieux, si nécessaire).	3	3
Réalisation des travaux au plus tard dans les 15 jours ou ultérieurement à la date qui convient à l'abonné après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives.	2	2
Délai d'ouverture d'un compteur : l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré suivant l'appel de l'abonné.	0	0
Délai de raccordement pour déplacement de compteur inférieur à deux semaines.	0	0
Réponse aux courriers de réclamation sous 8 jours.	0	0
Taux de respect de rendez-vous donnés dans une plage de deux heures : 100%	0	0

# LA CERTIFICATION DU SERVICE

L'intégralité des périmètres opérationnels de VEOLIA Eau est certifié ISO 9 001.

40% des activités de VEOLIA Eau en France sont certifiés ISO 14 0011.

VEOLIA Eau a été la première entreprise de l'eau à être certifiée pour la maîtrise des risques sanitaires (ISO 22 000) et à obtenir la triple certification Qualité-Sécurité-Environnement pour un périmètre d'exploitation.



<sup>1</sup> Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires

# L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Le niveau d'efficacité des services d'eau est lié à l'alliance de l'expertise des femmes et des hommes du service de l'eau, du savoir-faire de VEOLIA Eau et de l'existence d'une véritable démarche de management de la performance.

En matière de formation, Veolia est la seule entreprise de services en France à disposer de campus dédiés à ses métiers.

Chaque année, les campus Veolia dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

# L'efficacité de la production : les volumes prélevés et produits

# → L'origine de l'eau alimentant le service

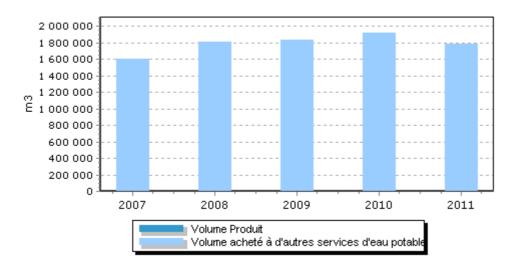
L'eau distribuée sur la commune provient de l'Usine d'Annet sur Marne.

# → Les volumes produits et mis en distribution

Le tableau suivant présente les volumes produits qui ne prennent pas en compte les volumes de service des installations ainsi que les volumes mis en distribution qui prennent en compte, le cas échéant, les volumes achetés et vendus à d'autres services d'eau potable :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	0	0	0	0	0	0%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	1 602 343	1 817 410	1 841 685	1 923 179	1 788 105	-7,0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	187 162	189 258	265 214	197 477	-25,5%
Volume mis en distribution (m3)	1 602 343	1 630 248	1 652 427	1 657 965	1 590 628	-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 :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
SEDIF	2 057	7	8 069	1 104	0	-100,0%
SFDE	1 600 286	1 817 403	1 833 616	1 922 075	1 788 105	-7,0%
Volume acheté total	1 602 343	1 817 410	1 841 685	1 923 179	1 788 105	-7,0%

#### → Les volumes introduits

Le total du volume introduit sur le périmètre est détaillé ci-après :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume produit	0	0	0	0	0	0%
Volume acheté	1 602 343	1 817 410	1 841 685	1 923 179	1 788 105	-7,0%
Volume introduit total (m3)	1 602 343	1 817 410	1 841 685	1 923 179	1 788 105	-7,0%

#### L'efficacité de la distribution : les volumes vendus, les volumes consommés et leur évolution

#### → Volumes vendus

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

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	187 162	189 258	265 214	197 477	-25,5%
SEDIF	187 162	189 258	265 214	197 477	-25,5%

#### → Volumes vendus

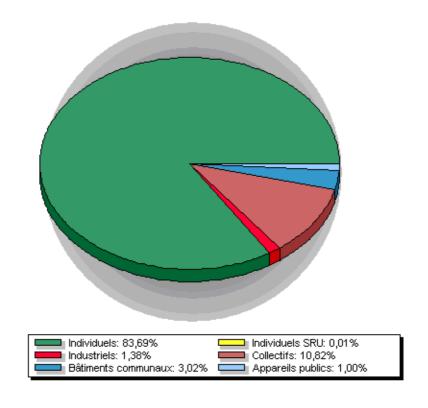
#### Le volume vendu sur le périmètre et vendu aux autres collectivités est présenté dans le tableau ci-dessous :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Clients municipaux	51 074	50 123	50 038	52 730	59 756	13,3%
dont bâtiments communaux	48 505	50 123	50 038	46 265	44 839	-3,1%
dont appareils publics	2 569			6 465	14 917	130,7%
Clients Individuels	1 451 611	1 463 936	1 421 279	1 443 735	1 423 929	-1,4%
dont Individuels	1 299 162	1 277 851	1 218 726	1 238 344	1 242 716	0,4%
dont clients individualisés (Loi SRU)	12	12	40	40	121	202,5%
dont Industriels	21 360	40 794	49 785	63 793	20 442	-68,0%
dont collectifs	131 077	145 279	152 728	141 558	160 650	13,5%
Total du volume vendu sur le périmètre	1 502 685	1 514 059	1 471 317	1 496 465	1 483 685	-0,9%
SEDIF	0	187 162	189 258	265 214	197 477	-25,5%
Volume vendu total (m3)	1 503 364	1 514 047	1 660 575	1 761 679	1 681 162	-4,6%
Vente autres collectivités	0	187 162	189 258	265 214	197 477	-25,5%

#### Le détail des volumes par commune et par activité est disponible ci-dessous :

	2009	2010	2011
APPAREILS PUBLICS	0	6 465	14 917
COLLECTIFS	152 728	141 558	160 650
INDIVIDUELS	1 218 726	1 238 344	1 242 716
INDUSTRIELS	49 785	63 793	20 442
BATIMENTS COMMUNAUX	50 038	46 265	44 839
GONESSE	1 471 277	1 496 426	1 483 564
TOTAL	1 471 277	1 496 426	1 483 564

#### Répartition du volume vendu par clients du périmètre du contrat



#### → Volumes consommés

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume 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.

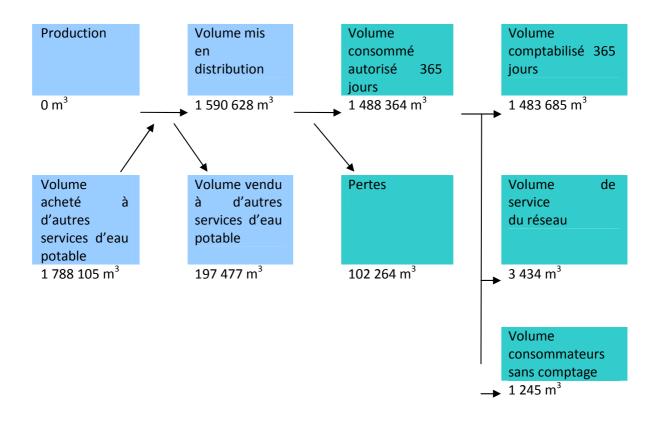
	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu comptabilisé total	1 503 364	1 514 047	1 660 575	1 761 679	1 681 162	-4,6%
Dont volumes sans comptage			0	1 245	1 245	0,0%
Dont volumes consommés pour le service	0	0	3 362	3 167	3 434	8,4%
Volume consommé autorisé 365 jours	1 506 814	1 518 220	1 475 864	1 500 877	1 488 364	-0,8%
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00				
Volume consommé autorisé total	1 503 364	1 514 047	1 663 937	1 766 091	1 685 841	-4,5%
Consommation moyenne par abonné domestique (m3/client/an)	313	301	286	288	277	-3,8%
Consommation moyenne globale (m3/client/an)	351	347	381	401	374	-6,7%

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

#### Il est présenté ci-dessous :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 503 364	1 701 209	1 661 760	1 762 924	1 682 407	-4,6%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 502 685	1 514 059	1 472 502	1 497 710	1 484 930	-0,9%
domestique ou assimilé	1 502 685	1 350 526	1 335 112	1 358 475	1 316 414	-3,1%
autres que domestique	-	163 521	137 390	139 235	168 516	21,0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	187 162	189 258	265 214	197 477	-25,5%

#### → Synthèse des flux de volumes



#### Le rendement de réseau

Indicateur de plus en plus suivi par les médias et l'opinion publique, le rendement est devenu un indicateur sensible. Des engagements de performance sont évoqués dans le cadre du Grenelle II de l'environnement avec un taux moyen devant atteindre 85%, soit 10 points de mieux que la situation moyenne en France actuellement.

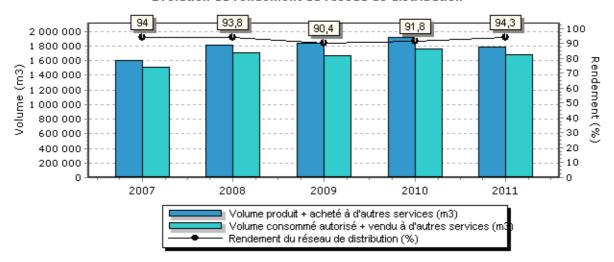
Dans un grand nombre de ses contrats VEOLIA Eau prend des engagements d'amélioration de cet indicateur de performance.

Mesurant la part du volume effectivement utilisé dans le volume introduit dans le réseau, le rendement de réseau [P 104.3] permet d'apprécier la qualité du réseau et l'efficacité du service de distribution.

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	94,0 %	93,8 %	90,4 %	91,8 %	94,3 %	2,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 506 814	1 518 220	1 475 864	1 500 877	1 488 364	-0,8%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	187 162	189 258	265 214	197 477	-25,5%
Volume produit (m3)	0	0	0	0	0	0%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	1 602 343	1 817 410	1 841 685	1 923 179	1 788 105	-7,0%

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

#### Evolution du rendement du réseau de distribution



Le rendement s'est amélioré de 2,5 points entre 2010 et 2011 pour s'établir à un très bon niveau de 94,3%.

Le fermier continuera en 2012 le travail de recherche de fuites sur le réseau. La surveillance des débits de nuit et un suivi régulier des volumes mis en distribution font également partie des moyens mis en place par le délégataire pour améliorer le rendement.

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.

#### → L'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau

Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés. Sa valeur et son évolution sont le reflet du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés et de l'efficacité de la gestion du réseau.

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/k (A-B)/(L/1000)/365	n/j) 2,88	3,36	5,39	4,79	3,17
Volume mis en distribution (m3)	1 602 343	1 630 248	1 652 427	1 657 965	1 590 628
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	1 506 814	1 518 220	1 471 317	1 496 465	1 483 685
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	90 974	91 304	92 008	92 292	92 282

L'état du patrimoine est également apprécié par l'indice linéaire d'eau non consommée qui reflète le niveau de pertes en réseau, variable selon le milieu (urbain ou rural).

Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Sa valeur et son évolution sont le reflet d'une part de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau qui vise à lutter contre les pertes d'eau en réseau, et d'autre part des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

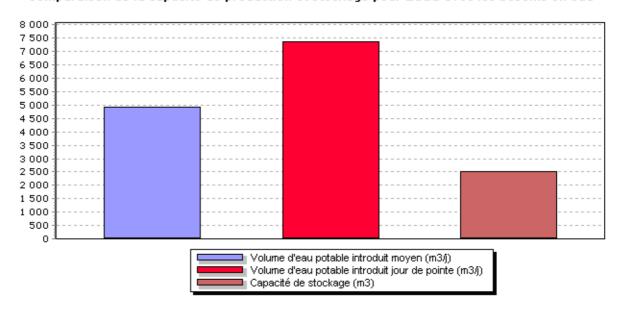
	2007	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,88	3,36	5,26	4,66	3,04
Volume mis en distribution (m3)	1 602 343	1 630 248	1 652 427	1 657 965	1 590 628
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 506 814	1 518 220	1 475 864	1 500 877	1 488 364
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	90 974	91 304	92 008	92 292	92 282

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.

#### → Capacités de production et de stockage – Adéquation des capacités aux besoins

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Capacité de production (m3/j)	0	0	0	0	0	0%
Volume d'eau potable introduit moyen (m3/j)	4 390	4 979	5 046	5 269	4 899	-7,0%
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m3/j)	6 585	7 468	7 569	7 903	7 349	-7,0%
Capacité de stockage (m3)	2 500	2 500	2 500	2 500	2 500	0,0%

#### Comparaison de la capacité de production et stockage pour 2011 avec les besoins en eau



La capacité de stockage représente une demi-journée de consommation en jour moyen. La sécurisation complète de l'alimentation en eau par la liaison Oise-Marne (DN 800) reste à finaliser.

# 3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

La qualité de l'eau est une priorité pour VEOLIA Eau. Garantir une eau potable au robinet des habitants est un enjeu de santé publique.

Dans tous les contrats qu'elle exploite VEOLIA Eau réalise un plan d'autocontrôle de suivi de la qualité de l'eau sur la ressource et l'eau distribuée, sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.

#### LE PLAN DE SURVEILLANCE DE LA QUALITE DE L'EAU

Le suivi de la qualité de l'eau est effectuée par point de captage, unité de production et zone de distribution définis ci-dessous.

Point de captage : Point de puisage ou une zone de points de puisage d'eau brute dans le milieu naturel dont la qualité de l'eau est homogène.

Unité de production : Ensemble d'installations et d'équipements destinés à transformer l'eau prélevée dans la ressource en eau distribuée. Une unité de production prend de l'eau dans un ou plusieurs points de captage et la refoule vers une ou plusieurs zones de distribution.

Zone de distribution : Partie du réseau de distribution d'eau homogène sur le plan des caractéristiques physico-chimiques de l'eau et non pas sur tous les paramètres de qualité car certains évoluent dans le réseau de distribution.

#### L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail le nombre de résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité<sup>1</sup>.

	Contrôle Sanitaire			r 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 L				
Microbiologique	104	104	73	73
Physico-chimique	33	33	9	9
Paramètres soumis à R	éférence de Qualité			
Microbiologique	208	208	115	115
Physico-chimique	468	468	90	90

\_

Attention, certains paramètres non soumis à limite ou à référence de qualité ne figurent pas dans le tableau.

#### Liste des non conformités

Une analyse est déclarée non conforme lorsque l'un des paramètres dépasse les limites de qualité fixées par le Code de la Santé Publique (art. R 1321-1 à art. R 1321-66).

Figurent dans le tableau suivant les non-conformités constatées par rapport aux limites de qualité, telles qu'elles sont définies dans le Code de Santé Publique.

Il n'y a pas de non-conformité par rapport aux limites de qualité.

#### Les écarts par rapport aux références de qualité de l'année

Les références de qualité ont été définies sur des paramètres qui concernent des substances sans incidence directe sur la santé, aux teneurs habituellement observées dans l'eau, mais qui peuvent mettre en évidence une présence importante d'un paramètre au niveau de la ressource et/ou un dysfonctionnement des stations de traitement. Elles peuvent aussi être à l'origine d'inconfort ou de désagrément pour le consommateur (Ex : couleur, température, fer). Figurent dans le tableau suivant les écarts constatés par rapport aux références de qualité, telles qu'elles sont définies par le Code de la Santé Publique.

Il n'y a pas eu de non-respect des seuils de référence de qualité.

#### L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P 101.1] et physico-chimiques [P 102.1] lls sont transmis à la Collectivité par l'ARS. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations², sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

	r	1	ı	ı	1
Paramètres microbiologiques	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de conformité microbiologique	97,67 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	42	48	41	55	52
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	43	48	41	55	52
Paramètres physico-chimique	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	83,33 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	6	6	5	6	6
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1	0	0
Nombre total de prélèvements	6	6	6	6	6

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.

\_

base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont 100% des paramètres sont soumis à une référence de qualité

#### LES CLASSES DE QUALITE

Des classes de qualité d'eau ont été définies pour qualifier le niveau de qualité de l'eau distribuée aux consommateurs.

La classification tient compte, pour chacun des paramètres considérés :

- du nombre d'analyses réalisées sur la zone de distribution,
- du nombre et de la durée des non-conformités constatées le cas échéant,
- de la valeur maximale obtenue.

Trois classes générales de qualité d'eau ont été définies :

- Classe A (sous classe A1 et A2), pour les eaux de très bonne et de bonne qualité,
- Classe B pour des eaux de qualité moyenne, ce qui correspond aux eaux qui ont fait l'objet de nonconformités ponctuelles.
- Classe C pour les eaux de qualité insuffisante, car ces eaux font l'objet de non-conformités chroniques.

#### → Résultats par zone de distribution

Zone de distribution	Nombre d'habitants	Bactériologie	Turbidité	Chlore libre	Nitrates	Pesticides	Fer Total
GONESSE	26814	A1	A1	В	Α	Α	A2

#### > Part de la population desservie par classe de qualité d'eau

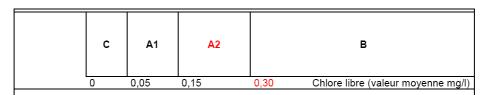
	Α	В	С	Niveau
Bactériologie	100%	0%	0%	
Turbidité	100%	0%	0%	
Chlore libre	0%	100%	0%	
Nitrates	100%	0%	0%	
Pesticides	100%	0%	0%	
Fer Total	100%	0%	0%	
Classe A	Classe B	CI	asse C	

La nécessité de tenir les objectifs bactériologiques sur des réseaux relativement longs ainsi que les contraintes liées au plan Vigipirate (minimum 0,3 mg/l en sortie de production et 0,1 mg/l en réseau), implique un **chlore libre résiduel** généralement supérieur à 0,30 mg/l le classant en catégorie B.

Contrairement aux autres paramètres le classement en catégorie B ne traduit pas de non-conformité.

Les classes de qualité du chlore libre résiduel sont les suivantes :

- Teneur moyenne en chlore libre sur la Zone de Distribution < 0,05 mg/l → Classe C
- 0,05 mg/l ≤ Teneur moyenne en chlore libre sur la Zone de Distribution ≤ 0,30 mg/l → Classe A
- Teneur moyenne en chlore libre sur la Zone de Distribution > 0,30 mg/l → Classe B



A1 : Résiduel de chlore moyen

A2 : Résiduel de chlore moyennement élevé (exemple : sortie de réservoir)

B : Résiduel de chlore élevéC : Résiduel de chlore faible

#### → Qualité d'eau suite au lavage de réservoir

Date du prélèvement	Nom de l'entité réseau	Conformité Bactériologique
08/02/2011	Bache ZI 1000m3	Oui
17/10/2011	Réservoir Fauconnière N°1	Oui
26/12/2011	Réservoir Fauconnière N°3	Oui

#### → Conclusions sur la qualité d'eau

L'eau distribuée en 2011 a présentée une excellente qualité bactériologique.

## 3.5. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées ; dans les 2 heures lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles. Ces actions complètent les services déjà proposés aux clients : l'accueil de proximité, le Centre de Service Clients, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à 2 heures.

#### LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

#### → 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 [D 101.0] figurent au tableau suivant :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Habitants desservis	24 974	24 974	26 465	26 593	26 814	0,8%
Clients municipaux	99	100	101	101	103	2,0%
dont bâtiments communaux	99	100	101	90	92	2,2%
dont appareils publics	0	0	0	11	11	0,0%
Clients Individuels	4 190	4 285	4 257	4 294	4 399	2,4%
dont Individuels	4 153	4 245	4 228	4 265	4 370	2,5%
dont clients individualisés (Loi SRU)	12	12	40	40	121	202,5%
dont Industriels	5	11	11	11	11	0,0%
dont collectifs	20	17	18	18	18	0,0%
Clients autres collectivités	1	1	1	3	3	0,0%
Nombre total de clients	4 293	4 374	4 359	4 398	4 505	2,4%

Le détail des abonnés par commune et par activité est disponible ci-dessous :

GONESSE	2010	2011
Appareils publics	11	11
Collectifs	18	18
Individuels	4 265	4 370
Industriels	11	11
Bâtiments communaux	90	92
Total	4 395	4 502
Total global	4 395	4 502

#### → Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2011
Abonnements Eau	4 502
Nombre de prises d'abonnements	344
Nombre de résiliations	247
Taux de mutations	7,64 %
Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)	114
ASPECT	1
FUITES	66
GOUT	1
MANQUE D'EAU	10
ODEUR	0
PRESSION	3
PROBLEMES INSTALLATION	31
Nombre de demandes sur factures	134
DEGREVEMENT FUITE	5
ESTIMATION	87
INDEX DOUTEUX	27
TARIF MIS EN CAUSE	15
Taux de clients bénéficiant d'un échéancier de paiement différé	6,82 %
Taux de clients prélevés	38,83 %
dont mensualisés	19,59 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	0,52 %
Déplacements pour impayés	278
Branchement fermé	144
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	1
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	0

#### LA SATISFACTION DES CLIENTS

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, VEOLIA Eau réalise un baromètre semestriel de satisfaction.

#### Il porte à la fois sur :

- la qualité de la relation avec l'abonné : accueil des conseillers au Centre de service clients, à l'agence de proximité,
- la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendezvous,
- la qualité de l'information adressée aux abonnés,
- la qualité des travaux réalisés (travaux de branchements notamment).

#### → Le taux de respect d'ouverture des branchements

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements			98,48 %	100,00 %	98,55 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	284	313	197	308	344
Nombre de branchements ouverts dans le délai			194	308	339

#### → Les motifs principaux de demandes d'information et des réclamations

En 2011, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **0,22/1000 abonnés.** 

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.

Le bilan des demandes et des réclamations est disponible ci-dessous :

DEMANDES ADMINISTRATIVES		2010	2011
CONTRAT		6	7
CONTRÔLE COMPTEUR		0	0
DEGREVEMENT FUITE		2	5
DIVERS TRAVAUX		0	0
ESTIMATION		60	87
INDEX DOUTEUX		27	27
PLAINTE FONCTIONNEMENT CSC		0	0
PLAINTE RELEVE		0	1
PROBLEME PAIEMENT		1	2
RDV NON HONORE		0	0
REMBOURSEMENT		0	0
TARIF MIS EN CAUSE		7	15
	Total	103	144
DEMANDES TECHNIQUES		2010	2011
ASPECT		2	1
ASSAINISSEMENT OBSTRUCTION		0	1
AUTRES		0	1
FUITES		62	66
GOUT		0	1
MANQUE D'EAU		16	10
PLOMB		1	0
PRESSION		8	3
PROBLEMES INSTALLATION		38	31
	Total	127	114

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

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

VEOLIA Eau assure une information téléphonique des habitants en cas d'interruption du service programmée (travaux de renouvellement) ou non programmée (réparation de fuite notamment).

En 2011, le taux d'interruption de service [P151.1] est de 1,55/1000 abonnés.

Une valeur approchée du taux d'occurrence des interruptions de service non programmées est présenté dans le tableau suivant. VEOLIA Eau calcule cet indicateur en prenant au numérateur le nombre de fuites réparées. La valeur obtenue est une valeur par excès dans la mesure où toutes les réparations de fuites ne font pas l'objet d'une coupure ou d'une coupure non programmée.

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	2,56	1,83	1,61	1,59	1,55

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.

#### La Charte « Eau + »

VEOLIA Eau formalise ses engagements de service auprès des abonnés du service public dans une Charte. Elle regroupe les 8 engagements pris par VEOLIA Eau pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

En cas de non respect de la Charte, VEOLIA Eau offre à l'abonné l'équivalent de 10m³ d'eau.

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2011 : 1

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie

#### Vos urgences n'attendent pas

Veolia Eau répond 24 heures sur 24,7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.

#### Votre garantie délai

En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.

#### Vos rendez-vous sont respectés

Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.

#### Votre garantie délai

Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

#### Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse

Notre équipe de chargé(e)s de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samed matin et 24 heures sur 24 sur internet.

#### Votre garantie délai

Si votre question demande une recherche technique plus détailée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables.

Si yous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

#### Votre eau est contrôlée régulièrement

Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses an alyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.

#### Votre facture est expliquée en détail

Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.

#### Votre garantie délai

Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

#### Nous installons vos branchements

Nous nous engageons à étudier et réaliser pour yous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque yous construisez yotre maison, il yous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant)

#### Votre garantie délai

Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.

Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.

#### Emménagez, votre eau est là

Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre armée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement enneau.

Votre garantie délai Rétablissement de l'eau suite à un emmén

Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

#### Nous nous engageons contre l'exclusion

Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidant é pour le Logement (soumis à certaines conditions).

#### Application de notre garantie Charte Service Client

Eli cas de pun-respect de ces deliais, nous votros offrons l'apprivalent en auron de 10 colo jures d'eau, toutes tanes et redevances comprèses (selon jes tarifs en vigueur durs votre commune), asse un minimum de ay euros.

Les autres préjudices que yous auriez éventuellement slabs seront indemnisés dans les conditions habituelles.

Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un hranchement, la garanté d'engagement n'est pas applicable si note intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.

L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne les dans des conditions normales et équitables. Cette application ne jeur être englés longue son execution est rendue impossible, nomentairement ou définitivement dans les cas surquits : cas de loite majeure et circonstances conditions dimentaires difficies (sel. incontaines semilles, conditions dimentaires difficies (sel. incontaines, dépardation velontaire de nos installations et équipements in accessibles, absence d'un client au rendez yous flux coupure d'aux paradefairt de paiement, fourniture d'aux suspinique en cas de paiement, fourniture d'aux suspinique en cas d'intervention sur le réseau.



LA VALORISATION DES RESSOURCES

## 4.1. La protection des ressources en eau

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance sont indispensables à la protection de la ressource en eau. Il s'agit de l'un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses.

L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P 108.3] permet d'évaluer l'avancement de cette démarche.

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Il n'y a pas de ressources propres en service sur le périmètre du contrat.

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).

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.

# 4.2. L'énergie

VEOLIA Eau met en œuvre un véritable management de la performance énergétique des installations. Chaque fois que cela est possible, Veolia favorise les énergies renouvelables. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans le renouvellement. VEOLIA Eau contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

#### → Bilan énergétique du patrimoine

#### Installation de reprise

Reprise de Z.I.	2007	2008	2009	2010	2011
Energie facturée consommée (kWh)	48 651	66 704	59 554	59 013	58 363
Reprise ETIF	2007	2008	2009	2010	2011
Energie facturée consommée (kWh)	29 803	33 245	34 051	36 195	32 527

#### → La consommation de réactifs

Réactifs	Quantité	Commentaires
Chlore	750	Kilogrammes

# 4.3. 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 systématiquement privilégié.



LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

## 5.1. Le prix du service public de l'eau

#### LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

La gouvernance du service public de l'eau repose sur 3 éléments clés :

- **♦** L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale, fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- ♦ Le contrat : il 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.
- ♦ L'opérateur : VEOLIA Eau opère le service, respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

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

#### LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de GONESSE l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ et pour 120 m³, au premier janvier est la suivante :

GONESSE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2012	N/N-1
Part délégataire			170,04	177,93	4,64%
Abonnement			31,88	33,40	4,77%
Consommation	120	1,2044	138,16	144,53	4,61%
Part communale			6,00	6,00	0,00%
Consommation	120	0,0500	6,00	6,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0800	5,40	9,60	77,78%
Organismes publics			47,88	47,88	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3990	47,88	47,88	0,00%
Total € HT			229,32	241,41	5,27%
TVA			12,61	13,28	5,31%
Total TTC			241,93	254,69	5,27%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,02	2,12	4,95%

### LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>

- En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau.
- ♦ La facture 120 m³ est le point de référence permettant de réaliser des comparaisons. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 4 personnes.

GONESSE	m³	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			181,44	193,53	6,66%
Part délégataire			170,04	177,93	4,64%
Abonnement			31,88	33,40	4,77%
Consommation	120	1,2044	138,16	144,53	4,61%
Part communale			6,00	6,00	0,00%
Consommation	120	0,0500	6,00	6,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0800	5,40	9,60	77,78%
Collecte et dépollution des eaux usées			142,20	147,60	3,80%
Part autre(s) collectivité(s)			142,20	147,60	3,80%
Consommation	120	1,2300	142,20	147,60	3,80%
Organismes publics et TVA			98,47	99,68	1,23%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3990	47,88	47,88	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			14,59	15,80	8,29%
TOTAL € TTC			422,11	440,81	4,43%

## 5.2. L'accès aux services essentiels

Assurer l'accès au service public de tous est une priorité pour VEOLIA Eau.

Nous proposons des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau. 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 éviter les coupures d'eau et faciliter l'accès à l'eau.

Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental.

#### → Montant d'abandons de créance et total des aides accordées, en 2011 : 2 734 €

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

	2008	2009	2010	2011
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	27	27	19	48
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	2 460,64	1 423,12	2 734,00
Volume vendu selon le décret (m3)	1 701 209	1 661 760	1 762 924	1 682 407

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.

Nous proposons des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) aux clients rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.

	2008	2009	2010	2011
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	252	263	179	307

# 5.3. La formation et la sécurité des personnes

VEOLIA Eau place la formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au centre de sa politique de Ressources humaines.

L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau ont accès à des actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement.

#### Pour la région en 2011 :

- 7 450 heures de formation continue ont été dispensées par le Campus
- 494 salariés ont bénéficié d'une formation Campus
- 32 jeunes étaient en cours de formation via l'alternance à la date du 31 décembre 2011, tous diplômes confondus (CAP, Bac Pro, BTS, Master).

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles et les managers de VEOLIA Eau sont évalués au regard des résultats sécurité de l'entité dont ils ont la responsabilité.

# 5.4. L'empreinte environnementale du service

VEOLIA Eau a développé des outils adaptés permettant d'évaluer de manière pertinente l'empreinte carbone des services publics d'eau.

Chaque évaluation donne lieu à un plan d'action visant à limiter les impacts et à réduire les empreintes.

VEOLIA Eau 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.

## 5.5. Les relations avec les parties prenantes

Entreprise multi-locale, VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires dans lesquels elle intervient.

Les équipes de direction locale mettent en place des actions favorisant l'emploi local, participent à la vie associative et soutiennent 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 Environnement partout en France.



# RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

(CARE, produits, patrimoine et renouvellement)

# 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

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges et l'avis des Commissaires aux Comptes en sont présentées en annexe du présent rapport « Annexes financières ».

LIE	BELLE	2010	2011	Ecart
PRODUITS		4 633 839	2 713 805	-41,44 %
Exploitation du service		1 809 023	1 926 712	
Collectivités et autres organismes publics		2 665 383	686 333	
Travaux attribués à titre exclusif		123 393	66 696	
Produits accessoires		36 040	34 064	
CHARGES		4 624 217	2 733 051	-40,90 %
Personnel		270 820	354 174	
Energie électrique		15 293	15 857	
Achats d'eau		1 029 187	1 016 222	
Produits de traitement		1 403	2 191	
Analyses		6 228	4 689	
Sous-traitance, matières et fournitures		155 924	133 957	
Impôts locaux et taxes		13 364	23 579	
Autres dépenses d'exploitation	Télécommunication, poste et télégestion	10 839	12 408	
	Engins et véhicules	28 720	40 432	
	Informatique	20 478	30 139	
	Assurances	25 626	4 641	
	Locaux	54 421	69 664	
	Autres	-10 821	-18 829	
Contribution des services centraux et recherche		40 591	58 987	
Collectivités et autres organismes publics		2 665 383	686 333	
Charges relatives aux renouvellements	Pour garantie de continuité du service	24 345	27 623	
	Fonds contractuel (Renouvellements )	247 851	252 804	
Charges relatives aux investissements	Programme contractuel (Investissements)	14 659	14 879	
	Investissements incorporels	432	438	
Charges relatives aux investissements du domaine p	rivé	408	429	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux rec	couvrement	9 066	2 434	
RESULTAT AVANT IMPOT		9 622	-19 246	NS
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)		3 207		
RESULTAT		6 415	-19 246	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

## → L'état détaillé des produits

L'état suivant détaille les produits figurant sur la première ligne du CARE :

Référence: V3270

LIBELLE	2010	2011	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	1 787 980	1 905 781	6,59 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	1 742 630	1 873 583	
dont variation de la part estimée sur consommations	45 350	32 197	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	21 043	20 932	-0,53 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	21 043	20 932	2,22 /2
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	1 809 023	1 926 712	6,51 %
			•
Produits : part de la collectivité contractante	56 331	75 236	33,56 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	52 315	73 135	,
dont variation de la part estimée sur consommations	4 016	2 101	
Produits perçus pour tiers	1 684 558		NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	1 638 666		
dont variation de la part estimée sur consommations	45 892		
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	67 014	94 304	40,72 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	65 197	89 001	
dont variation de la part estimée sur consommations	1 816	5 303	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	492 601	516 792	4,91 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	477 834	507 148	
dont variation de la part estimée sur consommations	14 766	9 644	
Redevance Modernisation réseau	364 881		NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	353 754		
dont variation de la part estimée sur consommations	11 127		
Collectivités et autres organismes publics	2 665 383	686 333	NS
Produits des travaux attribués à titre exclusif	123 393	66 696	-45,95 %
Produits accessoires	36 040	34 064	-5,48 %

# 6.2. Le patrimoine du service

#### → Variation du patrimoine immobilier

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

#### **VARIATION DU PATRIMOINE IMMOBILIER**

SFDE REHABILITATION DE 3 RESERVOIRS A LA FAUCONNIERE

#### → 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, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

Cet inventaire est détaillé au chapitre « La qualité du service / le patrimoine du service ».

#### → Situation des biens

Par ce compte rendu, VEOLIA EAU 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 EAU 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.

La situation des biens est détaillée au chapitre « La gestion patrimoniale / La situation des biens ».

# 6.3. Les investissements et le renouvellement

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

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 d'investissements

Opération
SFDE Réhabilitation de 3 réservoirs à la Fauconnière

#### > Programme contractuel de renouvellement

Aucun programme contractuel de renouvellement n'a été défini au contrat.

#### → Les autres dépenses de renouvellement

Les états présentés dans cette section permettent de suivre les dépenses réalisées dans le cadre d'une obligation en garantie pour continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.

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

#### Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

Cet état fournit, sous la forme préconisée par la FP2E, les dépenses de renouvellement réalisées au cours de l'exercice dans le cadre d'une obligation en garantie pour continuité du service.

Nature des biens	2011
Compteurs (€)	46 508,09

Le détail des opérations est disponible ci-dessous , le cas échéant.

Opération	Qté
COMPTEURS EAU	497

#### Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Lorsqu'un fonds de renouvellement a été défini au contrat, les dépenses et la situation du fonds relatives à l'exercice sont résumées dans le tableau ci-dessous.

#### SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU CONTRAT V3270 GONESSE COMPTE DE RENOUVELLEMENT - BRANCHEMENTS PLOMB (N.2) (PERIODE 01/07/2007 au 30/06/2022)

Dotation (Article 35.3 au contrat): 99 407,00

		K	T4M	Dotation	Utilisation	(+ si créditeur - si débiteur)
1 07	KARATARA LA DAGA	1				
,	K Actualisation de la Dotation	1		40 500 50		10 500 50
juil-07	Dotation Branchements Plomb 2007 (6/12ème)			49 703,50	201 552 (0	49 703,50
déc-07	Renouvellement de 195 Branchements Plomb				291 772,68	- 242 069,18
	Solde Branchements Plomb au 31/12/2007					- 242 069,18
	Report Solde de l' année précédente					- 242 069,18
,	Intérêts sur Solde du Compte (0,041924 +0,02)		6,1924%		14 989,89	- 257 059,07
juil-08	K Actualisation de la Dotation	1,040989				
juil-08	Dotation Branchements Plomb 2008			103 481,59		- 153 577,48
déc-08	Renouvellement de 71 Branchements Plomb				116 681,64	- 270 259,12
	Report Solde de l' année précédente					- 270 259,12
janv-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,003537 +0,02)		2,3537%		6 361,09	- 276 620,21
juil-09	K Actualisation de la Dotation	1,068158				
juil-09	Dotation Branchements Plomb 2009			106 182,38		- 170 437,82
juil-09	Renouvellement de Branchements Plomb(2)				3 832,70	- 174 270,52
déc-09	Renouvellement de Branchements Plomb(150)				247 500,00	- 421 770,52
	Report Solde de l' année précédente					- 421 770,52
10	L (		2.47(00)		10 446 41	422 217 04
,	Intérêts sur Solde du Compte (0,004768+0,02)  K Actualisation de la Dotation	1.080941	2,4768%		10 446,41	- 432 216,94
juil-10	Dotation Branchements Plomb 2010	1,080941		107.450.10		224 7/2 04
juil-10				107 453,10	21 450 00	- 324 763,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de bourgogne (13)				21 450,00	- 346 213,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de bretagne (14)				23 100,00	- 369 313,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue ph auguste (12)				19 800,00	- 389 113,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de lorraine (15)				24 750,00	- 413 863,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue ile de France (30)				49 500,00	- 463 363,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de temple (17)				28 050,00	- 491 413,84
dec-10	Renouvellement de branchements divers rues (99)				150 789,24	- 642 203,08
						- 642 203,08
	D (0.11 1 II)					£42.200.00
	Report Solde de l' année précédente					- 642 203,08
	Intérêts sur Solde du Compte (0,010033+0,02)		3,0330%		19 478,02	- 661 681,10
juil-11	K Actualisation de la Dotation	1,102542				
juil-11	Dotation Branchements Plomb 2011			109 600,39		- 552 080,71
dec-11	Renouvellement de Branchements Plomb(111)				183 323,80	- 735 404,51
						- 735 404,51

#### SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU CONTRAT V3270 GONESSE COMPTE DE RENOUVELLEMENT - GENERAL (N.1) (PERIODE 01/07/2007 au 30/06/2022)

Détail de la Dotation :

Equipements Electromécaniques 23 587,00
Branchements (Hors-Plomb) 1 200,00
Canalisations 77 098,00
Opérationnel 28 000,00

28 000,00 Total: 129 885,00 (Article 35.3 du Contrat)

DATE	LIBELLES	INDICE K	TAUX MOYEN	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2010					1 924,80
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2011)					2 729,01
						2 729,01
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033%	27,38		2 756,39
juil-11	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb) 2008	1,102542				2 756,39
juil-11	Dotation			1 323,05		4 079,44
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2011					4 079,44
						4 079,44
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2011)					- 156 541,69
						- 156 541,69
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033%	- 1 570,58		- 158 112,27
juil-11	K Actualisation de la Dotation	1,102542				- 158 112,27
juil-11	Dotation			85 003,78		- 73 108,49
dec-11	Renouvellement canalisation 215 ml				81 179,43	- 154 287,92
	Solde Canalisations au 31/12/2011					- 154 287,92
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2011)					55 496,29
						55 496,29
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033%	556,79		56 053,08
juil-11	K Actualisation de la Dotation	1,102542				56 053,08
juil-11	Dotation			26 005,66		82 058,74
dec-11	Renouvellement Vanne Electrique				1 147,85	80 910,89
dec-11	Renouvellement echelle de Coupole				3 329,68	77 581,21
dec-11	Renouvellement Pompe reprise				1 747,90	75 833,31
dec-11	Renouvellement Capot				3 127,30	72 706,01
						72 706,01
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2011					72 706,01
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2011)					100 241,20
						100 241,20
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033%	1 005,72		101 246,92
juil-11	K Actualisation - Dotation	1,102542				101 246,92
juil-11	Dotation			30 871,18		132 118,09
dec-11	Renouvellement trop pleins et refoulement				12 669,80	119 448,29
	Solde Opérationnel au 31/12/2011					119 448,29
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2011					41 945,82

# 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 Eau, 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 Eau pourra détailler ces éléments.

#### 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 ce 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 Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA2 : 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 assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia Eau 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 celuici le souhaite, à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat. Ces biens doivent généralement être achetés par le nouvel exploitant.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> 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

#### Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et des biens de reprise prévus au contrat, Veolia Eau 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 Eau propose de rencontrer la Collectivité sur ce sujet pour baliser les contraintes qui s'appliqueront en fin de contrat.

#### DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALARIES DE VEOLIA EAU

Les salariés de Veolia Eau 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 EAU 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 (retraites, 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, ...) 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 Eau 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 Eau. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia Eau 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 Eau 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 agents<sup>3</sup> 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 afférentes) 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,....
- concernant les autres rémunérations : pas de compte 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,...

٠

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> 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.



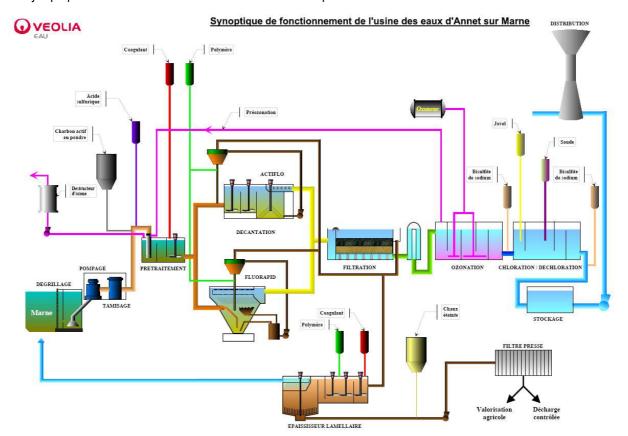
# 7.1. Qualité de l'eau : bilan par entité du réseau et par paramètre

Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	0	6,59	71	54	µg/l	<=200
Bactéries Coliformes	0		0	86	n/100ml	<=0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	66	n/100ml	<=0
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	11	Qualitatif	<=0
E.Coli /100ml	0		0	86	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	0,27	7	86	n/ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	0,84	47	86	n/ml	
Entérocoques fécaux	0		0	86	n/100ml	<=0
E.Coli /Colilert	0		0	11	Qualitatif	<=0
Chlore total	0,05	0,46	1,1	67	mg/l	
Chlore libre	0	0,34	0,85	96	mg/l	

#### Origine de l'eau

L'eau provient de l'usine d'Annet-sur-Marne.

Le synoptique de fonctionnement de l'usine d'Annet est disponible ci-dessous.



Protection des ressources	Arrêté préfectoral n°09/DAIDD/E/01 du 9 janvier 2009
	Arrêté préfectoral modificatif n°09/DAIDD/E/56 du 18 septembre 2009
Surveillance des installations	Télésurveillance, vidéo surveillance et gardiennage
Capacité nominale de production	130 000 m³/j
Capacité de stockage	12 000 m <sup>3</sup>
Usine de production	Filière de traitement  - Pompage eau brute - Dégrillage, tamisage - Prétraitement par injection de charbon actif en poudre, - Acidification par injection d'acide sulfurique - Préozonation - Coagulation - Décantation lestée sur décanteur de type Fluorapide et Actiflo - Filtration : sur filtres CAG et bicouche - Ozonation - Déozonation - Chloration - Remise à l'équilibre de l'eau par injection de soude - Déchloration - Refoulement  Traitement des Eaux de Process
	<ul><li>Traitement des eaux de lavage des filtres,</li><li>Traitement des eaux de recyclage des décanteurs</li></ul>

Il n'y a pas eu de modifications importantes de traitement en 2011.

#### Surveillance de la rivière Marne

Date des crues (Turbidité moyenne journalière de l'eau de la Marne > à 50 NTU)

Le 01/01/2011 fin de crue de décembre 2010

Turbidité maximale : 52 NTU Débit maximal Marne : 360 m³/s

Du 06/01 au 17/01/2011

Turbidité maximale : 246 NTU Turbidité moyenne : 101 NTU

Débit maximal Marne : 386 m³/s Débit moyen Marne : 350 m³/s

Le 28/01/2011

Turbidité maximale : 72 NTU Débit maximal Marne : 184 m³/s

Du 16/12 au 30/12/2011

Turbidité maximale : 222 NTU Turbidité moyenne : 124 NTU

Débit maximal Marne : 222 m³/s Débit moyen Marne : 204 m3/s

Turbidité maximale : 246 NTU le 07/01/2011

Nombre de jours avec turbidité supérieure à 50 NTU : 29 jours

Turbidité moyenne annuelle : 18,3 NTU

Débit de la Marne :

Débit maximumDébit moyen386 m3/s,78 m3/s,

- Débit minimum 25 m³/s

#### **Pollutions**

Pas de pollution observée en 2011 sur l'usine

#### **EAU BRUTE ANNET – 2011**

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence	Nombre
					de qualité	d'analyses
Algues	29	0	77	n/ml		6
Chlorophytes Pourcentage	4	0	25	%		6
Chromophytes Pourcentage	63	0	100	%		6
Cyanophytes Pourcentage	0	0	0	%		6
Diatomophycées	88	50	100	%CHRMPHYTN		4
Euglénophytes Pourcentage	0	0	0	%		6
Microcystines test ELISA	0	0	0	μg/l		1
Navicula	1	1	1	Qualitatif		4
Pyrrophytes Pourcentage	0	0	0	%		6
Raphidophytes Pourcentage	0	0	0	%		6
Rhodophytes Pourcentage	0	0	0	%		6
Bact Revivifiables à 22°C 68h	4081	13	80000	n/ml		136
Bact Revivifiables à 36°C 44h	1068	0	14900	n/ml		139
Bact et spores sulfito-rédu	95	0	400	n/100ml		139
Coliformes thermotolérants	303	75	590	n/100ml		5
Bactéries Coliformes	3522	0	28600	n/100ml		142
Bactéries Coliformes ML	12325	4300	15000	n/100ml		4
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
E.Coli par microplaques	1549	160	7800	n/100ml		12
Entérocoques fécaux	524	0	5700	n/100ml		143
Entérocoques par microplaques	740	0	6600	n/100ml		12
E.Coli /100ml	962	0	11700	n/100ml		138
Kystes Giardia sp Eau Potable	0,13	0,03	0,34	n/100ml		6
Température de l'eau	14,5	4,2	22,6	°C		258
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		12
Couleur apr. filtration simple	9	0	19	mg/l Pt		12
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		12
Turbidité	15,3	0,5	214	NFU		263
CO2 libre calculé	0,3	0	4	mg/l		12
Carbonates	0	0	0	mg/l CO3		12
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0,6	0	2	Qualitatif		16
Hydrogénocarbonates	259	213	293	mg/l		12
Titre Alcalimétrique	0	0	0	°F		12
Titre Alcalimétrique Complet	21,4	16,4	25,2	°F		132
Titre Hydrotimétrique	26,9	21,2	32,4	°F		134
pH mesuré au labo	8,1	7,2	8,9	Unité pH		255
pH à température de l'eau	8	7,2	8,6	Unité pH		200
Calcium	93	25	118	mg/l		127
Chlorures	22,9	13,1	29,4	mg/l		246
Conductivité à 25°C	550	464	663	μS/cm		264
Magnésium	7,9	3,2	14,8	mg/l		110

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence	Nombre
					de qualité	d'analyses
Potassium	3,1	2	4,1	mg/l		12
Sodium	10,8	6,4	13,5	mg/l		12
Sulfates	34,5	17,8	64,2	mg/l		254
Fer dissous	1,8	0	21,4	μg/l		12
Fer total	141	51	2400	μg/l		257
Manganèse total	19,8	10,9	44,4	μg/l		12
Ammonium	0,09	0	0,27	mg/l		272
Azote Kjeldhal (en N)	0,18	0	1,13	mg/l		21
Nitrates	15,9	7,4	27,8	mg/l		261
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,34	0,17	0,57	mg/l		258
Nitrites	0,08	0,03	0,19	mg/l		270
Phosphore total (en P2O5)	0,16	0	0,81	mg/I P2O5		22
Carbone Organique Total	2,4	1,9	3	mg/l C		23
DBO (5 jours)	0,3	0	1,2	mg/l O2		20
DCO	5,4	0	21	mg/l O2		21
Matières en suspension	19	3	129	mg/l		34
O2 dissous % Saturation	76	54	95	%sat.		12
Oxygène dissous	9,4	5,9	13,3	mg/l		244
Aluminium total	0,2	0	1,9	mg/l		25
Antimoine	0	0	0	μg/l		6
Arsenic	0	0	0	µg/l		18
Baryum	0	0	0	mg/l		12
Bore	0	0	0	μg/l		12
Cadmium	0	0	0	µg/l		18
Chrome total	0,6	0	9	µg/l		18
Cuivre	0	0	0	mg/l		18
Cyanures totaux	0	0	0	μg/l		18
Fluorures	264	200	390	µg/l		18
Mercure	0	0	0	µg/l		18
Nickel	0	0	0	µg/l		12
Plomb	0	0	0	µg/l		12
Sélénium	0	0	0	µg/l		12
Zinc	0	0	0,03	mg/l		12
Bromoforme	0	0	0	μg/l		18
Chloroforme	0	0	0	µg/l		18
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	µg/l		18
Dichloromonobromométhane	0	0	0	µg/l		18
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	µg/l		18
Bromochlorométhane	0	0	0	µg/l		12
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	µg/l		12
Dichlorométhane	0	0	0	μg/l		18
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	<u>μ</u> g/l		18
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	μg/l		18
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	μg/l		18
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	μg/l		12

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence	Nombre
					de qualité	d'analyses
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	μg/l		18
Fréon 113	0	0	0	μg/l		18
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	μg/l		18
Trichloropropane-1,2,3	0	0	0	μg/l		12
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	μg/l		18
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	μg/l		12
Trichloroéthylène	0	0	0	μg/l		18
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	μg/l		18
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	μg/l		18
Acénaphthylène	0	0	0	μg/l		12
Acénaphtène	0	0	0,01	μg/l		12
Anthracène	0	0	0,01	μg/l		12
Benzanthracène	0	0	0,02	μg/l		12
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0,02	µg/l		18
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0,01	µg/l		18
Benzo(3,4)fluoranthène	0,01	0	0,04	μg/l		18
Benzo(a)pyrène	0	0	0,02	µg/l		18
Chrysène	0	0	0,02	μg/l		12
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0,01	μg/l		12
Fluoranthène	0,01	0	0,03	µg/l		18
Fluorène	0	0	0,01	µg/l		12
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0,01	0	0,09	µg/l		18
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0,02	0	0,14	µg/l		18
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0,02	µg/l		18
Naphtalène	0,01	0	0,02	µg/l		12
Naphtalène Méthyl-2	0	0	0	µg/l		12
Phénantrène	0,01	0	0,03	µg/l		12
Pyrène	0,01	0	0,04	μg/l		8
Déséthylatrazine	0,03	0	0,05	µg/l		18
Hydroxyterbuthylazine	0	0	0,01	µg/l		12
Chlortoluron	0,03	0	0,18	μg/l		18
Diuron	0,01	0	0,16	µg/l		18
Isoproturon	0,01	0	0,05	μg/l		18
Terbuconazole	0,01	0	0,07	µg/l		12
AMPA,	,		-			
ac.aminométhylphosphonic	0,36	0	0,9	μg/l		18
Glyphosate	0,08	0	0,23	μg/l		18
Pesticides totaux	0,57	0	1,29	µg/l		19
Agents de surface anioniques	0	0	0	μg/l		2
Détergeant anionique	0	0	0	mg/l		1
Hydrocarbure dissous (indice)	0,01	0	0,19	mg/l		20
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	μg/l		18
1,2 - Butanediol	0,00	0,00	0,00	mg/l		4
1,2 - Propanediol	0,00	0,00	0,00	mg/l		4
Ethylène glycol	0,00	0,00	0,00	mg/l		4

#### **EAU PRODUITE ANNET – 2011**

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Bact Revivifiables à 22°C 68h	1	0	19	n/ml		309
Bact Revivifiables à 36°C 44h	1	0	21	n/ml		312
Bact et spores sulfito-rédu	0	0	1	n/100ml	<=0	312
Clostridium perfringens	1	0	1	n/100ml		4
Bactéries coliformes	0	0	0	n/100ml	<=0	312
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
Entérocoques fécaux	0	0	0	n/100ml	<=0	312
E.coli /100ml	0	0	0	n/100ml	<=0	312
Kystes Giardia sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
Température de l'eau	14,1	4	22,2	°C	<=25	305
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		52
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	mg/l Pt	<=15	52
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		52
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		52
Turbidité	0,1	0	0,3	NFU	<=1	317
Chlore libre	0,69	0,29	0,98	mg/l		203
Chlore total	0,76	0,34	1,02	mg/l		140
CO2 libre calculé	0	0	0	mg/l		4
Carbonates	0	0	0	mg/I CO3		4
Delta CaCO3 après saturation	-6,22	-16,2	6,8	mg/l		12
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1,9	0	3	Qualitatif	[1,2]	241
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	1,6	1	2	Qualitatif	[1,2]	5
Essai Marbre pH	7,5	7,3	7,8	Unité pH		238
Hydrogénocarbonates	244	208	279	mg/l		4
Titre Alcalimétrique	0	0	0	°F		16
Titre Alcalimétrique Complet	19,9	15,9	29	°F		302
Titre Hydrotimétrique	26,3	19,6	31	°F		298
pH mesuré au labo	7,7	7,2	8	Unité pH	[6.5,9]	251
pH à température de l'eau	7,6	7,2	8	Unité pH	[6.5,9]	307
Calcium	93	71	120	mg/l		237
Chlorures	30	18	63,3	mg/l	<=250	304
Conductivité à 25°C	570	478	666	µS/cm	[200,1100]	311
Magnésium	7,9	2,7	18,3	mg/l		199
Potassium	3	2	3,7	mg/l		16
Sodium	13,4	11,6	17	mg/l	<=200	16
Sulfates	40,3	23,4	62	mg/l	<=250	304
Fer total	20	0	63	μg/l	<=200	255
Manganèse total	4,6	0	45	μg/l	<=50	10
Ammonium	0	0	0,05	mg/l	<=.1	309

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Nitrates	16,3	6	28,1	mg/l	<=50	302
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,33	0,12	0,56	mg/l	<=1	301
Nitrites	0	0	0	mg/l	<=.1	309
Phosphore total (en P2O5)	0,05	0	0,18	mg/l P2O5		6
C. Orga Dis. Biodégradable	0,6	0,3	0,9	mg/l		6
C. Orga Dis. non Biodégradable	1,2	1	1,3	mg/l		6
Carbone Organique Total	1,6	1,2	2,6	mg/l C	<=2	67
Carbone organique dissous	1,8	1,5	2	mg/l C		6
Oxygène dissous	10,1	7,7	14,6	mg/l		101
Aluminium total	0	0	0,1	mg/l	<=.2	240
Antimoine	0	0	0	μg/l	<=5	6
Arsenic	0	0	0	μg/l	<=10	10
Baryum	0,02	0	0,03	mg/l	<=.7	10
Bore	16,3	0	32	μg/l	<=1000	10
Cadmium	0	0	0	µg/l	<=5	6
Chrome total	0	0	0	µg/l	<=50	6
Cuivre	0,01	0	0,01	mg/l	<=2	6
Cyanures totaux	0	0	0	µg/l	<=50	10
Fluorures	233	100	322	µg/l	<=1500	10
Mercure	0	0	0	µg/l	<=1	10
Nickel	0,7	0	1	µg/l	<=20	6
Plomb	0	0	0	µg/l	<=25	6
Sélénium	0	0	0	µg/l	<=10	10
Zinc	0,01	0	0,03	mg/l		6
Activité alpha totale	0,02	0	0,06	Bq/l		4
Activité béta totale	0	0	0	Bq/l		4
Tritium (activité due au)	0	0	0	Bq/l	<=100	4
Bromates	0,3	0	7,7	μg/l	<=10	235
Bromoforme	0,5	0	1,9	µg/l		10
Chloroforme	2,9	0	10,1	μg/l		10
Dibromomonochlorométhane	3,2	0,7	8,3	μg/l		10
Dichloromonobromométhane	3,2	0	9,2	µg/l		10
Trihalométhanes totaux (4)	9,9	0,7	26,9	µg/l	<=100	10
Benzène	0	0	0	μg/l	<=1	5
Butyl benzène sec	0	0	0	µg/l		4
Butyl benzène-n	0	0	0	µg/l		4
Butyl benzène-ter	0	0	0	μg/l		4
Cumène	0	0	0	μg/l		4
Ethylbenzène	0	0	0	µg/l		5
M + P Xylène	0	0	0	μg/l		5
Orthoxylène	0	0	0	µg/l		5
Propylbenzène-n	0	0	0	µg/l		4
Pseudocumène	0	0	0	μg/l		5

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Styrène	0	0	0	μg/l	are quantities	4
Toluène	0	0	0	µg/l		5
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	µg/l		5
Triméthylbenzène-1,3,5	0	0	0	μg/l		5
Bromochlorométhane	0	0	0	µg/l		4
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	µg/l	<=.5	10
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	μg/l		4
Dichlorométhane	0	0	0	µg/l		10
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	µg/l		10
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	µg/l	<=3	10
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	µg/l		10
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	µg/l		4
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	µg/l		10
Fréon 113	0	0	0	μg/l		10
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l	<=10	10
Trichloropropane-1,2,3	0	0	0	μg/l		4
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	μg/l		10
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	µg/l		4
Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	µg/l		10
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	µg/l		10
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	μg/l	<=.1	6
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	μg/l	<=.1	6
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	μg/l	<=.1	6
Benzo(a)pyrène	0	0	0	μg/l	<=.01	6
Fluoranthène	0	0	0	μg/l		6
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	μg/l	<=.1	6
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	μg/l		6
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	μg/l	<=.1	6
Chlorobenzène	0	0	0	μg/l		5
Dichlorobenzène-1,2	0	0	0	μg/l		5
Dichlorobenzène-1,3	0	0	0	μg/l		5
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	μg/l		5
Trichlorobenzène-1,2,3	0	0	0	μg/l		5
Trichlorobenzène-1,2,4	0	0	0	μg/l		5
Trichlorobenzène-1,3,5	0	0	0	μg/l		5
Déséthylatrazine	0,01	0	0,03	μg/l	<=.1	16
Pesticides totaux	0,01	0	0,06	μg/l	<=.5	20
Acrylamide	0	0	0	μg/l	<=.1	6
Epichlorohydrine	0	0	0	μg/l	<=.1	3
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	μg/l		6

#### **SIAEP TREMBLAY - 2011**

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence	Nombre
					de qualité	d'analyses
Ammonium	0	0	0,04	mg/l	<=.1	106
Nitrites	0	0	0	mg/l	<=.5	6
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		106
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	mg/l Pt	<=15	106
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		106
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		106
Turbidité	0,1	0	2,6	NFU	<=2	152
Bromochlorométhane	0	0	0	μg/l		3
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	μg/l		3
Dichlorométhane	0	0	0	μg/l		3
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	μg/l		3
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	μg/l	<=3	3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	μg/l		3
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	μg/l		3
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	μg/l		3
Fréon 113	0	0	0	μg/l		3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l	<=10	3
Trichloropropane-1,2,3	0	0	0	µg/l		3
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		3
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	μg/l		3
Trichloroéthylène	0	0	0	μg/l		3
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	μg/l		3
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	μg/l		3
Température de l'eau	15,4	7,4	25,5	°C	<=25	152
pH à température de l'eau	7,7	7,2	8,1	Unité pH	[6.5,9]	93
Fer total	24	0	1167	μg/l	<=200	106
Acénaphthylène	0	0	0	μg/l		6
Acénaphtène	0	0	0	μg/l		6
Anthracène	0	0	0	μg/l		6
Benzanthracène	0	0	0	µg/l		6
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	µg/l	<=.1	6
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	µg/l	<=.1	6
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	μg/l	<=.1	6
Benzo(a)pyrène	0	0	0	μg/l	<=.01	6
Chrysène	0	0	0	μg/l		6
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	μg/l		6
Fluoranthène	0	0	0,01	µg/l		6
Fluorène	0	0	0,01	µg/l		6
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	μg/l	<=.1	6
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	μg/l	<=.1	6
Naphtalène	0	0	0	μg/l		6

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Phénantrène	0,01	0	0,04	µg/l	uo quanto	6
Pyrène	0	0	0	µg/l		6
Bact Revivifiables à 22°C 68h	8	0	300	n/ml		154
Bact Revivifiables à 36°C 44h	9	0	300	n/ml		154
Bact et spores sulfito-rédu	0	0	0	n/100ml	<=0	154
Bactéries coliformes	0	0	40	n/100ml	<=0	154
Entérocoques fécaux	0	0	0	n/100ml	<=0	154
E.coli /100ml	0	0	0	n/100ml	<=0	154
Conductivité à 25°C	577	489	661	μS/cm	[200,1100]	105
Aluminium total	0	0	0,1	mg/l	<=.2	102
Antimoine	0,06	0	0,14	μg/l	<=5	6
Cadmium	0	0	0	μg/l	<=5	6
Chrome total	0	0	0	μg/l	<=50	6
Cuivre	0,18	0,08	0,28	mg/l	<=2	2
Nickel	0	0	0	μg/l	<=20	2
Plomb	0	0	0	μg/l	<=25	2
Dichloropropane-1,2	0	0	0	μg/l	<=.1	3
Dichloropropane-1,3	0	0	0	μg/l	<=.1	3
Dichloropropène-1,3 cis	0	0	0	μg/l	<=.1	3
Dichloropropène-1,3 trans	0	0	0	μg/l	<=.1	3
Hexachloroéthane	0	0	0	μg/l	<=.1	3
Pesticides totaux	0	0	0	μg/l	<=.5	3
Hexachlorobutadiène	0	0	0	μg/l	<=.1	3
Chlore libre	0,16	0	0,83	mg/l		153
Chlore total	0,22	0	0,61	mg/l		151
Bromoforme	1,2	1,1	1,2	μg/l		3
Chloroforme	5,5	4,1	6,7	μg/l		3
Dibromomonochlorométhane	6,4	5,6	6,9	μg/l		3
Dichloromonobromométhane	7,1	5,6	8,4	μg/l		3
Trihalométhanes totaux (4)	20,1	16,4	23,1	μg/l	<=100	3

# 7.2. Qualité de l'eau : Fiche ARS par zone de distribution



ualité de l'eau distribuée à GONESSE

Bilan de l'année 2011

#### n°094

#### Origine de l'eau

La commune est alimentée par l'usine de production d'Annet-sur-

### Contrôles sanitaires réglementaires

En 2011, l'A.R.S. Ile-de-France était chargée du contrôle sanitaire réglementaire de l'eau potable. Ce bilan prend en compte les résultats des 98 échantillons prélevés en production et des 52 échantillons prélevés en distribution.

#### Camadila



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Utilisez uniquement l'eau du réseau d'eau froide pour l'alimentation.



En habitat collectif, un point d'eau froide non traitée et destinée à l'usage alimentaire doit être disponible dans chaque appartement. En habitat individuel, cette pratique est aussi conseillée.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur est inhabituelle, signalezle à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE	EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE				
Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Limite de qualité : absence exigée.	Tous les prélèvements sont conformes.				

# | EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES | Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets industriels et domestiques. Limite de qualité : ne pas dépasser 50 milligrammes par litre (mg/l). | EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES | 98 analyses réalisées en production : Moyenne : 15,8 mg/l - Maximum : 24 mg/l | Moyenne : 15,8 mg/l - Maximum : 24 mg/l |

DURETE	EAU CALCAIRE	
Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. La dureté s'exprime en degré français (°f). Il n'existe pas de limite de qualité.	Moyenne : 26,1 °f - Maximum : 31 °f	
	Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé	

FLUOR	EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, EAU TRES PEU FLUOREE				
Oligo-élément naturellement présent dans le sol et l'eau. Limite de qualité : ne pas dépasser 1,5 milligramme par litre (mg/l).	Moyenne : 0,23 mg/l - Maximum : 0,3 mg/l				
	Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition de caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés,) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé				

PESTICIDES	EAU TOUJOURS CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE Classe C : la teneur n'a jamais dépassé 0,1 microgramme par litre
Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce bilan, la qualité de l'eau est exprimée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population: C, NC0, NC1 ou NC2.	8 analyses de pesticides réalisées en production

#### **AVIS SANITAIRE GLOBAL**

L'eau distribuée au cours de l'année 2011 a présenté une excellente qualité bactériologique. Cette eau est restée conforme aux limites de qualité réglementaires fixées pour les paramètres physico-chimiques (nitrates, fluor, pesticides).

Les résultats d'analyses de la qualité de l'eau sont disponibles sur Internet : <a href="www.eaupotable.sante.gouv.fr">www.eaupotable.sante.gouv.fr</a> ou sur http://www.ars.iledefrance.sante.fr/Le-controle-santaire-de-l-eau.104693.0.html

Agence Régionale de Santé Ile-de-France - Délégation territoriale du Val-d'Oise
2 avenue de la Palette 95011 Cergy-Pontoise Cedex - Tel : 01 34 41 14 00 – Télécopie : 01 30 32 83 48

## 7.3. 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 Délégataire 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 2011 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

#### Organisation de la Société au sein de la Région

L'organisation de la Société Française de Distribution d'Eau - SFDE - au sein de la Région Ile-de-France - Centre 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.

En outre, 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 Française de Distribution d'Eau - SFDE - a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés avec la mise en place de pôles régionaux.

Dans ce contexte, au sein de la Région Ile-de-France - Centre de Veolia Eau, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE régional un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, bureau d'étude technique, service achats...).

Aujourd'hui, les exploitations de la Société bénéficient des interventions tant de ses moyens propres que des interventions du GIE régional, 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 de la Région (niveaux successifs de la direction régionale, du centre opérationnel, de l'agence, du service voire du sous-service regroupant plusieurs contrats), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

En particulier, et conformément aux principes du droit des sociétés, et à partir d'un suivi analytique commun à toutes les sociétés de la Région, la Société facture au GIE régional le coût des moyens qu'elle met à sa disposition ; réciproquement, le GIE régional 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.

.

#### 1 - 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.

Par ailleurs, l'évolution du système d'information de gestion clientèle et de facturation a permis à la société d'adopter une traduction comptable plus claire des produits facturés pour le compte d'un autre délégataire.

La Société Française de Distribution d'Eau - SFDE - est délégataire d'un certain nombre de contrats de distribution d'eau pour lesquels l'assainissement a été concédé à un autre délégataire, la Société étant chargée de facturer les clients pour leurs consommations eau et assainissement et de reverser au délégataire assainissement la part lui revenant. Dans cette situation, les produits constatés pour le compte de l'autre délégataire étaient jusqu'en 2010, constatés en produits sur la ligne « Collectivités et autres organismes publics » du CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau. En contrepartie, une charge de même montant était comptabilisée sous la rubrique « Collectivités et autres organismes publics ».

A compter du 1er janvier 2011, les produits constatés pour le compte d'un autre délégataire sont enregistrés directement dans un compte de tiers au bilan de la Société; ils ne transitent par conséquent plus ni en produits ni en charges dans le CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau; ce changement de présentation n'a donc aucun impact sur le résultat des CARE concernés.

Les modifications apportées au système d'information ne permettent pas de déterminer l'impact de ce changement de présentation société par société et contrat par contrat mais son effet sur les produits et les charges peut toutefois être visualisé en se reportant à l'annexe détaillée des produits, dont les lignes suivantes dans la rubrique « Collectivités et autres organismes publics » sont potentiellement concernées en pareil cas :

- Produits : part de la collectivité contractante
- Produits percus pour tiers
- Redevance Modernisation réseau
- Autres produits de la collectivité contractante

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.

#### 2 - CHARGES

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

les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1);

la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 2.2). Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 2.1.2).

#### 2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

les dépenses courantes d'exploitation,

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. 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.

#### 2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

A noter toutefois 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 § 2.2. La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou au service selon le périmètre de l'assiette.

Enfin, il est précisé que d'éventuels reliquats de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration) sont portés dans les CARE de l'année de la comptabilisation de leur notification.

#### 2.1.2 - 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" 1.

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

#### 2.1.2.1 – 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 <sup>2</sup> dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation <sup>3</sup>, 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 :

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> 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.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:

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 4.

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).

#### - 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 ;

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.

#### 2.1.2.2 – 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 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

<sup>-</sup> le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;

<sup>-</sup> la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> 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.

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 cidessus.

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 repris 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'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

#### - 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 »…).

#### 2.1.3 - 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 viqueur de l'impôt sur les sociétés.

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2011 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

#### 2-2 – 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 d'un GIE régional.

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

#### 2.2.1 – 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 : services centraux, directions régionales, centres opérationnels, agences, services (et sous services le cas échéant) ; le service (ou le sous-service le cas échéant) correspond à l'entité de base et comprend, en général, plusieurs contrats.

Lorsque les prestations effectuées par le GIE régional à un niveau 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. La valeur ajoutée utilisée est celle disponible à la date de refacturation.

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 régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel et charges de renouvellement). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre opérationnel, de chaque agence, de chaque service (voire de chaque sous service) et de chaque contrat.

Par ailleurs, lorsque la valeur ajoutée d'un contrat est négative ou nulle, un calcul spécifique est effectué visant à affecter à ce contrat une quote-part de frais répartis au moins égale à 5 % de son chiffre d'affaires hors travaux et hors produits des collectivités et autres organismes.

Les charges indirectes sont donc réparties, par ces imputations successives, sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 2.1.2) 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.

Enfin, les charges relatives aux travaux exclusifs étant en général suivies globalement au niveau d'un service alors que les produits correspondant sont suivis au niveau du contrat, il est techniquement impossible de recourir à la clé valeur ajoutée pour répartir ces charges ; elles sont donc réparties au prorata des produits.

#### 2.2.2 – 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 Régions a été facturée à chaque GIE en fonction de la valeur ajoutée de la région concernée, à charge pour chaque GIE régional 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 par imputations successives, du niveau de la région jusqu'au contrat, au prorata de la valeur ajoutée.

#### 2.3 - Autres charges

2.3.1 – 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 (maitrise 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 § 2.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux activités et chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

#### 2.3.2 - 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 2011 au titre de l'exercice 2010.

#### **3 - AUTRES INFORMATIONS**

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE régional 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 cidessus).

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 2011 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2012.

#### → Avis des commissaires aux comptes

La Société a demandé à son Commissaire aux Comptes d'établir un avis sur la procédure d'établissement de ses CARE. Une copie de cet avis est disponible ci-dessous.



**KPMG Audit** 1, cours Valmy 92923 Paris La Défense Cedex France

Téléphone : Télécopie :

+33 (0)1 55 68 68 68 +33 (0)1 55 68 73 00 Site internet: www.kpmg.fr

#### Société Française de Distribution d'Eau Société en Commandite par Actions

Attestation du commissaire aux comptes sur la procédure d'établissement des comptes annuels de résultat de l'exploitation

> Exercice clos le 31 décembre 2011 Société Française de Distribution d'Eau Société en Commandite par Actions 7, rue Tronson du Coudray - 75008 Paris Ce rapport contient 13 pages Référence : CG-122-72

KPMG S.A., société française membre du réseau KPMG constitué de cabinets indépendants edhérents de KPMG international Cooperative, une entité de droit suisse.

Siège social :
KPMG S.A.
Immeuble Le Palatin
3 cours du Trianglie
92839 Paris Le Défense Cédex
Ceptal : 5 497 100 €.
Code ARE 69202
775 726 417 R.C. S. Nanterre
TVA Urion Européenne
FR 77 775 726 417



KPMG Audit 1, cours Valmy 92923 Paris La Défense Cedex France Téléphone : +33 (0)1 55 68 68 68 Télécopie : +33 (0)1 55 68 73 00 Site internet : www.kpmg.fr

#### Société Française de Distribution d'Eau Société en Commandite par Actions

Siège social: 7, rue Tronson du Coudray - 75008 Paris

Capital social: €.5.823.646

Attestation du commissaire aux comptes sur la procédure d'établissement des comptes annuels de résultat de l'exploitation

Exercice clos le 31 décembre 2011

#### A l'attention du gérant,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la Société Française de Distribution d'Eau et à la suite de la demande qui nous a été faite, nous avons procédé à un examen de la mise en œuvre, au titre de l'exercice 2011, par cette dernière de la procédure relative à l'établissement des « comptes annuels de résultat de l'exploitation » (ci-après « les CARE ») telle que prévue par le décret n°2005-236 du 14 mars 2005. Cette procédure est présentée aux pages 1 à 7 dans le document ci-joint.

Les informations figurant dans les CARE destinés à être remis aux collectivités concernées, établies à partir de la balance générale et de la balance analytique issue de l'extraction SAP ainsi que les informations figurant dans l'annexe jointe à la présente attestation ont été produites sous la responsabilité de la direction de la société. Il nous appartient de nous prononcer sur la mise en œuvre dans la Société Française de Distribution d'Eau de la procédure d'établissement des CARE, telle que décrite dans le document joint.

Nos diligences ont été effectuées conformément à la norme d'exercice professionnel applicable en France en matière d'attestations. Pour les besoins de cette attestation, nous avons mis en œuvre les travaux suivants :

- Prise de connaissance de la procédure de la société relative à l'établissement des CARE décrite aux pages 1 à 7 dans le document joint;
- Conduite d'entretiens avec les responsables financiers concernés;
- Vérification de la concordance entre les montants cumulés des produits et des charges inscrits dans les CARE pris dans leur ensemble avec les montants correspondant figurant dans la balance générale et dans la balance analytique issue de l'extraction SAP de la Société Française de Distribution d'Eau au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2011, à

PMG S.A., ociété française membre du réseau KPMG oncettué de cabinets indépendants adhérents de PMG loterational Cooperative, une entité de droit suisse

Société anonyme d'expertise comptable et de commissariat aux comptes à directoire et consei de surveillance. Inscrite au Tableau de l'Ordre à Paris sous le n' 14-30080101 et à le Compagnie Régionale des Commissaires aux Comptes de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Immeuble Le Palatin
3 cours du Triangle
92939 Paris Le Défense Cedes
Cepital : 5 497 100 €.
Code APE 5920.
T75 726 417 R.C.S. Nanterre
TVA Union Européenne
FR 77775 726 417



Société Française de Distribution d'Eau Société en Commandite par Actions Attestation du commissaire aux comptes sur la procédure d'établissement des comptes annuels de résultat de l'exploitation 23 mai 2012

l'exclusion des charges relatives au renouvellement et aux investissements, de l'impôt sur les sociétés, de la participation des salariés aux résultats de l'entreprise et des éventuelles corrections des comptes annuels anticipées dans les CARE qui sont déterminées en fonction de règles spécifiques décrites dans l'annexe jointe;

- Identification des produits et charges d'exploitation issus des livres comptables de la Société Française de Distribution d'Eau, exclus du processus de production des CARE pris dans leur ensemble et vérification, par sondages, que cette exclusion est conforme aux dispositions de la procédure d'établissement des CARE;
- Vérification, par sondages, de la prise en compte dans les CARE des éléments à caractère économique dénommés charges calculées décrites dans le document joint;
- Vérification, par sondages, de la mise en œuvre des clés de répartition utilisées pour les charges indirectes décrite dans le document joint;
- Vérification, par sondages, de la correcte affectation de produits et charges aux CARE des contrats de délégation de service public opérés par la Société Française de Distribution d'Eau.

Ces diligences appellent, de notre part, les observations suivantes :

#### 1. Charges relatives aux investissements

#### 1.1 Annuités d'emprunt lissées

Pour deux contrats issus de la société Pichon Services absorbée par la Société Française de Distribution d'Eau en 2008, les charges relatives aux annuités d'emprunt ont été majorées de 57 milliers d'euro dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation de l'année 2011 afin de présenter une annuité lissée, méthode historiquement retenue pour ces contrats.

#### 2. Charges réparties

#### 2.1 Charges à payer sur la Taxe Professionnelle

Dans le processus d'élaboration des comptes annuels de résultat d'exploitation 2011, le montant des charges d'impôts et taxes a été minoré de 648 milliers d'euros par rapport au montant comptabilisé au titre de l'exercice afin d'exclure une charge à payer de taxe professionnelle dont la notification n'a pas été reçue à ce jour.



Société Française de Distribution d'Eau Société en Commandite par Actions

Attestation du commissaire aux comptes sur la procédure d'établissement des comptes annuels de résultat de l'exploitation 23 mai 2012

#### 3. Charges relatives au renouvellement

#### 3.1 Prêt à taux zéro

La société a obtenu un prêt à taux zéro pour financer des travaux de renouvellement. L'économie résultant de ce prêt, déterminé de façon identique aux économies pour les prêts à taux zéro destinés à financer des investissements tel que décrits dans l'annexe, a été porté en minoration des « Autres dépenses d'exploitation » du compte annuel de résultat d'exploitation du contrat concerné pour un montant de 16 milliers d'euros.

Paris La Défense, le 23 mai 2012

KPMG Audit

Département de KPMG S.A.

Claire Gravereau Associée

PJ : Annexe aux comptes annuels de résultat de l'exploitation de la Société Française de Distribution d'Eau en région Ile-de-France Centre de Veolia Eau.



#### **V3270 GONESSE**

#### **ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2011 - EAU**

		FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volume	PU	MtHT	Volume	PU	MtHT	
Produits facturés							
Part Abonnement							
Total Part Abonnement :			177 018,08 €			0,00€	
Part Consommation							
	11 085	1,0884 €	12 064,85 €	1 467 333	0,0500€	73 366,65 €	
	97 968	1,1198€	109 704,68 €				
	692 069	1,1513€	796 779,50 €				
	666 211	1,1807€	786 595,56 €				
Annulations de factures sur exercices antérieurs			-8 548,48 €			-231,30 €	
Total Part Consommation :			1 696 596,11 €			73 135,35 €	
Total des produits facturés :			1 873 614,19 €			73 135,35 €	
Dédommagement Charte Qualité			-30,82€				
Total des produits au titre de l'ann (hors estimations sur consommations)	ée		1 873 583,37 €			73 135,35 €	
Variation de la part estimée sur consommations			32 197,26 €			2 100,99 €	
Produits nets d'exploitation			1 905 780,63 €			75 236,34 €	

# 7.4. Les nouveaux textes réglementaires

Certains des textes présentés peuvent avoir des impacts contractuels. VEOLIA Eau se tient à disposition pour assister la collectivité dans l'évaluation de ces impacts en local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

#### **GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX**

#### > Transmission du fichier des abonnés à l'échéance du contrat<sup>5</sup>

Six mois au moins avant l'échéance du contrat de délégation, le délégataire transmet à l'autorité délégante, de manière sécurisée, la copie du fichier des abonnés sous format électronique sécurisé, dans les conditions prescrites par le référentiel général d'interopérabilité.

#### → Solidarité: un nouvel engagement pour les services d'eau et d'assainissement<sup>6</sup>

Une contribution volontaire des services d'eau et d'assainissement -communes, établissements publics de coopération intercommunale, syndicats mixtes -au Fonds de solidarité logement (FSL) est créée, au plus égale à 0,5 % des montants HT des redevances d'eau et d'assainissement perçues ; Elle financera des aides en faveur des personnes en situation de précarité résidant en France, sans discrimination entre les usagers, qu'ils soient abonnés directs ou non (immeubles collectifs d'habitation) des services de l'eau et de l'assainissement. Les aides sont toujours attribuées sur décision du FSL après notification de la demande d'aide au maire et au CCAS.

Ce dispositif entre en vigueur le 1er janvier 2012. Il complète le système d'aide actuel d'abandon de créances mis en place dans le cadre des conventions passées par les membres de la FP2E avec le FSL, et dont les seuls bénéficiaires sont les abonnés directs, pour la prise en charge de leur facture d'eau. Il s'inscrit dans le contexte d'une reconnaissance nouvelle d'un droit à l'eau pour tous.

#### → Un rapport « développement durable » pour les collectivités territoriales importantes 7

Les collectivités territoriales -communes et EPCI à fiscalité propre de plus de 50 000 habitants, départements, régions, collectivité de Corse- doivent élaborer, dès la préparation des budgets pour 2012, un rapport sur leur situation en matière de développement durable. A ce titre, elles doivent en particulier établir la situation des services d'eau et d'assainissement en matière de développement durable. VE-CGE répond aux objectifs fixés par ce texte au travers des rapports annuels du délégataire (RAD).

Si le rapport ne donne pas lieu à un débat ou un vote, il doit faire l'objet d'une présentation à l'organe délibérant, qui sera attestée par une délibération spécifique. Cette délibération, comme le budget, est ensuite transmise au Préfet.

#### → Bilan carbone<sup>8</sup>

→ Blian carbone

Les collectivités territoriales de plus de 50 000 habitants doivent faire le point chaque année sur les émissions directes liées à leurs activités et les émissions indirectes via l'utilisation d'électricité, de chaleur ou de vapeur, et mettre en place un plan d'action sur trois ans visant à réduire ces émissions. Le 1er bilan des émissions de GES doit être transmis au plus tard le 31 décembre 2012.

A partir de ce bilan, elles devront élaborer un plan climat énergie territorial, qui devra être cohérent avec le schéma régional du climat, de l'air et de l'énergie (SRCAE).

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Les délégataires de services d'eau et d'assainissement dont le contrat arrive à échéance d'ici le 22 juin 2012 ont jusqu'au 29 février 2012 pour satisfaire à leur obligation de transmission du fichier des abonnés.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Décret n° 2011-687 du 17 juin 2011 relatif au rapport sur la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales ; Circulaire du 3 août 2011 relative à la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales.

7 Décret n° 2011-687 du 17 juin 2011 relative à la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales.

Décret n° 2011-687 du 17 juin 2011 relatif au rapport sur la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales ; Circulaire du 3 août 2011 relative à la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales.

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Décret n° 2011-829 du 11 juillet 2011 relatif au bilan des émissions de gaz à effet de serre et au plan climat-énergie territorial. Arrêté du 24 août 2011 relatif aux gaz à effet de serre couverts par les bilans d'émissions de gaz à effet de serre.

#### → Changement climatique et gestion de l'eau

Le "Plan national d'adaptation au changement climatique" (PNACC)<sup>9</sup>, qui part de l'hypothèse d'une hausse moyenne des températures d'au moins 2° centigrades d'ici 2100, prévoit la prise en compte systématique du changement climatique dans les contrats de DSP.

Pour réduire de 20% de la consommation d'eau d'ici 2020, il est prévu de mettre en œuvre des programmes de détection et réduction des fuites dans le réseau et d'aide à la récupération des eaux de pluie ou des eaux usées, l'optimisation du stockage de l'eau en matière agricole.

Pour préserver la qualité de la ressource, un cadre doit être défini pour la recharge de nappes par des eaux usées traitées ou des eaux superficielles, les eaux superficielles et les eaux souterraines risquant de se dégrader en cas de température extrême seront cartographiées.

#### → Guichet unique « réseaux » : obligations des exploitants

Les dispositions visant à assurer la sécurité à proximité des réseaux, à réduire les dommages causés aux réseaux et à la continuité du service lors de travaux effectués dans leur voisinage, entreront en vigueur, pour l'essentiel, au 1er juillet 2012<sup>10</sup>. Ces dispositions imposent des obligations nouvelles aux collectivités et aux exploitants délégataires.

En outre, les exploitants de réseaux de transport et de distribution soumis au versement des redevances perçues par l'Ineris pour la création et l'exploitation du guichet unique référençant leurs ouvrages en vue de prévenir leur endommagement sont soumis à des obligations déclaratives à compter du 1er janvier 2012<sup>11</sup>. La mise en œuvre du téléservice (**www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr**) est prévue en mars 2012, et les sanctions entrent en application en juillet 2012. VEOLIA Eau met tout en œuvre pour être en conformité avec la nouvelle réglementation.

#### → Récupération des eaux pluviales

Les autorisations d'urbanisme ne peuvent plus s'opposer à l'utilisation de certains matériaux, procédés, ou la mise en place de dispositifs écologiquement performants, comme les équipements de récupération d'eaux de pluie, sauf dans certains secteurs protégés ou délimités par la collectivité territoriale<sup>12</sup>. Il faut toutefois que certains de ces dispositifs correspondent aux besoins de la consommation domestique des occupants de l'immeuble ou de la partie d'immeuble concernée par les travaux.

#### → Prélèvements d'eau dans les zones de rareté : dérogations prolongées<sup>13</sup>

Pour tenir compte du retard pris dans la mise en place des nouveaux outils de gestion collective de la ressource, la possibilité de recourir aux autorisations temporaires de prélèvement en eau dans les zones où l'eau est rare, dites « zones de répartition des eaux », a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2011. Dans les zones de répartition des eaux plus récentes, délimitées après le 1er janvier 2009, la possibilité de recourir aux autorisations temporaires de prélèvement en eau est permise jusqu'au 31 décembre 2014.

#### → Partage de données géographique 14

Les collectivités territoriales et leurs groupements, les établissements publics et les personnes publiques ou privées chargées d'une mission de service public, mais aussi l'Etat peuvent accéder aux services de données géographiques, détenues par d'autres autorités publiques, les partager, les échanger et les utiliser, aux fins de l'exécution d'une mission de service public en rapport avec l'environnement, dans la mesure où ces données concernent l'exercice de cette mission. Ces échanges concernent aussi les services publics administratifs donc les services « pluvial » (SIG/réseaux unitaire, séparatif pluvial), ainsi que les services d'urbanisme (avis sur demandes de permis de construire par exemples), de voirie (autorisations de travaux).

 $<sup>^{9}</sup>$  Présenté le 20 juillet 2011 ; consultable sur www.ecologie.gouv.fr

Décret n° 2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution

<sup>11</sup> Décret n° 2011-762 du 28 juin 2011 fixant les modalités d'application de l'article L. 554-5 du code de l'environnement

Décret n° 2011-830 du 12 juillet 2011 pris pour l'application des articles L. 111-6-2, L.128-1 et L. 128-2 du code de l'urbanisme.

<sup>13</sup> Décret n° 2011-185 du 16 février 2011 relatif aux autorisations temporaires de prélèvement en eau.

Décret n° 2011-494 du 5 mai 2011 pris en application des articles L. 127-8 et L. 127-9 du code de l'environnement.

#### → Redevances des agences de l'eau<sup>15</sup>

Les modalités de déclaration et de recouvrement de certaines redevances -redevance pour pollution d'origine non domestique, redevance pour prélèvement sur la ressource en eau- sont modifiées, de même que la liste des informations à communiquer pour la détermination des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte. Les dispositions concernant les modalités de recouvrement des redevances (conventions de reversement, notamment reversement d'une fraction de la redevance pour pollutions diffuses à l'ONEMA) sont complétées.

En outre, est organisé le recouvrement mutualisé de la redevance pour pollutions diffuses, à partir de 2011, et de la redevance pour protection du milieu aquatique, à partir de 2012.

#### **EAU POTABLE ET RESSOURCES**

#### → Qualité de l'eau et prévention des risques sanitaires

Les paramètres de surveillance de la qualité de l'eau auxquels toute personne publique ou privée responsable d'une production ou d'une distribution d'eau au public en vue de l'alimentation humaine a l'obligation de se soumettre sont modifiés<sup>16</sup>.

Les dernières évaluations des risques sanitaires (risques de cancers, effets neurotoxiques, baisse de la fertilité) liés aux pesticides ont conduit à définir de nouvelles modalités de gestion des situations de dépassement des limites de qualité pour les pesticides dans l'eau du robinet<sup>17</sup>. Ces missions sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).

Par ailleurs, les conditions d'épandage aériens des pesticides agricoles utilisés pour la protection des végétaux sont modifiées<sup>18</sup>, l'opérateur devant respecter une distance minimale de sécurité de 50 mètres vis-à-vis notamment des points d'eau consommable par l'homme et les animaux, des périmètres de protection immédiate des captages.

Afin de poursuivre la mise en œuvre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB), lancé le 6 février 2008, les préfets sont invités à poursuivre les investigations et effectuer des plans d'échantillonnages complémentaires directement dans les milieux aquatiques<sup>19</sup>. Lorsque les résultats des analyses mettent en évidence une contamination en dioxines et PCB de certaines espèces de poissons indicatrices, ou que les données ne sont pas jugées suffisantes pour une interprétation sanitaire définitive, un arrêté d'interdiction de pêche et/ou de consommation doit être pris.

Le plan national sur les résidus de médicaments dans les eaux<sup>20</sup> a pour objectif de mieux connaître les risques et mieux prévenir la dispersion des résidus provenant principalement de nos urines et des déjections des animaux d'élevage, et rejoignant les réseaux d'eaux usées ou directement le milieu naturel. Il se traduira, outre une surveillance renforcée des molécules, par des « mesures préventives de gestion des résidus de médicaments le plus en amont possible dans le cycle de l'eau ». Ce plan s'inscrit notamment le plan d'action national contre la pollution des milieux aquatiques par les micropolluants.

Décret n° 2011-336 du 29 mars 2011 relatif aux redevances des agences de l'eau et aux modalités de déclaration et de recouvrement de certaines de ces redevances. Arrêté du 16 mars 2011 modifiant l'arrêté du 21 décembre 2007 modifié relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte. Décret n° 2011-529 du 16 mai 2011 désignant l'agence de l'eau chargée de l'établissement du titre de recettes et du recouvrement de la redevance pour protection du milieu aquatique et l'agence de l'eau chargée des mêmes opérations pour la redevance pour pollutions diffuses.

Arrêté du 29 juillet 2011 modifiant 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; voir également arrêté du 28 juillet 2011 modifiant 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 articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement.

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Instruction DGS/EA4 n°2010-424 du 9 décembre 2010 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour les pesticides en application des articles R.1321-26 à R.1321-36 du code de la santé publique (BO Santé du 15 février 2011).

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> Arrêté du 31 mai 2011 relatif aux conditions d'épandage des produits mentionnés à l'article L. 253-1 du code rural et de la pêche maritime par voie aérienne.

Circulaire du 7 juillet 2011 relative aux modalités de mise en œuvre par les préfets des mesures de gestion dans le cadre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB).

Adopté le 30 mai 2011

En revanche, l'assouplissement des conditions d'épandage des effluents d'élevage<sup>21</sup> – avec une limite maximale s'élevant à 170 kg d'azote par hectare de "surface agricole utile", alors que la référence précédente était la "surface potentiellement épandable" – devrait entraîner un surcroît d'azote dans les eaux.

#### → Gestion intégrée du littoral, milieu marin

L'objectif du bon état écologique du milieu marin en 2020 est fixé par le plan d'action pour le milieu marin (PAMM)<sup>22</sup>.

#### → Gouvernance de l'eau

Les comités régionaux « trames verte & bleue »23 veillent notamment, en lien avec le comité de bassin, à la prise en compte des éléments pertinents des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) dans le schéma régional de cohérence écologique. Le comité national « trames verte & bleue »<sup>24</sup>, peut émettre toute recommandation en vue d'améliorer la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques à l'occasion de la révision de chacun des schémas régionaux de cohérence écologique.

Les associations de protection de l'environnement, pour prendre part au débat qui se déroule dans le cadre des instances consultatives (ex: comité national de l'eau, comités de bassin, comités régionaux trames verte et bleue, conseils départementaux de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques) ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable, doivent répondre à certains critères et respecter certaines règles<sup>25</sup>. Par leurs statuts ou leur financement, elles doivent être indépendantes des pouvoirs publics, syndicats, intérêts professionnels.

Afin de faciliter l'adoption des schémas de gestion et d'aménagement des eaux (SAGE), les préfets peuvent saisir la Commission locale de l'eau (CLE) sur les demandes d'autorisation ICPE26 dont les activités pourraient avoir un impact sur la ressource.

#### → Encadrement des activités sur les sites Natura 2000 <sup>27</sup>

Certaines activités jusqu'alors non règlementées mais figurant soit sur une liste nationale, soit sur une liste locale sont désormais soumises à un régime d'autorisation propre à Natura 2000 et doivent faire l'objet d'une évaluation de leurs incidences environnementales.

Sont ainsi visés des prélèvements d'eau, des rejets de stations d'épuration, des épandages de boues, l'assèchement de zones humides...

#### → Gestion des risques d'inondations

Les préfets coordonnateurs de bassin, les comités de bassin, les agences de l'eau et les collectivités locales doivent se fédérer dans la lutte contre la prévention des inondations et la réduction des conséquences négatives des inondations. Après l'évaluation préliminaire des risques d'inondation en septembre 2011, doivent être élaborés une cartographie des surfaces inondables et des risques d'inondation (22 décembre 2013), et un plan de gestion des risques d'inondation (22 décembre 2015)28. Les agences de l'eau continueront à soutenir les actions de

Décret n° 2011-1257 du 10 octobre 2011 relatif aux programmes d'actions à mettre en œuvre en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole.

22
Décret n° 2011-492 du 5 mai 2011 relatif au plan d'action pour le milieu marin.

Décret n° 2011-739 du 28 juin 2011 relatif aux comités régionaux « trames verte et bleue » et modifiant la partie réglementaire du code de

Décret n° 2011-738 du 28 juin 2011 relatif au Comité national « trames verte et bleue ».

<sup>25</sup> Décret n° 2011-832 du 12 juillet 2011 relatif à la réforme de l'agrément au titre de la protection de l'environnement et à la désignation des associations agréées, organismes et fondations reconnues d'utilité publique au sein de certaines instances ; Décret n° 2011-833 du 12 juillet 2011 fixant la liste des instances consultatives ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable ; Arrêté du 12 juillet 2011 relatif à la composition du dossier de demande d'agrément au titre de la protection de l'environnement, du dossier de renouvellement de l'agrément et à la liste des documents à fournir annuellement ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant les modalités d'application au niveau national de la condition prévue au 1° de l'article R. 141-21 du code de l'environnement concernant les associations et fondations souhaitant participer au débat sur l'environnement dans le cadre de certaines instances ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant la composition du dossier de demande de participation au débat sur l'environnement dans le cadre d'instances consultatives (JO du 13). Circulaire du 4 mai 2011 relative à la mise en œuvre des schémas d'aménagement et de gestion des eaux.

<sup>27</sup> Décret n° 2011-966 du 16 août 2011 relatif au régime d'autorisation administrative propre à Natura 2000.

Décret n° 2011-227 du 2 mars 2011 relatif à l'évaluation et à la gestion des risques d'inondation. Circulaire du 28 juin 2011 relative à la gouvernance pour la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation et circulaire du 5 juillet 2011 relative à la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation.

prévention via la restauration des rivières et des zones humides et à saisir ainsi l'opportunité de renforcer leur contribution à l'amélioration du fonctionnement naturel des milieux aquatiques.

#### **AUTRES TEXTES REGLEMENTAIRES**

Arrêté du 25 janvier 2011 relatif à la composition du cahier des clauses techniques générales applicables aux marchés publics de travaux et approuvant un nouveau fascicule (usines de traitement d'eau).

Décret n° 2010-1700 du 30 décembre 2010 modifiant la colonne A de l'annexe à l'article R. 511-9 du code de l'environnement relative à la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement (JO du 31) & rectificatif

Arrêté du 28 avril 2011 fixant les modalités d'exercice des polices administratives des installations, ouvrages, travaux ou activités et des installations classées pour la protection de l'environnement au sein des organismes relevant du ministère de la défense

Règlement (UE) n°207/2011 du 2 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XVII (diphényléther, dérivé pentabromé et SPFO. Règlement (UE) no 252/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe I et règlement (UE) n° 253/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) n° 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XIII Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE (JOUE n° L 069 du 16 mars 2011) Avis aux opérateurs économiques sur l'obligation de communiquer des informations sur les substances contenues dans les articles en application des articles 7.2 et 33 du règlement n° 1907/2006 (Reach). — Interprétation du seuil de 0,1% (masse/masse) cité aux articles 7.2 et 33 (JO du 8 juin 2011).

## 7.5. 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). Pour VEOLIA Eau, à chaque abonnement correspond un client distinct : le nombre d'abonnements est égal au nombre de clients.

#### 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:

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche environnementale effectuée par le délégataire

#### **Certification ISO 9 001:**

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche management qualité effectuée par le délégataire

#### Certification ISO 22 000:

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

#### Certification ISO 18 001:

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, quelque 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 Eau, 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 lesquels 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 à compter de 2009 (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 ;
- ♦ 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 100, avec le barème suivant :

- 0 point : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- 10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- ♦ 20 points : mise à jour du plan au moins annuelle

Les 20 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- + 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
- + 10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
- + 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes
- + 10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral

- + 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)
- + 10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements
- + 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)
- + 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompages... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice. (arrêté du 2 mai 2007)

#### 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 m³/km/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 m³/km/jour. (arrêté du 2 ami 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)

#### 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).