



2015

**RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE**  
GONESSE

## REPERES DE LECTURE

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

<b>Repère visuel</b>	<b>Objectif</b>
 Le pictogramme 'ENGAGEMENT' est un logo circulaire rouge et blanc. Le mot 'ENGAGEMENT' est écrit en arc de cercle au-dessus d'un pictogramme central qui ressemble à un œil ou à une flamme stylisée.	<b>Identifier rapidement nos engagements clés</b>
 Le pictogramme 'FOCUS' est un logo orange et blanc. Le mot 'FOCUS' est écrit en arc de cercle au-dessus d'un pictogramme central qui représente une loupe ou un objectif.	<b>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</b>
 Le pictogramme 'RESPONSABILITE' est un logo bleu et blanc. Le mot 'RESPONSABILITE' est écrit en arc de cercle au-dessus d'un pictogramme central qui représente un engrenage ou un mécanisme.	<b>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</b>

<b>Gestion du document</b>	<b>Auteur</b>	<b>Date</b>
Rédaction	Eric PUJOL	05/2016
Validation	Charles-Henri ETEVE	05/2016

# L'édito



## Veolia – Rapport annuel du délégué 2015

Madame/Monsieur le Maire/Président,

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

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

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

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

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

Notre entreprise accompagne donc cette mutation.

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

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

D'autres modifications importantes de périmètres sont également survenues qui ont contraint Veolia Eau France à redéployer ses fonctions support: des pertes de contrats mais aussi le cantonnement de moyens propres à certaines délégations dans le cadre

de structures dédiées – au prix parfois d’une démutualisation de fonctions précédemment mises en commun.

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

C’est dans ce contexte qu’a été établi le Rapport Annuel du Déléataire 2015. Nos Responsables locaux sont entièrement à votre disposition pour venir vous le présenter à votre convenance.

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

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

Alain Franchi  
Directeur Général de Veolia Eau France

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

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

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

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

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

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

## Contacts :

- **NOVA VEOLIA** : [www.nova.veolia.com](http://www.nova.veolia.com)
- **MAJIKAN** : [contact@majikan.fr](mailto:contact@majikan.fr) / [www.majikan.fr](http://www.majikan.fr)
- **PAYBOOST** : [www.payboost.com](http://www.payboost.com)
- **M2Ocity** : [www.m2ocity.com](http://www.m2ocity.com)



# Sommaire

<b>1. L'essentiel de l'année.....</b>	<b>7</b>
1.1. Présentation du Contrat.....	8
1.2. L'essentiel de l'année 2015.....	10
1.3. Les indicateurs réglementaires 2015 .....	14
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2015 .....	15
1.5. Le prix du service public de l'eau .....	16
<b>2. Les clients de votre service et leur consommation .....</b>	<b>17</b>
2.1. Les abonnés du service .....	18
2.2. La satisfaction des clients.....	20
2.3. Données économiques.....	22
<b>3. Une organisation de Veolia au service des clients .....</b>	<b>25</b>
3.1. Un dispositif au service des clients .....	26
3.2. Présentation du Centre Régional Ile de France Nord.....	28
3.3. Les équipes et moyens au service du territoire.....	32
3.4. Veolia, acteur local du territoire .....	38
<b>4. Le Patrimoine de votre Service .....</b>	<b>39</b>
4.1. L'inventaire des biens .....	40
4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	44
4.3. Gestion du patrimoine et propositions d'amélioration.....	48
<b>5. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service.....</b>	<b>55</b>
5.1. La qualité de l'eau .....	56
5.2. Efficacité de la production et de la distribution d'eau potable .....	61
<b>6. Le rapport financier du service .....</b>	<b>67</b>
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	68
6.2. Situation des biens .....	70
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	71
6.4. Les engagements à incidence financière .....	74
<b>7. Annexes.....</b>	<b>77</b>
7.1. La facture 120 m <sup>3</sup> .....	78
7.2. Le contrôle de l'eau.....	79
7.3. Annexes financières .....	85
7.4. Actualité réglementaire 2015 .....	95
7.5. Glossaire.....	105
7.6. Listes d'interventions.....	111



1.

# L'essentiel de l'année

# 1.1. Présentation du Contrat

GONESSE

## Chiffres clés



**26 571**

Nombre d'habitants desservis



**4 547**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**4**

Nombre de réservoirs



**92,9**

Rendement de réseau (%)



**118**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**143**

Consommation moyenne (l/hab/j)

## Données clés

---

◆ <b>Déléataire</b>	Société Française de Distribution d'Eau
◆ <b>Périmètre du service</b>	GONESSE
◆ <b>Numéro du contrat</b>	V3270
◆ <b>Nature du contrat</b>	Affermage
◆ <b>Prestations du contrat</b>	Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements
◆ <b>Date de début du contrat</b>	01/07/2007
◆ <b>Date de fin du contrat</b>	30/06/2022
◆ <b>Les engagements vis-à-vis des tiers</b>	

En tant que déléataire du service, Société Française de Distribution d'Eau assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous)

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	GARGES LES GONESSE	Vente d'eau - Garges
vente	SEDIF	Export d'eau - SEDIF BG15

## 1.2. L'essentiel de l'année 2015

### PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

En matière de **politique environnementale**, l'année 2015 a été marquée par le maintien de la certification ISO 14001 au niveau régional. Ce certificat couvre depuis la certification initiale de 2013, l'ensemble des activités de production et de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et, du périmètre Veolia Eau d'Ile de France.

Cette certification obtenue en 2013 est renouvelée en 2014 et 2015. L'engagement de Veolia auprès d'AFNOR d'évaluer les exigences du référentiel sur l'ensemble des contrats du périmètre en 3 ans, soit environ 800 contrats concernés par cette certification a été tenu.

Le processus « protéger l'environnement » piloté par le Directeur d'Exploitation Régional est désormais pleinement intégré au système de management de la qualité et de l'environnement.

Notre système de management environnemental est composé :

- **D'une évaluation réglementaire** réalisée à partir d'une grille régionale ayant pris en compte les principales exigences des activités d'exploitation
- **D'une Analyse environnementale régionale** identifiant les aspects et impacts environnementaux significatifs pour l'ensemble des activités certifiées par retour d'expérience des 51 certificats obtenus durant la décennie 2000-2010 et s'appuyant sur les fondamentaux métiers du système de qualité régional au niveau des critères de maîtrise.
- **D'un Plan de Management Environnemental régional** constitué d'un tableau de bord environnemental **définissant des objectifs environnementaux et des cibles.**
- Depuis 2014, **des autoévaluations** des activités ont été intégrées au système de management et pilotées par le service QSE avec les exploitants.

Les 10 objectifs environnementaux régionaux fixés en 2013 restent inchangés en 2015 :

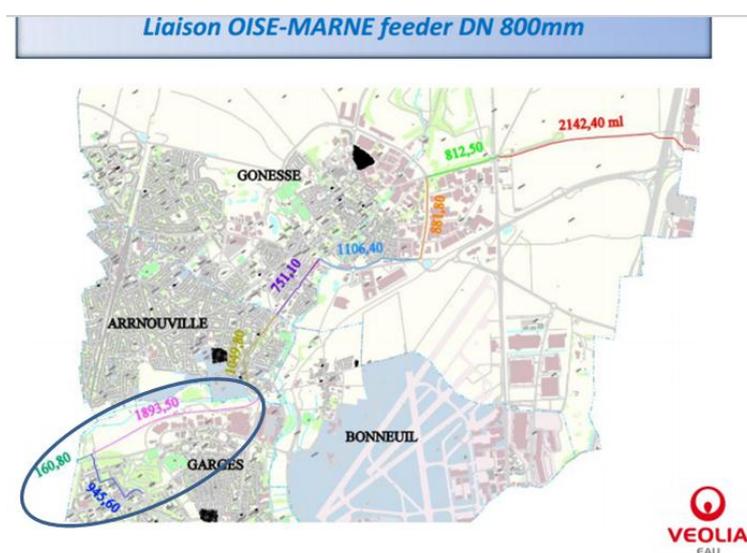
- Réduire l'impact des déversements au milieu naturel
- Réduire les pertes en eau
- Ne pas dégrader la qualité de l'eau
- Valoriser les déchets
- Réduire à minima le risque de dommage aux ouvrages enterrés
- Réduire la consommation énergétique
- Limiter les rejets atmosphériques
- Réduire la consommation de carburant
- Limiter les nuisances olfactives
- Réduire l'impact environnemental des situations d'urgence

L'année 2015 sera marquée par l'adaptation du système de management de la qualité et de l'environnement au regard des nouvelles exigences de la nouvelle norme ISO 9001 version 2015.

**Au-delà des faits marquants régionaux décrits ci-dessus, vous trouverez ci-après les principaux évènements de l'exercice sur votre Collectivité :**

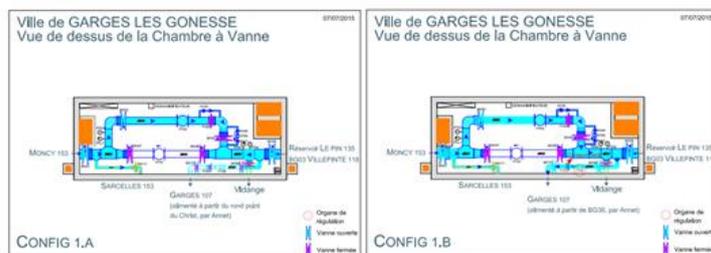
Sur le plan du **fonctionnement des installations**, les actions menées fin 2014 au niveau de la gestion du remplissage des 3 réservoirs ont permis de mieux piloter l'arrêt du refoulement des pompes de Gonesse ZI et d'Etif. Les 3 réservoirs sont équipés maintenant de sondes de mesures distinctes permettant de faire le calage et la correction entre les 3 cuves et de ne plus avoir le phénomène de trop plein constaté en 2014. Les volumes mis en distribution sur le périmètre en sont en baisse de 4% en 2015.

A noter que la dernière tranche de raccordement du 800mm AGAGOB qui permet de faire la liaison entre les Usines de Mery sur Oise et de Neuilly sur Marne pour le SEDIF via le réseau desservi par l'usine d'Annet sur Marne a été mise en service en juin 2015. Cette intercommunication, BG036, permet de faire des échanges entre les différents sites et d'assurer le cas échéant plusieurs modes d'alimentations de secours en continu afin de sécuriser la continuité de service. Différents modes de fonctionnement ont été testés avec succès en juillet 2015 et octobre 2015.



Les principales configurations sont rappelées ci-dessous :

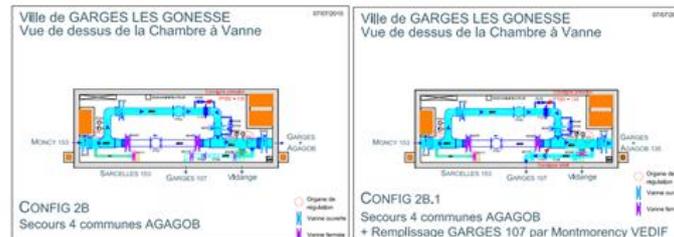
- Alimentation normale dans la journée, nous sommes toujours en configuration 1 (soit 1A, soit 1B), avec de l'eau d'Annet sur Marne via Le réservoir du Pin.



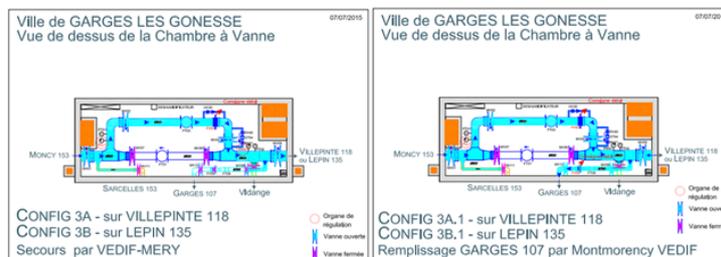
- Le 1er secours est dans une configuration 2A : Méry alimente alors les réservoirs de Garges en liaison directe. Par voie de conséquence, le réseau d'Arnouville est alimenté également par Méry. Cette configuration représente 400m3/h. Elle ne nécessite aucun cloisonnement manuel du réseau. C'est un mode "tout automatique".



- Le 2e secours est dans une solution 2B ou 2B1 : cette configuration est utilisée pour réalimenter tout ou une partie de la liaison entre BG03 et BG36 avec des manœuvres manuelles sur le réseau.



- La 3e configuration, config 3, est à la demande du VEDIF pour des besoins de secours entre 2 de leurs réseaux. Elle permet de faire transiter de l'eau de l'usine de Méry vers les réseaux alimentés par l'usine de Neuilly-sur-Marne par les réservoirs de Villepinte situés à BG03. Pour cela il faut se mettre en relation avec l'usine d'Annet, avec l'usine de Neuilly avec des manœuvres manuelles sur le réseau. Par voie de conséquence les réseaux des communes d'Arnouville, Garges, Gonesse, Bonneuil et de la liaison Nord sont également desservis par l'usine de Méry-sur-Oise durant ces échanges.





Sur le plan de **l'alimentation en eau de la collectivité**, l'eau distribuée aux habitants de la commune en 2015 est restée d'excellente qualité. En effet, les deux indicateurs de taux de conformité des analyses microbiologiques et physico-chimiques atteignent comme en 2014 le résultat de 100% d'analyses conforme aux limites de qualité.

Sur le plan de **la distribution de l'eau**, en 2015, le nombre global de fuites sur l'ensemble du réseau est en baisse ; 2 fuites sur canalisation et 8 interventions sur branchements et 32 compteurs ont été recensées.

Sur le plan de **la gestion clientèle**, l'année 2015 a été marquée par une baisse des volumes consommés par les habitants et les entreprises de la Commune, de 0,2%.

En 2015, 185 compteurs ont également été remplacés sur l'année.

**Le rendement du réseau** s'établit à près de 92,9%, en 2015, le rendement du réseau a augmenté de 1,8% par rapport à l'année 2014. L'action menée sur le remplissage des trois réservoirs a eu un impact sur les volumes mis en distributions sur la zone.

En 2015 Veolia a réalisé une campagne de pré-localisation de fuite sur les 92 km de réseau de la commune

## 1.3. Les indicateurs réglementaires 2015

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2015
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	26 571
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2015
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	120
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	92,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	9,81 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	9,61 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	46
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	4 232
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	1,10 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Déléataire	100,00 %
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	0,80 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	0,22 u/1000 abonnés

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

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

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

## 1.4. Autres chiffres clés de l'année 2015

LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	89 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

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

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

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

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

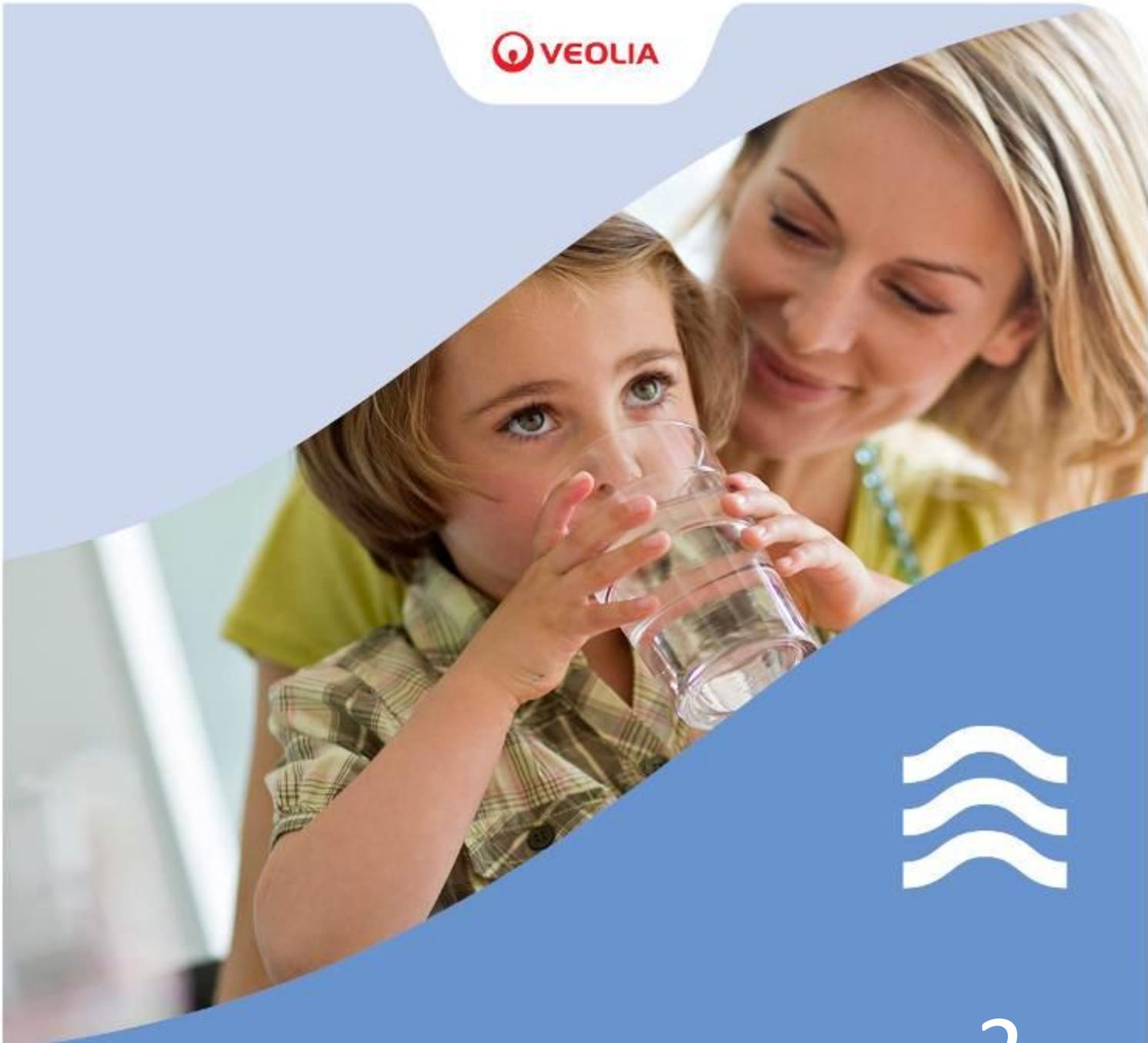
### LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>

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

A titre indicatif sur la commune de GONESSE l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> [D102.0] et pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1er janvier, est la suivante :

GONESSE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2015	Montant Au 01/01/2016	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>185,91</b>	<b>187,36</b>	<b>0,78%</b>
Abonnement			34,78	35,10	0,92%
Consommation	120	1,2688	151,13	152,26	0,75%
<b>Part communale</b>			<b>11,78</b>	<b>11,78</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,0982	11,78	11,78	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0700</b>	<b>9,60</b>	<b>8,40</b>	<b>-12,50%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>49,20</b>	<b>49,80</b>	<b>1,22%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4150	49,20	49,80	1,22%
<b>Total € HT</b>			<b>256,49</b>	<b>257,34</b>	<b>0,33%</b>
TVA			14,11	14,15	0,28%
<b>Total TTC</b>			<b>270,60</b>	<b>271,49</b>	<b>0,33%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>2,26</b>	<b>2,26</b>	<b>0,00%</b>

Les factures type sont présentées en annexe.



2.

## **Les clients de votre service et leur consommation**

## 2.1. Les abonnés du service

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

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>4 505</b>	<b>4 463</b>	<b>4 483</b>	<b>4 538</b>	<b>4 547</b>	<b>0,2%</b>
domestiques ou assimilés	4 487	4 460	4 464	4 518	4 528	0,2%
autres que domestiques	15		15	16	15	-6,3%
autres services d'eau potable	3	3	4	4	4	0,0%
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>1 682 407</b>	<b>3 839 748</b>	<b>3 854 340</b>	<b>4 107 815</b>	<b>4 191 039</b>	<b>2,0%</b>
<b>Nombre total d'habitants desservis (estimation)</b>	<b>26 814</b>	<b>26 637</b>	<b>26 627</b>	<b>26 769</b>	<b>26 571</b>	<b>-0,7%</b>

### → Les données par commune

<b>GONESSE</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Appareils publics	14	14
Collectifs	18	20
Individuels	4 409	4 416
Industriels	7	7
Bâtiments communaux	86	86
<b>Total</b>	<b>4 534</b>	<b>4 543</b>
<b>Total global</b>	<b>4 534</b>	<b>4 543</b>

### → Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	114	106	92	84	72	-14,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	344	264	251	282	251	-11,0%
Taux de clients mensualisés	20,1 %	21,5 %	22,9 %	24,6 %	25,8 %	4,9%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	19,7 %	19,8 %	43,3 %	44,5 %	45,5 %	2,2%
Taux de mutation	7,8 %	6,1 %	5,7 %	6,4 %	5,7 %	-10,9%

	<b>2015</b>
Abonnements Eau	4 543
Nombre de prises d'abonnements	251
Nombre de résiliations	238
Taux de mutations	5,52 %
<b>Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)</b>	<b>72</b>
<i>ASPECT</i>	0
<i>FUITES</i>	33
<i>GOUT</i>	0
<i>MANQUE D'EAU</i>	12
<i>ODEUR</i>	0
<i>PRESSION</i>	0
<i>PROBLEMES INSTALLATION</i>	23
<b>Nombre de demandes sur factures</b>	<b>87</b>
<i>DEGREVEMENT FUITE</i>	2
<i>ESTIMATION</i>	79
<i>INDEX DOUTEUX</i>	6
<i>TARIF MIS EN CAUSE</i>	0
Taux de clients bénéficiant d'un échéancier de paiement différé	4,29 %
<b>Taux de clients prélevés</b>	<b>45,50 %</b>
<i>dont mensualisés</i>	25,27 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	0,80 %
<b>Déplacements pour impayés</b>	<b>82</b>
<i>Branchement fermé</i>	49
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	2
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	0

## 2.2. La satisfaction des clients

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats pour notre Centre en décembre 2015 sont :

	2015
Satisfaction globale	89
La continuité de service	93

### Composition de votre eau !



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



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

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

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Taux de respect du délai d'ouverture des branchements</b>	<b>98,55 %</b>	<b>98,86 %</b>	<b>98,01 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	344	264	251	282	251
Nombre de branchements ouverts dans le délai	339	261	246	282	251

#### → Le taux de réclamations écrites

En 2015, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **0,22/ 1000 abonnés**.

→ Répartition des demandes administratives et techniques

<b>DEMANDES ADMINISTRATIVES</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
CONTRAT	0	0
CONTRÔLE COMPTEUR	0	0
DEGREVEMENT FUITE	6	2
DIVERS TRAVAUX	1	0
ESTIMATION	69	79
INDEX DOUTEUX	19	6
PLAINTÉ FONCTIONNEMENT CSC	0	0
PLAINTÉ RELEVÉ	2	1
PROBLÈME PAIEMENT	0	0
RDV NON HONORÉ	0	0
REMBOURSEMENT	0	0
TARIF MIS EN CAUSE	3	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>88</b>
<b>DEMANDES TECHNIQUES</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
ASPECT	0	0
ASSAINISSEMENT OBSTRUCTION	0	0
AUTRES	3	4
FUITES	36	33
GOUT	1	0
MANQUE D'EAU	14	12
PLOMB	0	0
PRESSION	2	0
PROBLÈMES INSTALLATION	28	23
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>72</b>

→ Les engagements de service de Veolia

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

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m<sup>3</sup> d'eau est offert à l'abonné. Le nombre d'indemnités accordées, au titre de non-respect de la charte, en 2015 s'élève à : **2**.

## 2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est de 0,80 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2015 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

	2015
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,80 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	18 610
Montant facturé N - 1 en € TTC	2 332 573

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

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

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

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

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

En 2015, le taux d'interruption de service [P151.1] pour votre service est de 1,10/ 1000 abonnés.

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>1,55</b>	<b>1,79</b>	<b>0,67</b>	<b>0,66</b>	<b>1,10</b>
Nombre d'interruptions de service	7	8	3	3	5
Nombre d'abonnés (clients)	4 505	4 463	4 483	4 538	4 547

Commune	Date intervention	Type d'intervention	Linéaire coupé en m	Durée en mn
GONESSES	20/07/2015	Non Programmé	500	180

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

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

- Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.
- Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau.

- Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2015, le montant des abandons de créance s'élevait à 4 232 €

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

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	48	41	40	59	46
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	2 734,00	3 020,07	3 950,67	5 389,86	4 231,88
Volume vendu selon le décret (m3)	1 682 407	3 839 748	3 854 340	4 107 815	4 191 039

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

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	307	285	258	210	195





3.

# Une organisation de Veolia au service des clients

## 3.1. Un dispositif au service des clients

### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



***Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h au 0 969 360 400.***

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 969 390 401** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

***Votre service client en ligne est accessible :***

- ◆ [www.service-client.veoliaeau.fr](http://www.service-client.veoliaeau.fr)
- ◆ sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

### VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



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

***Un seul numéro : 0 969 368 624***

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



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

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

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

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



## 3.2. Présentation du Centre Régional Ile de France Nord

Ile-de-France Nord Ouest

### Centre Régional Ile-de-France Nord



**Charles-Henri Etévé**  
Directeur



**Bruno Moysan**  
Directeur Adjoint en charge du Développement



**Philippe Brule**  
Directeur de l'Exploitation



**Guillaume Frangville**  
Directeur Financier



**Jean De Beauregard**  
Directeur Industrie Tertiaire Nouvelle Offre



**Christian Pavard**  
Responsable Industrie Tertiaire Nouvelle Offre



**Amélie Costa de Beauregard**  
Responsable Ressources Humaines



**Mireille Caillie**  
Responsable Clientèle

#### 130 contrats de gestion déléguée :

- 60 en eau représentant 172 communes
- 80 en assainissement représentant 154 communes
- 183 000 clients : eau
- 203 000 usagers : assainissement
- 800 000 habitants desservis en eau
- 65 millions de m<sup>3</sup> d'eau potable distribués
- 1 023 000 habitants desservis en assainissement
- 56 millions de m<sup>3</sup> de volumes d'assiette assainissement

#### Gestion :

- 127 réservoirs d'eau potable
- 79 unités de production d'eau
- 53 stations d'épuration
- 79 stations de pompage/reprises/surpresseurs
- 7 stations d'épuration industrielles
- 11 unités de déferrisation
- 3 stations de dénitrification
- 3 stations de décarbonatation
- 1 lagune
- 1 129 postes de relèvement
- 5 866 km de conduites d'eau potable
- 5 509 km de réseaux d'assainissement
- 3 centres aquatiques
- 109 fontaines
- 1 unité de production d'eau thermale



**Sandrine Deleplanque**  
*Directeur*  
 Collectivités  
 Nord-Yvelines  
 et Vexin



**Stéphane Borgo**  
*Directeur*  
 Collectivités  
 Ile-de-France  
 Nord et Ouest



**Thierry Barbot**  
*Directeur*  
 Collectivités  
 Ile-de-France  
 Nord-Est



- Direction Centre Régional
- ▲ Centre Service Client
- Site d'exploitation

### Eau Nord Est



**Eric Pujol**  
Manager de Service



**Julien Lossel**  
RUO  
Sud Eau



**Alex Issaly**  
RUO  
Nord Eau



**Eric Cablan**  
RUO  
Usines  
Production

Votre référent contrat est  
**Alex ISSALY**

### Eau Cergy-Magny



**Jean-Paul Michelet**  
Manager de Service



**Xavier Salomon**  
RUO  
Réseau



**Grégoire Kowalski**  
RUO  
Production

### Eau Mantes - Meulan



**Eric De Saint-Martin**  
Manager de Service



**Olivier Gillet**  
RUO  
Réseau



**Nicolas Faure**  
RUO  
Production

### Assainissement Nord Est



**Dominique Liétaert**  
Manager de Service



**Steven Van Dyck**  
RUO  
Sud  
Assainissement



**Marc D'Engremont**  
RUO  
Nord  
Assainissement



**Bruno Terrassin**  
RUO  
Contrôles de Conformité



**Fabien Charlot**  
RUO  
Assainissement Paris Sud

### Assainissement Ouest



**Magali Denis**  
Manager de Service



**Amélie Crocquevielle**  
RUO  
Station Rosny



**Benoît Gassiat**  
RUO  
Station CPA



**Thomas Berthier**  
RUO  
Assainissement Mantes-Magny



**Tanguy Neyrolles**  
RUO  
Assainissement Cergy



**Yann Carer**  
RUO  
Maintenance / Travaux Usines

### DQM Nord Est



**Xavier  
Le Tallec**  
Manager de  
Service



**Florent  
Will**  
RUO  
Milieux



**Jean-Luc  
Placet**  
Manager de  
Service



**Eric  
Josse**  
RUO  
Mécanique



**Stéphane  
Biettron**  
RUO  
Electro



**William  
Péricaud**  
RUO  
Automatisme

### Maintenance

### Travaux



**Dominique  
Lange**  
Manager de  
Service



**Patrick  
Fauvin**  
Relations  
Extérieures



**Adeline  
Carrier**  
RUO  
Lagny



**Mario  
Morais**  
RUO  
Tremblay



**Pascal  
Corbet**  
RUO  
Arnouville



**Johan  
Ducarteron**  
RUO  
Ouest

### Activités & Travaux Industriels



**Jean-Pascal  
Ferran**  
Manager de  
Service



**Jean-Luc  
Perron**  
RUO  
ADP



**Mohamed  
Ech Chichi**  
RUO  
Travaux  
Spéciaux



**Alexandre  
Fornasari**  
RUO  
Industrie



**Bruno  
Chagneau**  
RUO  
MIN -  
Fontaines

### Télérelevé Paris



**Eric  
De Saint-Martin**  
Manager de  
Service



**Jacques  
Giraud**  
RUO  
Télérelevé

## 3.3. Les équipes et moyens au service du territoire

### 3.3.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

#### → *Les fonctions support : des services experts*

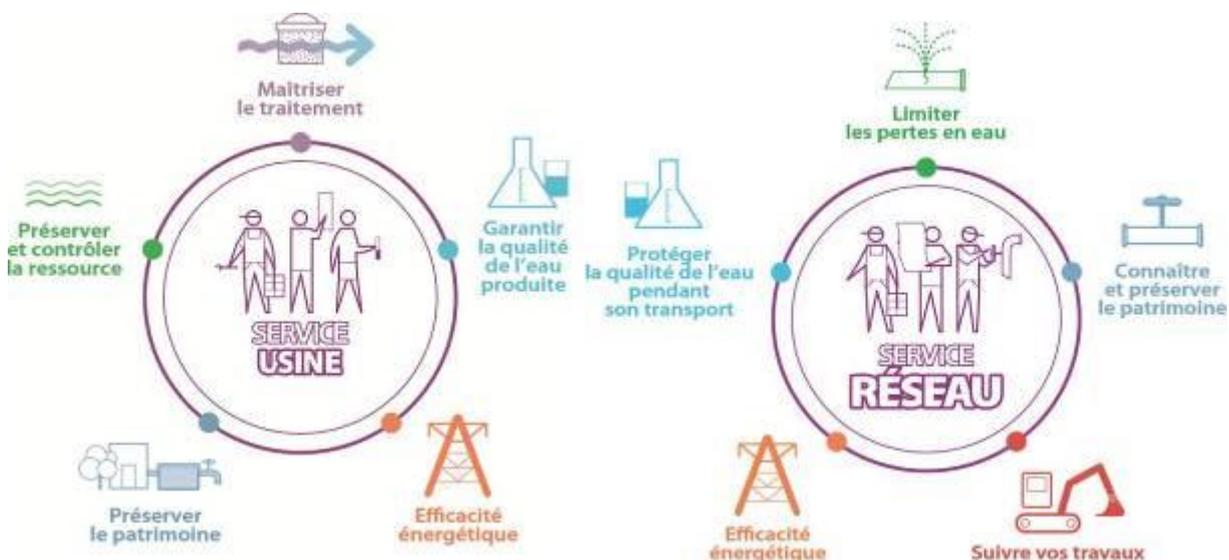
Chaque Centre Régional de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

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

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

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

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



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



### → L'organisation de l'astreinte

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



### 3.3.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

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

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

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

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

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

Sur ces « outils de mobilité », ils peuvent :

- Accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- Etre alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance

- Agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...)
- Alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

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

### 3.3.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU SERVICE

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

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

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





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

### → **Stratégie Nationale Biodiversité**

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

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

Veolia compte amplifier la démarche en 2016 et les années suivantes, dans le cadre du plan de préservation de la biodiversité de Veolia. Nos équipes gestionnaires de sites font appel aux PME et associations locales, au plus près des sites. Ils s'appuient également sur nos équipes dédiées à la biodiversité et des partenariats

renouvelés avec notamment le Museum National d'Histoire Naturelle, Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et Noé Conservation.

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

### 3.3.4. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La prévention, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail sont des engagements majeurs de Veolia. Parce que l'enjeu est à la fois humain, organisationnel et technique, il est de notre responsabilité de garantir à nos collaborateurs la préservation de leur intégrité physique et morale, afin de tendre vers le zéro accident.

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

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

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

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

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

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

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

## 3.4. Veolia, acteur local du territoire

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

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

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



### **Veolia Force**

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

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

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



4.

**Le patrimoine  
de votre service**

## 4.1. L'inventaire des biens

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

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

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

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

- des réseaux de distribution
- des branchements en domaine public
- des outils de comptage.

### → 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
<b>Capacité totale</b>	<b>2 500</b>	

### → Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur de canalisations de distribution (ml)	91 911	Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	4 435	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	25 880	Bien de retour

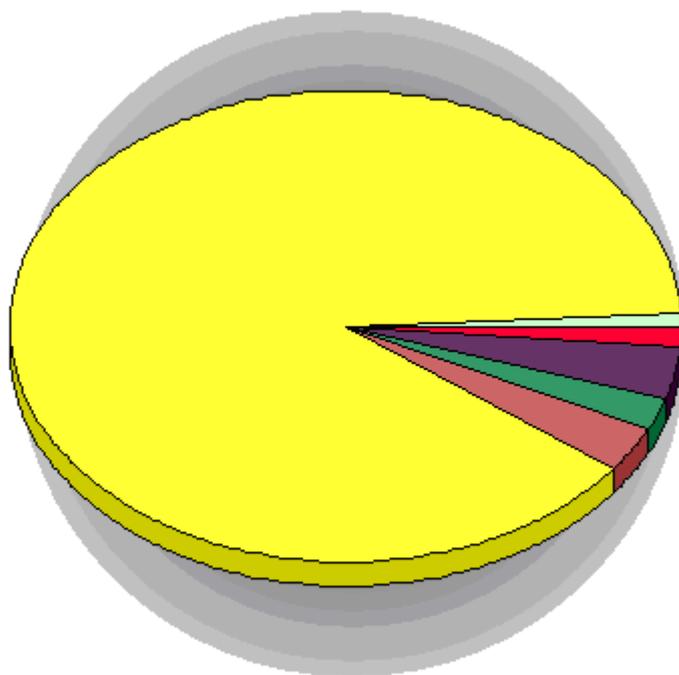
→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	4 750	Bien de retour

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

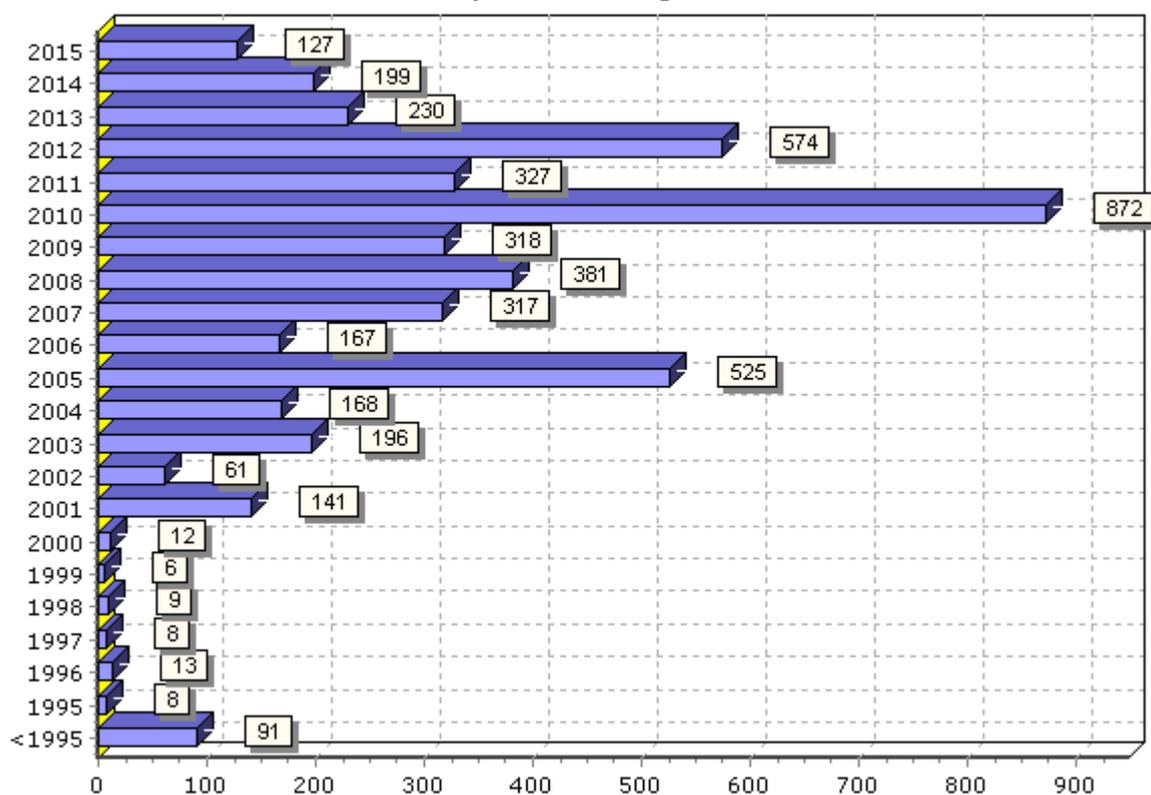
Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	36	4 223	152	97	172	70	4750
Age moyen	2 007	2 008	2 008	2 008	2 008	2 006	

Répartition par diamètre



Ø Autres : 36	Ø 12-15 : 4223	Ø 20 : 152	Ø 25-30 : 97
Ø 40 : 172	Ø 50-60 : 70		

### Pyramide des âges



### → Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	260	Bien de retour

(\*) hors périmètre de service et le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

Canalisations	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	118,0	118,0	117,7	117,8	117,8	0,0%
Longueur de distribution (ml)	118 035	117 979	117 749	117 791	117 791	0,0%
<i>dont canalisations</i>	92 282	92 184	91 894	91 911	91 911	0,0%
<i>dont branchements</i>	25 753	25 795	25 855	25 880	25 880	0,0%
Equipements	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	249	252	252	252	260	3,2%
Branchements	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de branchements	4 175	4 175	4 185	4 189	4 435	5,87%
Compteurs	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de compteurs	4 633	4 614	4 668	4 730	4 750	0,4%

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

→ Répartition des canalisations par diamètre et matériaux

Matériau Diamètre(mm)	Linéaire (ml)
<b>ACIER</b>	<b>374,08</b>
100	113,42
150	45,48
600	132,33
800	82,85
<b>ACIER REVETU</b>	<b>89,84</b>
800	89,84
<b>AMIANTE CIMENT</b>	<b>119,88</b>
100	119,88
<b>BETON ARME AVEC TOLE</b>	<b>5582,96</b>
200	195,14
600	21,02
800	5366,8
<b>FONTE</b>	<b>71638,75</b>
32	22,56
40	748,04
50	751,21
60	8924,24
80	1367,26
100	10762,36
125	96,5
150	17725,26
200	10581,12
250	2790,06
300	14242,8
350	432,78
400	1885,36
500	1309,2
<b>FONTE DUCTILE</b>	<b>372,68</b>
150	8,26
300	364,42
<b>POLYETHYLENE HAUTE DENSITE</b>	<b>8164,01</b>
25	6,13
50	3126,21
60	271,42
63	3959,28
75	200,35
90	158,25
110	68,53
125	22,13
160	35,28
200	228,36
315	88,07
<b>PVC</b>	<b>5568,33</b>
40	16,23
50	200,47
60	396,99
63	80,53
80	274,73
100	589,85
110	959,44
150	459,42
160	1052,19
200	353,51
300	1184,97
<b>Total</b>	<b>91910,53</b>

## 4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2013	2014	2015
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	85	110	120

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur ICGPR
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10
ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10
ICGPR Localisation des autres interventions	10
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5
<b>Total:</b>	120

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

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

#### 4.2.2. LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

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

→ Performance opérationnelle du réseau de distribution

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2015	92,9	85,00	9,61	9,81	125,02

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

ILP (indice linéaire des pertes (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

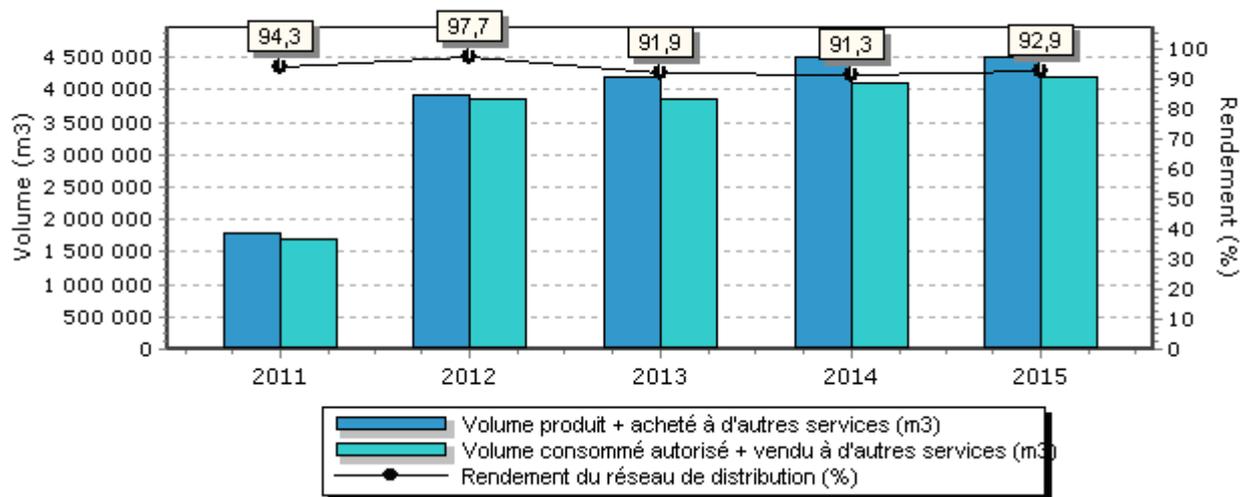
ILC (indice linéaire de consommation (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/365)

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>94,3 %</b>	<b>97,7 %</b>	<b>91,9 %</b>	<b>91,3 %</b>	<b>92,9 %</b>	<b>1,8%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	1 488 364	1 469 678	1 444 020	1 462 002	1 458 773	-0,2%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	197 477	2 373 320	2 412 300	2 648 060	2 735 226	3,3%
Volume produit (m3) . . . . . C	0	0	0	0	0	0%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	1 788 105	3 933 715	4 195 883	4 503 496	4 516 533	0,3%

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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2015 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2015.

## Objectif de rendement GRENELLE II

En application de la loi Grenelle II (décret n°2012-97 du 27 janvier 2012) les collectivités sont invitées à une gestion patrimoniale des réseaux en vue de limiter les pertes en eau dans les réseaux de distribution.

Lorsque les pertes en eau dans les réseaux de distribution dépassent les seuils fixés par le décret, un plan d'action doit être élaboré. A défaut, une majoration (doublement) de la redevance pour prélèvement sur la ressource (en eau) est appliquée.

Les rendements fixés par la réglementation sont les suivants :

$$\text{Rendement} > 85\% \text{ (si ILC} > 100 \text{ m}^3/\text{km/j})$$

**ou**

$$\text{Rendement} > (65 + 0.2 * \text{ILC})\% \text{ (si ILC} < 100 \text{ m}^3/\text{km/j})$$

Pour votre collectivité le rendement doit être supérieur à 85% pour respecter la réglementation.

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

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>3,17</b>	<b>2,82</b>	<b>10,26</b>	<b>11,87</b>	<b>9,81</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 590 628	1 560 395	1 783 583	1 855 436	1 781 307
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	1 483 685	1 465 153	1 439 400	1 457 115	1 452 323
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	92 282	92 184	91 894	91 911	91 911

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>3,04</b>	<b>2,69</b>	<b>10,12</b>	<b>11,73</b>	<b>9,61</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 590 628	1 560 395	1 783 583	1 855 436	1 781 307
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	1 488 364	1 469 678	1 444 020	1 462 002	1 458 773
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	92 282	92 184	91 894	91 911	91 911

## 4.3. Gestion du patrimoine et propositions d'amélioration



On distingue deux types d'interventions :

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

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



### *La gestion centralisée des interventions*

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

### 4.3.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

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

#### → Les installations

##### Nettoyage des réservoirs

Installation	Date
FAUCONNIERE 1 - 500M3	14/01/2015
GONESSE ZI - 1000M3	21/01/2015
FAUCONNIERE 2 - 500M3	25/02/2015
FAUCONNIERE 3 - 500M3	25/11/2015

#### → Les réseaux et branchements

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisation	7	7	0	7	2	-71,43%
Nombre de fuites par km de canalisation	0,06	0,06	0,00	0,06	0,02	-71,43%
Nombre de fuites sur branchements	64	10	7	17	13	-23,53%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,53	0,24	0,17	0,41	0,29	-27,77%
Nombre de fuites sur compteur	40	41	44	32	31	-3,13%
Nombre de fuites sur équipements	0	0	0	0	5	500,00%
Nombre total de fuite	111	58	51	56	51	-8,93%

→ *Fuites sur compteurs*

Commune	Nombre de fuites compteurs
GONESSE	31

→ *Les recherches de fuites*

La liste des situations qui ont fait l'objet d'un contrôle ou d'une recherche de fuite par méthode traditionnelle figure au tableau suivant

Commune	Date	Linéaire inspecté	Résultat
GONESSE	30/01/2015	23	FUITE RESEAU AU DROIT DU TROTTOIR DU N°9
GONESSE	25/02/2015	220	Rien à signaler LORS DE NOTRE PASSAGE
GONESSE	25/02/2015	70	FUITE PC SUR BY PASS
GONESSE	25/02/2015	47	FUITE PC SUR N°29
GONESSE	25/02/2015	150	DEBIT CR BLANCHISSERIE DU VAL OISE
GONESSE	25/02/2015	85	FUITE PE RV PI N°89
GONESSE	25/02/2015	37	FUITE AU DROIT DU RV CRESSONIERE
GONESSE	25/02/2015	57	Rien à signaler LORS DE NOTRE PASSAGE
GONESSE	06/03/2015	125	FUITE PC AU N°11
GONESSE	06/03/2015	67	FUITE AXE RV N°250
GONESSE	06/03/2015	80	BRUIT DE LA STATION CONNU ET CONTROLE SUR ARRET
GONESSE	11/03/2015	50	FUITE PI N°58 DEFAUT DE JOINT DE PIED
GONESSE	11/03/2015	200	Rien à signaler LORS DE NOTRE PASSAGE
GONESSE	11/03/2015	240	REPASSE ENIGMA CAUSE LIGNE SNCF
GONESSE	20/03/2015	180	FUITE BRT N°11
GONESSE	23/03/2015	350	Rien à signaler LORS DE NOTRE PASSAGE
GONESSE	23/03/2015	83	Rien à signaler LORS DE NOTRE PASSAGE
GONESSE	25/03/2015	100	FUITE RESEAU A 47 ML DU PI 274
GONESSE	25/03/2015	105	Rien à signaler LORS DE NOTRE PASSAGE
GONESSE	27/03/2015	70	Rien à signaler LORS DE NOTRE PASSAGE
GONESSE	27/03/2015	100	Rien à signaler LORS DE NOTRE PASSAGE
GONESSE	27/10/2015	145	Fuite Brt chantier à côté du n°22
GONESSE	27/10/2015	90	Rien à signaler LORS DE NOTRE PASSAGE

→ *Prélocalisation de fuite*

Commune	Voie	Date	Commentaire
GONESSE	92 KM DE RESEAU (COMMUNE)	PRELOC DU 09/02 AU 19/02/2015	Le détail des points de contrôle se trouve en annexe

### → *Corrélation des fuites*

Commune	Date	Linéaire (m)	Nb total de fuites détectées
GONESSE	30/01/2015	59	1
GONESSE	25/02/2015	690	4
GONESSE	06/03/2015	622	2
GONESSE	11/03/2015	1090	1
GONESSE	20/03/2015	251	1
GONESSE	23/03/2015	1073	0
GONESSE	25/03/2015	283	1
GONESSE	27/03/2015	975	0
GONESSE	27/10/2015	235	1

#### **4.3.2. LES RENOUELEMENTS REALISES**

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

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

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

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

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



### **Le patrimoine installation**

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

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

### → Les installations

<b>Opérations de renouvellement</b>
GONESSE ZI – renouvellement P3
GONESSE – renouvellement grille et portail (pose en 2016)

### → Les compteurs

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

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

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

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

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

<b>Renouvellement des compteurs</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	4 633	4 614	4 668	4 730	4 750	0,4%
Nombre de compteurs remplacés	467	270	383	139	185	33,1%
Taux de compteurs remplacés	10,1	5,9	8,2	2,9	3,9	34,5%

<b>Opérations de renouvellement</b>
GONESSE – renouvellement compteurs nus
GONESSE – renouvellement compteurs équipés
Renouvellement compteurs abonnés

### → Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de branchements	4175	4175	4185	4189	4435	5,87%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	329	142	136	92	91	-1,09%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	8%	3%	3%	2%	2,1%	-6,57%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	111	187	6	44	1	2,27%
% de branchements plomb supprimés	25,23%	56,84%	4,23%	32,35%	1,09%	3,36%

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

(\*\*) par le Délégué et par la Collectivité

La base de référencement des branchements Plomb doit faire l'objet d'une ultime mise à jour. Une enquête domiciliaire doit être réalisée afin de vérifier si les informations connues sont bien correctes.

Une campagne est programmée à la rentrée en septembre 2016 pour faire un relevé précis des situations et des travaux à réaliser si nécessaires. Ils seront alors réalisés à partir d'octobre 2016 en fonction des possibilités d'accès et des contraintes techniques.

Certaines situations risquent de ne pas être résolues rapidement, exemple d'un refus d'accès ou d'un branchement sous une voirie neuve. Nous sommes aussi confronté aux problèmes des aménagements réalisés par les propriétaires qui empêchent d'accéder librement au tuyau.

Nous allons tenir à jour une liste précise de ces branchements qui pose des problèmes en coordination avec vos services techniques.

<b>Opérations de renouvellement</b>
Renouvellement d'un branchement vétuste

Commune	Date intervention	Adresse	Diamètre (en mm)
GONESSE	10/02/2015	4 RUE PIERRE LORGNET	25

### 4.3.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

#### → Les branchements neufs réalisés par le délégué

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements
GONESSE	26/01/2015	1 AVENUE DU 21EME SIECLE - ZAC DES TULIPES SUD	1
GONESSE	16/02/2015	AVENUE LEON BLUM	1
GONESSE	18/03/2015	32 BIS RUE BERNARD FEVRIER	1
GONESSE	30/03/2015	AVENUE PIERRE SALVI	1
GONESSE	26/05/2015	15 RUE DU GENERAL LECLERC	1
GONESSE	25/08/2015	8-9 ALLEE DE LA COUR BALEINE	4

#### 4.3.4. PROPOSITIONS D'AMELIORATION DU PATRIMOINE

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

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

##### → La situation des biens

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 2016, 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 et avec l'intercommunication BG36	Pour BG36 les travaux se sont terminés en 2015 et la mise en service est effective depuis juin 2015 .
Réseau AEP	Quartier Saint Blin	Travaux en cours	Les travaux réalisés dans le cadre du projet ANRU ont permis de rationaliser 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 et 2012. Ils devraient reprendre en 2015.
Défense incendie	Parc Poteaux d'incendie	Satisfaisant, néanmoins des remplacements d'appareils anciens sont à envisager car les pièces détachées pour les réparations ne sont plus disponibles.	Le parc est entretenu dans le cadre d'une convention d'entretien des PI/BI. L'exploitation a été renouvelée à Veolia début 2014
Réservoirs	Fauconnière	En très bon état, compte tenu de la réhabilitation opérée sur 2011-2012.	

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Sécurité du personnel	Surpresseurs ETIF et ZI	Non-conformité réglementaire 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 à revoir en 2016
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 proposition 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
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.



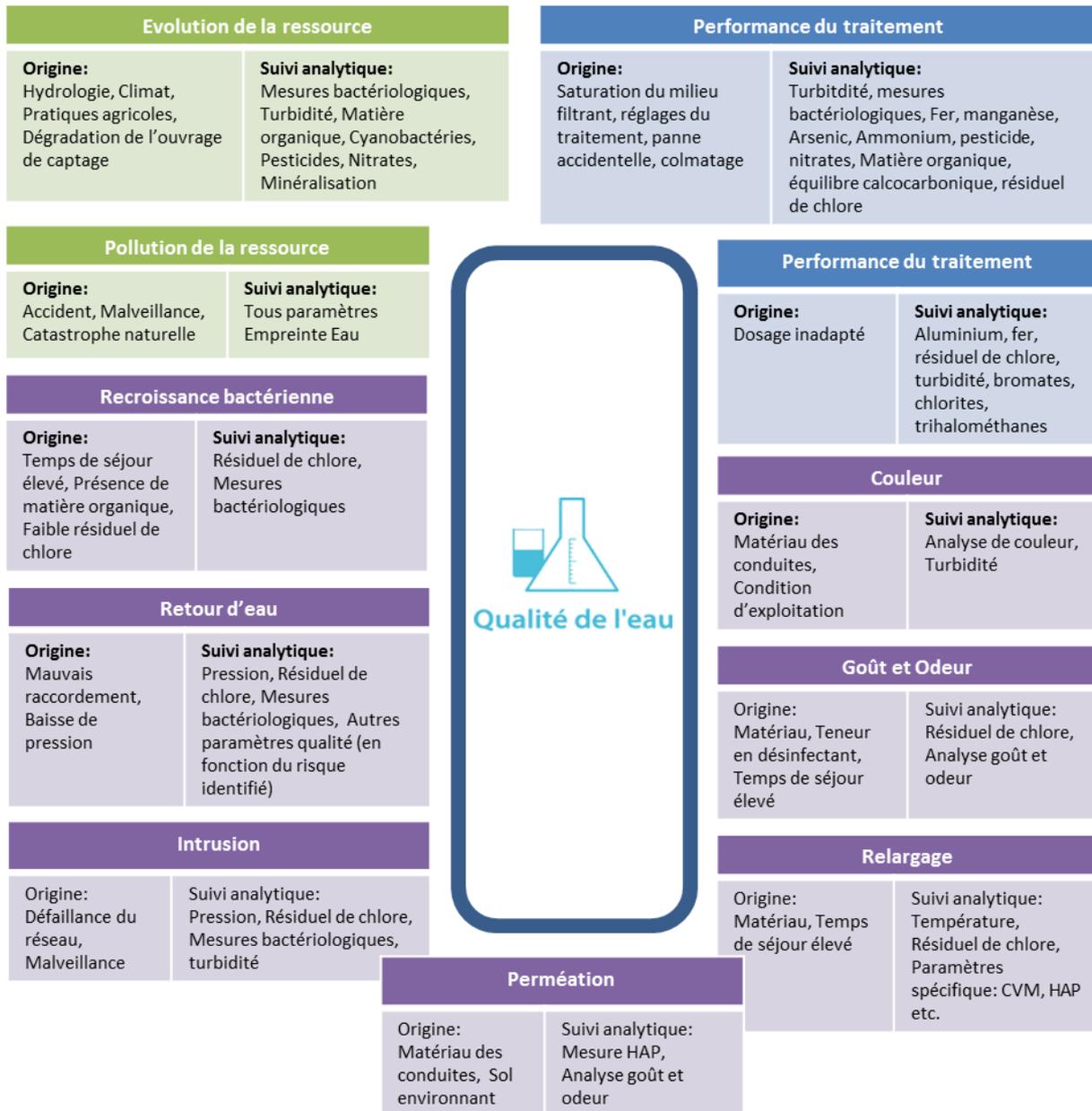
5.

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

## 5.1. La qualité de l'eau

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

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



### 5.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

sur ces prélèvements concernent l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques.

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	324	156	23
Physico-chimique	691	114	8

### 5.1.2. LA RESSOURCE

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses obtenus sur l'ensemble des ressources du service :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	29	29	926	926
Physico-chimique	2445	2444	3395	3395

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
<b>O2 dissous % Saturation</b>	<b>13.15</b>	<b>109.5</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>%sat</b>

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).

Note : La non conformité signalée par l'ARS sur le paramètre physico-chimique de l'oxygène dissous semble être une erreur d'unité de mesure, car les mesures en continu de cette même journée du 11 février 2015 indiquent 13mg/l. Un signalement a été fait à l'ARS en ce sens lors du signalement de cette non conformité, mais aucune réponse n'a été apportée en retour.

### 5.1.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

## → Conformité des paramètres analytiques

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

### Eau produite d'Annet-sur-Marne:

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	288	288	2778	2778
Physico-chimique	1864	1863	1883	1883
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	576	576	5451	5446
Physico-chimique	1988	1982	5909	5892

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

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

Tous les résultats sont conformes

Détail des dépassements par rapports aux références de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	0	2	144	1337	0 n/100ml
Bactéries Coliformes	0	1	0	3	144	1338	0 n/100ml
Carbone Organique Total	0,9	2,4	0	7	144	184	2 mg/l C
Température de l'eau	0	25,5	0	1	144	1186	2 Qualitatif
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	4	4	2	12	149	2 Qualitatif
Turbidité	0	01.9	1	7	144	716	0,5 NFU

Les non conformités sont ponctuelles et isolées dans la durée.

Elles proviennent d'éléments isolés ou en relation avec une évolution importante et saisonnière de la qualité de l'eau de la ressource.

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

### Eau distribuée de Gonesse :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	108	108	56	55
Physico-chimique	21	21	9	9
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	216	216	100	100
Physico-chimique	481	481	73	73

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Entérocoques fécaux	0	1	0	1	54	28	0 n/100ml

### → *Composition de l'eau du robinet*

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	25,40	25,40	1	mg/l
Magnésium	7,90	7,90	1	mg/l
Nitrates	21,90	21,90	1	50 mg/l
Titre Hydrotimétrique	28,50	28,50	1	°F

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

##### → Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

Paramètres microbiologiques	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	52	53	54	49	54
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	52	53	54	49	54
Paramètres physico-chimique	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	6	3	5	3	3
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	6	3	5	3	3

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

##### → Chlorure de Vinyle Monomère

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

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

##### Situation sur votre service.

Aussi, pour les réseaux susceptibles d'être concernés, le programme d'auto-surveillance sera adapté en pérennisant la réalisation régulière d'analyses sur ce paramètre.

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

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

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

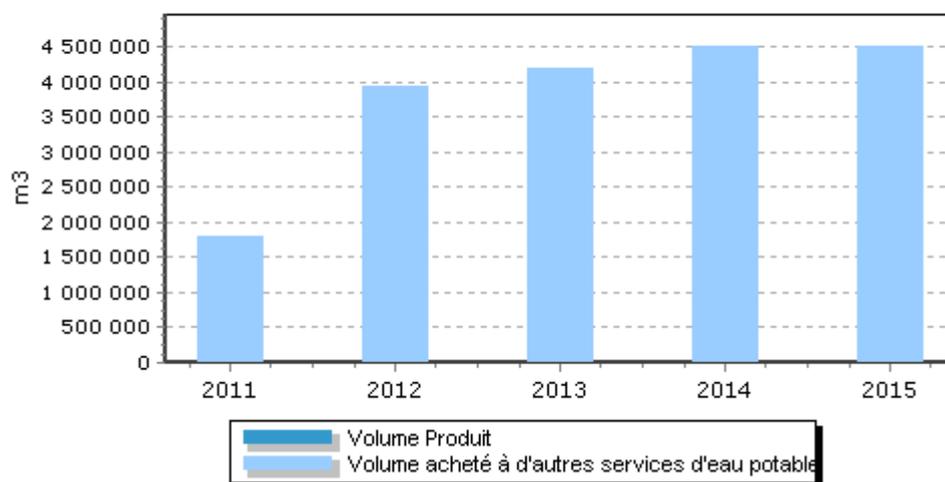
L'eau distribuée sur la commune provient de l'Usine d'Annet sur Marne.

#### → Le volume produit et mis en distribution

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

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	1 788 105	3 933 715	4 195 883	4 503 496	4 516 533	0,3%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	197 477	2 373 320	2 412 300	2 648 060	2 735 226	3,3%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>1 590 628</b>	<b>1 560 395</b>	<b>1 783 583</b>	<b>1 855 436</b>	<b>1 781 307</b>	<b>-4,0%</b>

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



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

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>1 788 105</b>	<b>3 933 715</b>	<b>4 195 883</b>	<b>4 503 496</b>	<b>4 516 533</b>	<b>0,3%</b>
SEDIF	0	0	0	0	5 752	100%
SFDE	1 788 105	3 933 715	4 195 883	4 503 496	4 510 781	0,2%

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

### → Le volume vendu

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

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

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>1 682 407</b>	<b>3 839 748</b>	<b>3 854 340</b>	<b>4 107 815</b>	<b>4 191 039</b>	<b>2,0%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>1 484 930</b>	<b>1 466 428</b>	<b>1 442 040</b>	<b>1 459 755</b>	<b>1 455 813</b>	<b>-0,3%</b>
domestique ou assimilé	1 316 414	1 319 737	1 325 554	1 338 193	1 340 242	0,2%
autres que domestiques	168 516	146 691	116 486	121 562	115 571	-4,9%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>197 477</b>	<b>2 373 320</b>	<b>2 412 300</b>	<b>2 648 060</b>	<b>2 735 226</b>	<b>3,3%</b>

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

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>197 477</b>	<b>2 373 320</b>	<b>2 412 300</b>	<b>2 648 060</b>	<b>2 735 226</b>	<b>3,3%</b>
ARNOUVILLE		167 549	189 104	165 327	146 871	-11,16%
BONNEUIL EN FRANCE		39 761	51 696	64 973	56 750	-12,66%
GARGES LES GONESSE			2 171 500	2 417 760	2 531 605	4,71%
SEDIF	197 477	0	0	0	0	0,0%

### → Le volume consommé

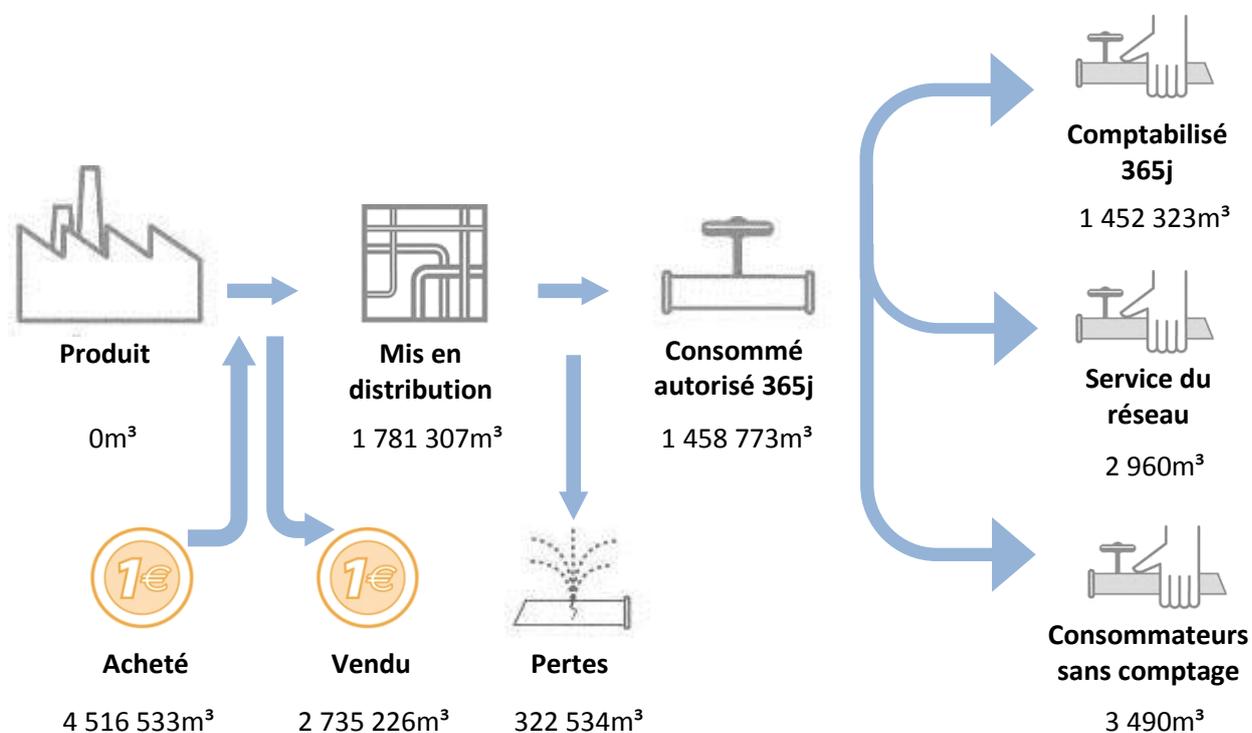
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené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

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	1 483 685	1 465 153	1 439 400	1 457 115	1 452 323	-0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 245	1 275	2 640	2 640	3 490	32,2%
Volume de service du réseau (m3)	3 434	3 250	1 980	2 247	2 960	31,7%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>1 488 364</b>	<b>1 469 678</b>	<b>1 444 020</b>	<b>1 462 002</b>	<b>1 458 773</b>	<b>-0,2%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	366	365	365	365	0,0%

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

	2013	2014	2015
APPAREILS PUBLICS	15 503	5 704	4 294
COLLECTIFS	150 194	158 585	163 924
INDIVIDUELS	1 212 817	1 224 100	1 220 734
INDUSTRIELS	13 712	15 290	11 697
BATIMENTS COMMUNAUX	47 174	53 436	51 674
<b>GONESSE</b>	<b>1 439 399</b>	<b>1 457 114</b>	<b>1 452 323</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 439 399</b>	<b>1 457 114</b>	<b>1 452 323</b>

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



### 5.2.3. L'EFFICACITE ENVIRONNEMENTALE

#### → *Le Bilan énergétique du patrimoine*



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

<b>Installation de reprise: Reprise de Z.I.</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	52 536	43 664	61 490	40,8%
<b>Installation de reprise: Reprise ETIF</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	32 391	24 222	20 611	-14,9%

#### → *La protection des ressources en eau*



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

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



## → *La valorisation des déchets liés au service*



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

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

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





6.

# Le rapport financier du service

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

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

### → Le CARE

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 sont présentés en annexe du présent rapport « Annexes financières ».

Les données ci-dessous sont en Euros.

**SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIB. DES EAUX**

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

Collectivité: V3270 - GONESSES

LIBELLE	2014	2015	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>2 817 339</b>	<b>2 872 968</b>	<b>1,97 %</b>
Exploitation du service	2 012 905	2 034 342	
Collectivités et autres organismes publics	740 573	788 484	
Travaux attribués à titre exclusif	23 388	48 206	
Produits accessoires	40 493	21 957	
<b>CHARGES</b>	<b>2 855 651</b>	<b>3 001 428</b>	<b>5,10 %</b>
Personnel	221 866	231 943	
Energie électrique	13 611	7 896	
Achats d'eau	1 286 006	1 277 532	
Produits de traitement	2 609	2 005	
Analyses	6 411	4 412	
Sous-traitance, matières et fournitures	52 408	93 557	
Impôts locaux et taxes	16 350	18 548	
Autres dépenses d'exploitation	93 042	157 401	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	6 097	20 092	
<i>engins et véhicules</i>	18 341	29 004	
<i>informatique</i>	25 911	22 387	
<i>assurances</i>	24 964	6 276	
<i>locaux</i>	25 121	27 593	
<i>autres</i>	- 7 392	52 052	
Contribution des services centraux et recherche	50 185	63 947	
Collectivités et autres organismes publics	740 573	788 484	
Charges relatives aux renouvellements	295 159	299 613	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	21 602	20 981	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	273 558	278 632	
Charges relatives aux investissements	62 041	63 300	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	61 582	62 835	
<i>investissements incorporels</i>	459	465	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	147	0	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	15 245	12 815	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 38 312</b>	<b>- 128 459</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	0	
<b>RESULTAT</b>	<b>- 38 313</b>	<b>- 128 461</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

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

→ *L'état détaillé des produits*

L'état suivant détaille les produits figurant sur la première ligne du CARE :  
Les données ci-dessous sont en Euros.

**SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIB. DES EAUX**

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2015**

**Collectivité: V3270 - GONESSES**

<b>LIBELLE</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	1 994 228	2 017 792	1,18 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 987 358	2 020 870	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	6 870	- 3 078	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	18 677	16 550	-11,39 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	18 677	16 550	
<b>Exploitation du service</b>	<b>2 012 905</b>	<b>2 034 342</b>	<b>1,06 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	109 386	136 050	24,38 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	109 074	133 287	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	312	2 764	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	114 228	107 616	-5,79 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	115 482	109 121	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 1 254	- 1 504	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	516 959	524 878	1,53 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	516 475	525 439	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	484	- 561	
Redevance Modernisation réseau	0	- 81	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	0	- 81	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>740 573</b>	<b>768 464</b>	<b>3,77 %</b>
Produits des travaux attribués à titre exclusif	23 368	48 206	NS
Produits accessoires	40 493	21 957	-45,78 %

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

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

## 6.2. Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

Il n'y a pas eu de variation de patrimoine au cours de l'exercice

### → *Inventaire des biens*

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

### → *Situation des biens*

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

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

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

## 6.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

### → Programme contractuel d'investissement

Réseaux (Canalisations et accessoires, branchements, compteurs)	Montant en €
COMPTEURS EAU	1562.26

### → Programme contractuel de renouvellement

Aucun programme contractuel de renouvellement n'a été défini au cours de l'exercice

### → 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 financière « 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	2015
Compteurs (€)	3 320,74

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

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatives à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

## SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU

CONTRAT V3270 GONESSE - EAU -

FONDS DE RENOUELEMENT - Branchements plomb (n°2)

(PERIODE 01/07/2007 au 30/06/2022)

D0= 99 407,00		Dotation (Article 35.3 au contrat) :				Euros
Date	Libellé	Indice K	Taux Eonia + 2 points	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
juil-07	K Actualisation de la Dotation	1,00000				
juil-07	Dotation Branchements Plomb 2007 ( 6/12ème)			49 703,50		49 703,50
déc-07	Renouvellement de 195 Branchements Plomb				291 772,68	- 242 069,18
	Report solde année précédente					- 242 069,18
janv-08	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				- 257 059,07
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 année précédente				2,00	- 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				- 276 620,21
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 année précédente					- 421 770,52
janv-10	Intérêts sur Solde du Compte (0,004768+0,02)		2,4768%		10 446,41	- 432 216,94
juil-10	K Actualisation de la Dotation	1,080941				- 432 216,94
juil-10	Dotation Branchements Plomb 2010			107 453,10		- 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

	Report solde année précédente				- 642 203,08
janv-11	Intérêts sur Solde du Compte (0,010033+0,02)		3,0033%	19 287,29	- 661 490,36
juil-11	K Actualisation de la Dotation	1,102542			- 661 490,36
juil-11	Dotation Branchements Plomb 2011		109 600,39		- 551 889,97
dec-11	Renouvellement de Branchements Plomb (111)			183 323,80	- 735 213,77
	Report solde année précédente				- 735 213,77
janv-12	Intérêts sur Solde du Compte (0,001864+0,02)		2,1864%	16 074,71	- 751 288,48
juil-12	K Actualisation de la Dotation	1,149545			- 751 288,48
juil-12	Dotation Branchements Plomb 2012		114 272,82		- 637 015,66
dec-12	Renouvellement de Branchements Plomb (30)			49 500,00	- 686 515,66
	Report solde année précédente				- 686 515,66
janv-13	Intérêts sur Solde du Compte (EONIA JUILLET 2013+0,02)		2,0929%	14 368,09	- 700 883,75
juil-13	K Actualisation de la Dotation	1,177525			- 700 883,75
juil-13	Dotation Branchements Plomb 2013		117 054,23		- 583 829,52
dec-13	Renouvellement de Branchements Plomb (6)			9 992,40	- 593 821,92
	Report solde année précédente				- 593 821,92
janv-14	Intérêts sur Solde du Compte (EONIA JUILLET 2014+0,02)		2,0425%	12 128,81	- 605 950,74
juil-14	K Actualisation de la Dotation	1,193053			- 605 950,74
juil-14	Dotation Branchements Plomb 2014		118 597,82		- 487 352,92
dec-14	Renouvellement de Branchements Plomb (100)			165 000,00	- 652 352,92
	Report solde année précédente				- 652 352,92
janv-15	Intérêts sur Solde du Compte (EONIA JUILLET 2015+0,02)		-0,1178%	-768,47	- 651 584,44
juil-15	K Actualisation de la Dotation	1,215183			- 651 584,44
juil-15	Dotation Branchements Plomb 2015		120 797,70		- 530 786,75
					- 530 786,75

## 6.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 6.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

#### Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition<sup>2</sup>, deux cas se présentent :

- ◆ Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA<sup>3</sup> : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- ◆ Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

#### Biens de retour

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

#### Biens de reprise

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

---

<sup>2</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

<sup>3</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 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

### Autres biens ou prestations

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

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

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

### Dispositions applicables au personnel

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

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

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

## **6.4.2. DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES DE VEOLIA**

Les salariés de Veolia bénéficient :

- des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " Veolia 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 (retraite, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

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

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

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

Dans cette hypothèse, Veolia transmettra à la Collectivité, à la fin du contrat, la liste des salariés affectés au contrat ainsi que les éléments d'information les concernant (en particulier masse salariale correspondante). Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de

douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.

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

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

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

La liste nominative des agents<sup>4</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 afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs, etc.
- concernant les autres rémunérations : pas de comptes à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail, etc.

---

<sup>4</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.

# Annexes

## 7.1. La facture 120 m<sup>3</sup>

GONESSE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2016	Montant au 01/01/2015	Montant au 01/01/2016	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>207,29</b>	<b>207,54</b>	<b>0,12%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>185,91</b>	<b>187,36</b>	<b>0,78%</b>
Abonnement			34,78	35,10	0,92%
Consommation	120	1,2688	151,13	152,26	0,75%
<b>Part communale</b>			<b>11,78</b>	<b>11,78</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,0982	11,78	11,78	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0700</b>	<b>9,60</b>	<b>8,40</b>	<b>-12,50%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>177,60</b>	<b>183,60</b>	<b>3,38%</b>
<b>Part autre(s) collectivité(s)</b>			<b>177,60</b>	<b>183,60</b>	<b>3,38%</b>
Consommation	120	1,5300	177,60	183,60	3,38%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>99,31</b>	<b>99,95</b>	<b>0,64%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4150	49,20	49,80	1,22%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			14,11	14,15	0,28%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>484,20</b>	<b>491,09</b>	<b>1,42%</b>

## 7.2. Le contrôle de l'eau

Zone de distribution - GONESSE						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	0	10,38	86	55	µg/l	<=200
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	0,535	10	86	n/ml	
Bact et spores sulfito-rédu	0	0	0	73	n/100ml	<=0
E.Coli /100ml	0	0	0	86	n/100ml	<=0
Bactéries Coliformes	0	0	0	86	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	0,128	3	86	n/ml	
Entérocoques fécaux	0	0,012	1	86	n/100ml	<=0
Chlore total	0,07	0,385	0,93	66	mg/l	
Chlore libre	0	0,281	0,74	82	mg/l	

## EAU PRODUITE ANNET – 2015

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Activité alpha totale	0,01	0	0,02	Bq/l		4
Activité bêta totale	0,1	0,07	0,12	Bq/l		4
Aluminium total	0	0	0,06	mg/l	<=.2	157
Ammonium	0,01	0	0,06	mg/l	<=.1	213
Antimoine	0	0	0	µg/l	<=5	7
Arsenic	0	0	0	µg/l	<=10	11
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		52
Bact et spores sulfito-rédu	0	0	0	n/100ml	<=0	310
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	0	21	n/ml		310
Bact Revivifiables à 36°C 44h	1	0	68	n/ml		310
Bactéries coliformes	0	0	0	n/100ml	<=0	310
Baryum	0,02	0,02	0,03	mg/l	<=.7	11
Benzène	0	0	0	µg/l	<=1	4
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	µg/l	<=.1	7
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	µg/l	<=.1	7
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	µg/l	<=.1	7
Benzo(a)pyrène	0	0	0	µg/l	<=.01	7
Bore	20,82	17	26	µg/l	<=1000	11
Bromates	0,6	0	10	µg/l	<=10	140
Bromoforme	0,3	0	0,7	µg/l		11
C. Orga Dis. Biodégradable	0,4	0,2	0,7	mg/l		7
C. Orga Dis. non Biodégradable	0,9	0,6	1,1	mg/l		7
Cadmium	0	0	0	µg/l	<=5	7
Calcium	90	69,6	110	mg/l		20
Carbonates	0	0	0	mg/l CO3		4
Carbone organique dissous	1,3	1	1,7	mg/l C		7

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Carbone Organique Total	1,5	1	2,4	mg/l C	<=2	217
Chlore libre	0,56	0,2	0,97	mg/l		287
Chlore total	0,64	0,31	1,08	mg/l		112
Chloroforme	1	0,3	3,2	µg/l		11
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	µg/l	<=.5	4
Chlorures	23,7	17,3	34,1	mg/l	<=250	210
Chrome total	0	0	0	µg/l	<=50	7
Conductivité à 25°C	564	452	802	µS/cm	[200;1100]	215
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	mg/l Pt	<=15	52
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
Cuivre	0	0	0	mg/l	<=2	7
Cyanures totaux	0	0	0	µg/l	<=50	11
Delta CaCO3 après saturation	-8,58	-23,2	2,8	mg/l		13
Déséthylatrazine	0,01	0	0,03	µg/l	<=.1	17
Dibromomonochlorométhane	1,2	0,7	2,1	µg/l		11
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	µg/l		7
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	µg/l	<=3	11
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	µg/l		7
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	µg/l		7
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	µg/l		7
Dichlorométhane	0	0	0	µg/l		7
Dichloromonobromométhane	0,8	0,5	1,9	µg/l		11
E.coli /100ml	0	0	0	n/100ml	<=0	310
Entérocoques fécaux	0	0	0	n/100ml	<=0	310
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2	0	3	Qualitatif	[1;2]	154
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	1,9	1	2	Qualitatif	[1;2]	8
Essai Marbre pH	7,4	7,3	7,6	Unité pH		12
Fer total	3	0	36	µg/l	<=200	156
Fluoranthène	0	0	0	µg/l		7
Fluorures	192	136	266	µg/l	<=1500	11
Fréon 113	0	0	0	µg/l		7
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	µg/l	<=.1	7
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	µg/l		7
Hydrogénocarbonates	242	195	268	mg/l		4
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	µg/l	<=.1	7
Kystes Giardia sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
Magnésium	8,8	7,1	11	mg/l		17
Manganèse total	0,1	0	1	µg/l	<=50	11
Mercuré	0	0	0	µg/l	<=1	11
Microcystines test ELISA	0	0	0	µg/l		2
Nickel	0,7	0	1	µg/l	<=20	7
Nitrates	17	7,5	31,6	mg/l	<=50	210
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,34	0,15	0,63	mg/l	<=1	199
Nitrites	0	0	0	mg/l	<=.1	215
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	1	Qualitatif		52

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Pesticides totaux	0,02	0	0,09	µg/l	<=.5	17
pH à température de l'eau	7,5	7,2	8,2	Unité pH	[6.5;9]	205
pH mesuré au labo	7,6	7,2	8	Unité pH	[6.5;9]	209
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	µg/l		7
Phosphore total (en P2O5)	0,03	0	0,13	mg/l P2O5		8
Plomb	0	0	0	µg/l	<=10	7
Potassium	2,9	0,5	12,9	mg/l		95
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	1	Qualitatif		52
Sélénium	0	0	0	µg/l	<=10	11
Sodium	11	2	16	mg/l	<=200	101
Sulfates	44,8	19,8	67	mg/l	<=250	209
Température de l'eau	13,9	4,3	24,3	°C	<=25	320
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l	<=10	11
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	µg/l		11
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	µg/l		7
Titre Alcalimétrique	0	0	0	°F		17
Titre Alcalimétrique Complet	19,6	15,4	26,3	°F		214
Titre Hydrotimétrique	26	19,5	32,1	°F		214
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		7
Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		11
Trihalométhanes totaux (4)	3,3	1,7	7,8	µg/l	<=100	11
Tritium (activité due au)	0	0	0	Bq/l	<=100	4
Turbidité	0,2	0	0,7	NFU	<=2	333
Zinc	0,01	0,01	0,01	mg/l		7
<b>Glycols</b>						
1,2-Butanediol	0	0	0	mg/l		52
1,2-propanediol	0	0	0	mg/l		52
Ethylène glycol	0	0	0	mg/l		52

## EAU BRUTE ANNET – 2015

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Algues	8	0	26	n/ml		5
Aluminium total	0,58	0,05	8,6	mg/l		27
Ammonium	0,09	0	0,31	mg/l	<=4	179
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0,32	0	0,73	µg/l	<=2	18
Anthracène	0	0	0	µg/l		12
Antimoine	0	0	0	µg/l		6
Arsenic	0,06	0	1	µg/l	<=100	18
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	1	0	1	Qualitatif		12
Azote Kjeldhal (en N)	0,17	0	0,81	mg/l		28
Bact et spores sulfito-rédu	82	0	640	n/100ml		120
Bact Revivifiables à 22°C 68h	1478	0	15300	n/ml		148
Bact Revivifiables à 36°C 44h	1228	0	64300	n/ml		147
Bactéries Coliformes	2156	0	18500	n/100ml		158
Baryum	0,02	0,02	0,03	mg/l	<=1	12
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0,01	µg/l	<=1	18
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0,01	µg/l	<=1	18
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0,02	µg/l	<=1	18
Benzo(a)pyrène	0	0	0,01	µg/l	<=1	18
Bore	21,25	17	28	µg/l		12
Bromoforme	0	0	0	µg/l		6
Bromures	0	0	0,8	mg/l		115
Cadmium	0	0	0	µg/l	<=5	18
Calcium	91,2	69,8	105,7	mg/l		12
Carbonates	0	0	0	mg/l CO3		12
Carbone Organique Total	2,4	1,5	6,8	mg/l C	<=10	171
Chloroforme	0	0	0	µg/l		18
Chlorophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Chlortoluron	0,02	0	0,17	µg/l	<=2	18
Chlorures	18,6	10,4	28,1	mg/l	<=200	156
Chrome total	0,2	0	3	µg/l	<=50	18
Chromophytes Pourcentage	33	0	100	%		5
Coliformes thermotolérants	503	42	2100	n/100ml	<=20000	32
Conductivité à 25°C	544	395	837	µS/cm		167
Couleur apr. filtration simple	2	0	8	mg/l Pt	<=200	12
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
Cuivre	0	0	0	mg/l		18
Cyanophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Cyanures totaux	0	0	0	µg/l	<=50	18
DBO (5 jours)	0,7	0	3	mg/l O2		27
DCO	4,8	0	16	mg/l O2		27
Déséthylatrazine	0,02	0	0,08	µg/l	<=2	18
Détergeant anionique	0	0	0	mg/l		12
Diatomophycées	100	100	100	%CHRMPHYTN		2

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	µg/l		6
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	µg/l		6
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	µg/l		18
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	µg/l		6
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	µg/l		6
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	µg/l		6
Dichlorométhane	0	0	0	µg/l		18
Dichloromonobromométhane	0	0	0	µg/l		6
Diuron	0	0	0	µg/l	<=2	18
E.Coli /100ml	840	0	8525	n/100ml	<=20000	128
E.Coli par microplaques	561	127	1315	n/100ml	<=20000	6
Entérocoques fécaux	455	0	4210	n/100ml	<=10000	160
Entérocoques par microplaques	123	0	312	n/100ml	<=10000	6
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0,3	0	2	Qualitatif		12
Euglénophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Fer dissous	3,7	0	53	µg/l		160
Fer total	222	46	8900	µg/l		163
Fluoranthène	0	0	0,02	µg/l	<=1	18
Fluorures	174	60	240	µg/l		18
Fréon 113	0	0	0	µg/l		6
Glyphosate	0,04	0	0,16	µg/l	<=2	18
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0,03	µg/l		18
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0,01	0	0,07	µg/l	<=1	18
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	mg/l	<=1	27
Hydrogénocarbonates	268	209	307	mg/l		12
Hydroxyterbutylazine	0	0	0	µg/l	<=2	12
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	µg/l	<=1	18
Isoproturon	0,03	0	0,29	µg/l	<=2	18
Kystes Giardia sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
Magnésium	9,1	7,2	10,5	mg/l		12
Manganèse total	12,4	0	26	µg/l		12
Matières en suspension	19	0	190	mg/l		42
Mercure	0,01	0	0,13	µg/l	<=1	18
Naphtalène	0	0	0,03	µg/l		12
Navicula	1	1	1	Qualitatif		2
Nickel	0	0	0	µg/l		12
Nitrates	17	8,1	40,4	mg/l	<=100	172
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,36	0,18	0,83	mg/l		162
Nitrites	0,06	0	0,33	mg/l		178
O2 dissous % Saturation	97	88	110	%sat.	>=30	12
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	1	Qualitatif		12
Oxygène dissous	9,8	7,2	12,6	mg/l		131
Pesticides totaux	0,49	0	1,08	µg/l	<=5	19
pH à température de l'eau	8,1	6,8	8,4	Unité pH		138
pH mesuré au labo	8,1	7,5	8,4	Unité pH		177

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	µg/l	<=100	18
Phosphore total (en P2O5)	0,21	0	0,85	mg/l P2O5		28
Plomb	0	0	0	µg/l	<=50	12
Potassium	3,2	1,5	10,6	mg/l		93
Pyrrophytes Pourcentage	11	0	33	%		3
Raphidophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Rhodophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Sélénium	0	0	0	µg/l	<=10	12
Sodium	8,9	1,9	14,1	mg/l	<=200	99
Sulfates	30,2	9,7	46,2	mg/l	<=250	170
Température de l'eau	14,6	1,3	24,4	°C	<=25	150
Terbuconazole	0	0	0	µg/l	<=2	12
Tetra + 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		6
Titre Alcalimétrique	0	0	0	°F		70
Titre Alcalimétrique Complet	21,5	16,7	25,2	°F		59
Titre Hydrotimétrique	26,3	20,6	31,7	°F		70
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		6
Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		18
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	µg/l		6
Turbidité	15	1,5	182	NFU		210
Zinc	0	0	0	mg/l	<=5	12
<b>Glycols</b>						
1,2-Butanediol	0	0	0	mg/l		51
1,2-propanediol	0	0	0	mg/l		51
Ethylène glycol	0	0	0	mg/l		51

## 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 Délégué prévu à l'article L1411-3 du même CGCT, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2015 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

### Organisation de la Société au sein du Centre Régional

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Faits Marquants

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

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

Ainsi, le Centre Régional Ile de France Nord mis en place dans le cadre de la nouvelle organisation est désormais responsable de 140 contrats de DSP qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis pour 71 d'entre eux par l'ancien Centre Ouest, pour 69 d'entre eux par l'ancien Centre Nord Est .

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

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

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

## 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 [de gaz], ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente, en appréciant grâce aux données de gestion les volumes livrés aux consommateurs et non encore relevés à la clôture de l'exercice. Le cas échéant, les écarts d'estimation sont régularisés dans le chiffre d'affaires de l'année suivante.

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

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

## 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 § 3.1),
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 3.2).

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

### 2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- les dépenses courantes d'exploitation (cf 3.1.1),
- un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 3.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

#### 2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

Il est par ailleurs rappelé que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations

attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au paragraphe § 3.2 (Charges réparties). La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou à un niveau supérieur (et alors répartie en tant charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

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

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

### 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" (voir note 1 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

#### **Charges relatives au renouvellement :**

Les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

##### - Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 2 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 3 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà réalisés depuis le début de la période contractuelle en cours ;

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir notes 4 et 5 ci-après).

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

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

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

#### - Programme contractuel

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

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

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après) ;
- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

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

#### - Fonds contractuel de renouvellement

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

#### **Charges relatives aux investissements :**

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

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

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel

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

#### - Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'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 vigueur de l'impôt sur les sociétés.

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

## **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 du GIE national.

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 intervenant au profit du contrat : services centraux, zones, centres régionaux, services (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

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

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

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

A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais [de production d'eau] [de traitement des eaux usées] d'une installation donnée sont répartis entre les contrats desservis par cette installation au prorata des volumes.

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

### **Prise en compte des frais centraux**

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

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

## **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 (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,..).

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

### **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 2015 au titre de l'exercice 2014.

## **2.4. Autres informations**

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

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

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

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

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

---

Notes :

1. *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.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
  - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
  - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
4. *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.*
5. *S'agissant des contrats concernés par l'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 concernant les contrats de Délégation de Service Public dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement pour lesquels l'examen des clauses contractuelles prévu par l'Arrêt n'étaient pas encore finalisées au 31 12 2015 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

→ **Etat des produits**

						
V3270 GONESSE						
ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2015 - EAU						
	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volume	PU	MtHT	Volume	PU	MtHT
<b>Produits facturés</b>						
Part Abonnement						
<b>Total Part Abonnement :</b>			<b>197 724,81 €</b>			<b>0,00 €</b>
Part Consommation						
	17 632	1,2391 €	21 847,76 €	242 908	0,0755 €	18 339,49 €
	-1 475	1,2433 €	-1 833,89 €	110 557	0,0826 €	9 132,06 €
	129 700	1,2492 €	162 021,17 €	129 700	0,0841 €	10 907,77 €
	662 969	1,2594 €	834 943,64 €	27 447	0,0890 €	2 442,83 €
	648 238	1,2627 €	818 530,12 €	11 614	0,0894 €	1 038,28 €
				286 600	0,0928 €	26 596,44 €
				648 238	0,0982 €	63 657,07 €
				0	0,6000 €	1,20 €
				0	0,8250 €	1,65 €
				0	5,6400 €	16,92 €
				0	10,0650 €	20,13 €
				0	10,7399 €	1 159,91 €
				0	40,4284 €	1 010,71 €
<b>Factures annulées au titre d'exercices antérieurs</b>			<b>-12 258,93 €</b>			<b>-1 037,87 €</b>
<b>Total Part Consommation :</b>			<b>1 823 249,87 €</b>			<b>133 286,59 €</b>
Divers						
<b>Total Divers :</b>			<b>0,00 €</b>			<b>0,00 €</b>
<b>Total des produits facturés :</b>			<b>2 020 974,68 €</b>			<b>133 286,59 €</b>
Dédommagement Charte Qualité			-104,56 €			
<b>Total des produits au titre de l'année</b> <i>(hors estimations sur consommations)</i>			<b>2 020 870,12 €</b>			<b>133 286,59 €</b>
Variation de la part estimée sur consommations			-3 078,20 €			2 763,87 €
<b>Produits nets d'exploitation</b>			<b>2 017 791,92 €</b>			<b>136 050,46 €</b>

## 7.4. Actualité réglementaire 2015

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

### Services publics locaux.

#### → **Loi NOTRe.**

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

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

#### → **GEMAPI.**

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

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

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

### → **Marchés publics.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### → *Travaux à proximité des réseaux.*

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

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

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

### → *Amiante.*

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

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

#### 💧 CEE.

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

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

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

#### 💧 Audit énergétique.

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

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

#### 💧 Bilans des Emissions de GES.

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

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

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

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

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

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

→ ***Eaux pluviales urbaines.***

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

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

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

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

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

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

## Service public de l'eau.

### → Relation avec les abonnés.

#### 💧 Recouvrement de recettes publiques.

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

#### 💧 Exonération des frais de rejet de paiement.

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

#### 💧 Tarification sociale.

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

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

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

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

#### 💧 Médiation.

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

### → *Données du service.*

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

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

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

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

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

- 💧 Sécurité des systèmes d'information.

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

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

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

### → *Dispositions diverses.*

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

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

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

#### 💧 Défense Extérieure Contre l'Incendie.

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

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

#### 💧 Métrologie légale & comptage.

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

#### 💧 ICPE / Seveso 3.

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

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

## Eau potable, Environnement et Biodiversité

### → **Adoption des SDAGE 2016 – 2021.**

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

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

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

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

### → **Adoption des PGRI 2016 – 2021.**

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

### → **Police de l’eau / Politique pénale.**

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

### → **Zones vulnérables.**

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

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

→ ***Substances prioritaires.***

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

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

## Eau potable et Qualité

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

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

### → *Troisième Plan National Santé Environnement.*

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

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

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

## 7.5. 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).

### **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 : m<sup>3</sup>/jour)

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

### **Client (abonné) :**

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

### **Consommation individuelle unitaire :**

Consommation annuelle des clients particuliers individuels et collectifs divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers individuels et collectifs (unité : m<sup>3</sup>/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 : m<sup>3</sup>/client/an)

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

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

### **Développement durable :**

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

### **Eau souterraine influencée :**

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

### **Habitants desservis [D 101.0] :**

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

### **HACCP :**

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

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

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

- ◆ 0 % : aucune action ;
- ◆ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ◆ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ◆ 50 % : dossier déposé en préfecture;
- ◆ 60 % : arrêté préfectoral ;
- ◆ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ◆ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

- ◆ 0 point : absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ◆ + 5 points : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

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

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

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

#### **Parties prenantes :**

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

#### **Prélèvement :**

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

#### **Rendement du réseau de distribution [P104.3] :**

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

#### **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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/j** : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

### Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

### **Taux de réclamations [P155.1] :**

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

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

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

### **Volume comptabilisé :**

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

### **Volume consommateurs sans comptage :**

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

### **Volume consommé autorisé :**

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

### **Volume de service du réseau :**

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

### **Volume mis en distribution :**

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

### **Volume produit :**

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

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

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

## 7.6. Listes d'interventions

### 7.6.1. LISTE DES FUITES SUR CANALISATIONS

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
GONESSES	25/03/2015	AVENUE DU 21EME SIECLE	300	FUITE CANALISATION
GONESSES	28/05/2015	PAS D'ADRESSE IKEA BUREAU	300	FUITE CANALISATION

### 7.6.2. LISTE DES FUITES SUR BRANCHEMENTS

Commune	Date	Adresse	Diamètre
GONESSES	22/01/2015	62 RUE GASSIEN	25
GONESSES	25/02/2015	RUE DES EGLANTIERS	25
GONESSES	25/02/2015	29 RUE JJ ROUSSEAU	25
GONESSES	07/03/2015	11 RUE M LUTHER KING	25
GONESSES	25/03/2015	11 RUE DU ROSNE	25
GONESSES	16/06/2015	RUE FELIX CHABERT	25
GONESSES	01/07/2015	99 RUE JASMIN	25
GONESSES	26/10/2015	RUE D AULNAY	25

### 7.6.3. LA PRELOCALISATION DES FUITES

Commune	Voie	Date	Commentaire
GONESSE	VR Rue Lino Ventura (devant n°29) / Rue Marlène Dietrich	09/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR rue Max Linder (devant n°29)	09/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Jean Marais / Rue Marcello Mastroiani	09/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Purge Av. Georges Pompidou (face entrée E.Leclerc)	09/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Jean Moulin / AV. Gabriel Péri	09/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Chemin Saint-Blin	09/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Charles Gounod / Rue Maurice Ravel	09/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Jules Massenet / Rue Maurice Ravel	09/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Maurice Ravel / Rue de la Gironde	09/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. Gabriel Péri / Av. des Aubépines (sur trottoir)	09/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Jean Moulin / Rue des Paquerettes	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VBI 19 Av. des Myosotis	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. des Coquelicots / Av. des Lilas	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. des Aubépines / Av. Pierre Brossolette	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	29 Rue des Aubépines	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue des Myosotis (devant boulangerie)	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 30 Av. Gabriel Péri /	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Brcht 20 Av Gabriel Péri	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 242 Av. Robert Schuman	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. Pierre Salvi (Rond point proche McDo)	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 233 Av. Pierre Salvi	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Vpurge Av. Pierre Salvi (Point Bas)	10/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Vanne PI 150 Rue Jules Ferry	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR rue Jules Ferry / rue des Jacinthes	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR rue des Jacinthes / lilla des frenes	11/02/2015	Ras pas de bruit

GONESSE	VR rue de Montcient / rue Jules Ferry	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	20 rue de l'aubette de magny	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR rue de Montcient / rue du Petit Rosne	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue du Petit Rosne / Rue de l'Epte	11/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VPI 18 Imp.di Vaucouleur	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Place du Sausseron	11/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VR Av. Maurice Meyer / Av. des Jasmins	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. Maurice Meyer / Av. du Muguet	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Villa des Tilleuls / Rue Jules Ferry	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. des Bleuets / Av. des Violettes	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. des Bleuets / Av. Alexandre Gassien	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR devant 17 Av. des Dahlias	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VBI 49 Av. des Jasmins	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. des Jasmins / Av. des Tulipes	11/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	Vbrchmt 14 Av. du Docteur Broquet	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 121 Av. des Bleuets	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue des Bleuets / Rue des Jasmins	11/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. de la Concorde / Rue de la Liberté	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue de la Liberté / Chemin de l'Union	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Chemin de l'Union / Rue de la Fraternité	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Félix Chobert / Rue Maréchal Foch	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. Maréchal Foch / Place De Lattre Dassigny	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 144 Av. du Maréchal Foch	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR (devant pharmacie) rue Georges Clémenceau	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR (devant école René Coty)	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Raymond Poincaré	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. Raymond Poincaré / Pl. Gaston Tessier	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Dans PI 251 Av. Léon Blum	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. Léon Blum (proche BI 8)	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	BI 10 Square du Nord	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. Aristide Briand	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Dans BI 14 Rue Du Général Durand	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue du Général Durand (bord piste cyclable)	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR devant 17 Square des sports	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Vbrchmt 2cole Jean de la Fontaine	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Vbrchmt N°22 Rue Félix Chobert	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	BI n°2 rue Félix Faglin	12/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. François Mitterrand / Ch. De Saint Blin	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Vpurge Rue des Artisans / Rue Xavier Lalonde	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VBI 74 Ch. De Saint Blin	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Purge Av. François Mitterrand / Allée Manet	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	BI 70 Allée Rambrandt	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	BI 36 (Proche Rue Guy Maupassant)	13/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VR Rue Jean Jacques Rousseau n°38	13/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à

			contrôler
GONESSE	VR Av. François Mitterrand / Rue François Chateaubriand (proche BI 146)	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Madeleine / Rue Jean Jacques Rousseau	13/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VR Av. François Mitterrand (carrefour)	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 40 Av. Robert Schuman	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Pierre Corneil / Rue d'Arnouville	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Victor Hugo / Rue Lamartine	13/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VR Denis Didot / Rue Angela Davis	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Martin Luther King / Rue Nelson Mandela	13/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VR Rue Denis Didot / Rue Germaine Tillion	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue du Vignois / Avenue de la République	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR rue Jeu Racine n°13	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR proche PI 43 (rue d'Orgeron	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VBrchmt7 rue d'Orgemont	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 44 Rue de L'Eglantier	13/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	Vbchmt n°2 Rue Phillippe Auguste	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Claret / allée des Acacias	13/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue de Senlis / Av, François Mitterrand	13/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VR Rue du Moulin d'Etif / Rue dez la Prairie	16/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VR Rue du Moulin d'Etif (proche PI n°182)	16/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue de la Praire (devant 34)	16/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue du Vignois (proche PI 262	16/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 193 Rond point de la Croix de St Benoit	16/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rond Point de Bonneuil	16/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 254 Ruelle Jeancelle	16/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue de Paris / Parc d'Orgemont	16/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 114 Parc d'Orgemont	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 112 Parc d'Orgemont	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Vbrchmt Ruelle Braque	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Ruelle de Bracque / Rue Galande	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 68 Rue de la Reine Alix	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue André Dupuis (devant n°2)	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue du Docteur Calmette / Rue D'Aulnay	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Vbrchmt 7 Rue du Docteur Roux	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Pasteur / Chemin de la Calarde	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Pierre Cury / Rue Auguste Morisseau	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Pierre Lorgnet / Rue Auguste Morisseau	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Jean Camus / Rue de la Fontaine	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR rue de la Fontaine (proche PI 102)	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Furmanek / Rue Henry Dunant	17/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue d'Aulnay (devant 40)	17/02/2015	Ras pas de bruit

GONESSE	VR rue Berthelot (entre PI 135 et 58)	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	PI 134 rue Berthelot	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Berthelot Ruie de la Malmaison	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 132 Rue de la Malmaison	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Chauvart (à coté PI 82)	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Chauvart / Rue de Paris	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Berthelot (à coté PI 123)	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 138 Rue Ampère	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Ampère (à coté PI 122)	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Gay Lussac (proche PI 124)	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR entre PI 129 et 231 Rue Berthelot	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	PI 179 Rue Gay Lussac	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 159 rue Gay Lussac	18/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VPI 126 Rue Gay Lussac	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 88 Rue de Paris	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue de Paris / Rue des Cressonnières	18/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VR Rue des Cressonnières / Rue des Frères Mongolfiers	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue des Cressonnières / Rue des Frères Mongolfiers (proche PI 92)	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Frédéric Joliot Curie / Rue des Frères Mongolfier	18/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VR Rue de Paris / Rue Emmanuel Rain	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 120 Rue d'Arsonval	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 96 Rue d'Arsonval	18/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue de Paris / Imp. De Coulanges	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue de Paris / Place du Général De Gaulle	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue de Paris / Rue Furmaneck	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Bernard Février (entre BI 51 et PI 52)	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue Pierre Theilley devant n°40	19/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VPI 240 Av. du Maréchal Juin	19/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler
GONESSE	VR Boulevard du 19 Mars 1962 (square des Entreprises)	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Boulevard du 19 Mars 1962 / Ch. De Fontenay	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR sur Rd Point -> Av. Georges Kerdavid / Boulevard Du 19 Mars 1962	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Route d'Ecouen (proche PI 143)	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Carrefour Rue Albert Drouhot / Rue Claret	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue de Lorraine (à coté BI 46)	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue de La Bretagne	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue du Temple / Rue de Bourgogne	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue du Temple / Rue de Lorraine	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 189 Rue de l'Eglantier	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VPI 216 Ru de l'Ouche	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Rue de la Fontaine St Pierre / Rue du Général Leclerc	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Dans PI 265	19/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler

GONESSE	VR Proche PI 267	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Dans PI 269	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Dans Pi 273	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. du 21 <sup>è</sup> siècle (proche PI 170)	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	VR Av. du 21 <sup>è</sup> siècle (proche PI 172)	19/02/2015	Ras pas de bruit
GONESSE	Dans PI 276	19/02/2015	Bruit de fond indice supérieur à 10 à contrôler

#### 7.6.4. LISTE DES ARRETS D'EAU PROGRAMMES

Commune	Date d'intervention	Type d'intervention	Linéaire coupé (en m)	Durée (en mn)
GONESSES	09/03/2015	Programmé	150	180
GONESSES	28/05/2015	Programmé	250	120

## Ressourcer le monde

Document à usage externe

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

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