



2012
**RAPPORT ANNUEL
DU DÉLÉGATAIRE**
GONESSE

*« Une année de performance et de gestion durable
de votre service public de l'eau »*

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005.



Gestion du document	Auteur	Date
Rédaction	Emilie DE LALANDE	15/05/2013
Validation	Eric PUJOL	30/05/2013

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	5
1.1. Le contrat	6
1.2. Chiffres clés et faits marquants	7
2. LA QUALITE DU SERVICE	11
2.1. Les moyens mobilisés	12
2.2. Le patrimoine du service	18
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	32
2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	43
2.5. Les services aux clients	48
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	53
3.1. La protection des ressources en eau	54
3.2. L'énergie	55
3.3. La valorisation des déchets liés au service	56
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	57
4.1. Le prix du service public de l'eau	58
4.2. L'accès aux services essentiels	60
4.3. La formation et la sécurité des personnes	61
4.4. L'empreinte environnementale du service	63
4.5. Les relations avec les parties prenantes	64
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	67
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	68
5.2. Le patrimoine du service	70
5.3. Les investissements et le renouvellement	71
5.4. Les engagements à incidence financière	76
6. ANNEXES	79
6.1. Contrôle de l'eau	81
6.2. Annexes financières	90
6.3. Les nouveaux textes réglementaires	99
6.4. Glossaire	104



1.

L'ESSENTIEL



1.1. Le contrat

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

→ **Périmètre du service :** GONESSE

→ **Nature du contrat :** Affermage

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/07/2007

Date de fin : 30/06/2022

→ **Liste des avenants**

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	10/12/2010	Financement et réalisation de la réhabilitation des réservoirs de la Fauconnière. Modification de la formule de révision des tarifs. Modification des conditions de révision du contrat.
1	27/10/2010	Remplacement de l'indice ICHTTS1 par l'indice ICHT-IME

→ **Les engagements vis-à-vis des tiers**

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

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

1.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

26 637 habitants desservis¹

4 463 abonnés

4 182 branchements

4 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 2 500 m³

92 km de canalisations de distribution

FAITS MARQUANTS

Service

Un service accessible en permanence

Veolia Eau a lancé en 2012 l'application « L'eau chez vous » qui permet d'effectuer directement depuis son smartphone la plupart des démarches : consulter son compte, envoyer son relevé de compteur, payer sa facture, connaître la qualité de l'eau dans sa commune, ou encore être informé en cas de travaux sur le réseau de distribution d'eau.

Une nouvelle agence en ligne

Veolia Eau a lancé en décembre 2012 une nouvelle agence en ligne, qui offre aux abonnés de nouvelles fonctionnalités et une navigation plus rapide pour gérer leurs opérations à distance avec plus de simplicité.

Recherche de fuite

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

Branchements en plomb

Le code de la santé publique, article R.1321-5 stipule que la qualité de l'eau doit être contrôlée au niveau du robinet du consommateur.

Cette disposition prend donc en compte la dégradation éventuelle de la qualité de l'eau dans les réseaux privés.

Depuis le 25 décembre 2003, le code de la santé publique a abaissé de 50µg/l à 25µg/l la teneur en plomb au robinet du consommateur. Cette valeur doit être respectée jusqu'au 25 décembre 2013, date à laquelle s'appliquera la nouvelle limite de qualité de 10µg/l.

Ces échéances et limites de qualité sont précisées dans l'Annexe I-B de l'arrêté en vigueur du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine mentionnées aux articles R 1321-2, R1321-3, R1321-7 et R1321-38 du code de la santé publique.

Ces limites de qualité ont incité au remplacement des branchements en plomb.

¹ Nombre d'habitants desservis total communiqué par la Collectivité, ou à défaut estimation avec base de calcul conforme au décret n° 2008-1477 du 30/12/2008 à partir de l'exercice 2009 (cf. définition dans le glossaire du présent document)

A fin 2012, soit à un an de la date d'application de la nouvelle limite de qualité de 10µg/l, le nombre de branchements en plomb subsistant sur le territoire de la collectivité est de 112.

Valorisation

Des consommations d'énergie optimisées.

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

Responsabilité

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

Veolia Eau est partenaire des Fonds départementaux de solidarité, à travers le Fond de Solidarité Logement (FSL). Sur le périmètre Ile de France, Veolia Eau a contribué en 2012 au soutien de ce dispositif à hauteur de 71 480 €, et de 1239 personnes.

Faire vivre la diversité dans l'entreprise

Grâce aux actions entreprises en faveur du handicap et pour permettre le maintien dans l'emploi, les salariés handicapés représentent près de 7% des effectifs de Veolia Eau Ile de France. Une campagne de sensibilisation pour améliorer la prise en compte du handicap au quotidien a été lancée en interne en 2012.

Solidarité et accès au service pour tous.

Afin d'améliorer l'accès au service des personnes sourdes et malentendantes, Veolia Eau propose depuis 2012 via la plateforme Accéo, une transcription des appels par un interprète.

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**, il n'a pas été constaté d'évènements majeurs.



- Sur le plan de **l'alimentation en eau de la collectivité**, l'eau distribuée aux habitants de la commune en 2012 est restée d'excellente qualité. En effet, les deux indicateurs de taux de conformité des analyses microbiologiques et physico-chimiques atteignent comme en 2011 le résultat de 100% d'analyses conforme aux limites de qualité.
- Sur le plan de **la distribution de l'eau**, en 2012, le nombre global de fuites sur l'ensemble du réseau est stable ; il s'élève à 7 sur canalisation et 51 sur branchements et compteurs.
- Sur le plan de **la gestion clientèle**, l'année 2012 a été marquée par une très légère baisse des volumes consommés par les habitants et les entreprises de la Commune, de 1,2%.

- Sur le plan **patrimonial**, l'événement principal est la fin des travaux de réhabilitation des réservoirs de la Fauconnière. Ces travaux avaient débuté le 18 juillet 2011 et se sont achevés le 28 mars 2012.

Les autres travaux engagés sont les travaux de renouvellement de la canalisation de la Rue de Paris ont débuté.

De plus, 270 compteurs ont été remplacés sur l'année.

Le rendement du réseau a progressé de 3,6% et atteint une valeur de 97,7%. Cette augmentation est en parti due au mode de calcul qui intègre les volumes transitant dans les installations.



Travaux de réhabilitation des réservoirs de la Fauconnière



2.

LA QUALITE DU SERVICE

2.1. Les moyens mobilisés

UNE PRESENCE LOCALE, UN APPUI REGIONAL

L'organisation locale au plus près de nos clients

Le Centre Nord-Est de la Région Ile de France de Veolia Eau, basé à NOISIEL, au sein de la Ville Nouvelle de MARNE-LA-VALLEE, anime et pilote l'activité de ses directions et services implantés sur 145 communes des départements de Seine-et-Marne, de Seine-Saint-Denis, du Val D'oise et du Val de Marne.



Le Centre Nord-Est est composé d'une équipe de 328 collaborateurs expérimentés au service de nos clients. Ses compétences et expertises couvrent les domaines suivants :

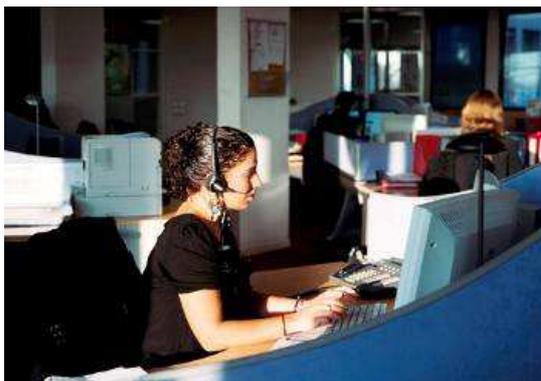
-Eau potable, Assainissement, Travaux neufs, Travaux de réhabilitation et de renouvellement, Gestion des milieux et animation pédagogique, Recyclage d'eau de pluie, Valorisation des eaux usées, Assistance à maîtrise d'ouvrage pour les travaux, Protection et Gestion des ressources, Gestion technique de centres aquatiques, Acquisition et gestion de données environnementales.

L'organisation du Centre Nord-Est repose sur :

- **6 services d'exploitation** (Eau, Assainissement, Travaux, Maintenance, Dépollution et Qualité des milieux et ADP/Industrie/travaux spéciaux). Véritables relais de proximité, ces 6 services assurent le bon fonctionnement des installations (usines, réseaux,...) sur le terrain. Ces services sont composés d' unités opérationnelles en charge de l'exploitation quotidienne des installations qui sont confiées à Veolia Eau.
- **Une Direction d'Exploitation**, qui apporte son expertise et son soutien à l'exploitation à travers 4 services. Parmi eux, les Services Méthodes et Planification et Aide à l'exploitation centralisent la planification et l'organisation de toutes les interventions : clientèle, réseau, et maintenance des ouvrages (usines, postes, ...) aussi bien pour les prestations d'eau potable que d'assainissement.
- **Une Direction du Portefeuille de Contrats**, en charge de la vie contractuelle des cent contrats du Centre (avenants, renouvellement de contrats, ...)
- **Une Direction du développement**, en charge des nouvelles activités.

Le Centre Nord-Est s'appuie également sur **un Service Clientèle** dédié et piloté par la Direction Régionale :

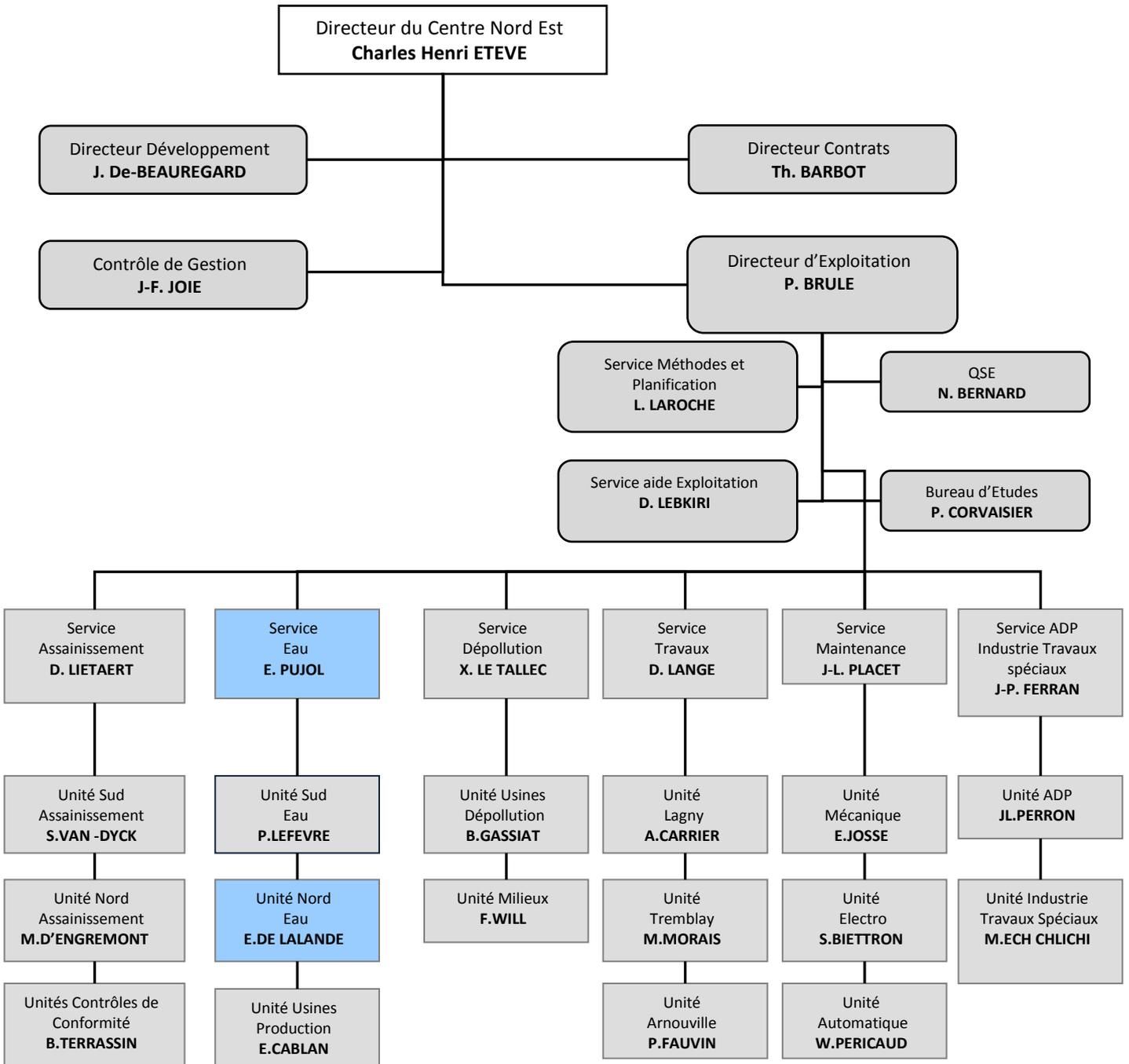
- Des équipes réparties sur tout le territoire pour assurer le relevé du parc compteurs et le suivi du parc télérelevé, gérer la facturation, activer le système d'alerte en cas de crise.
- 3 sites pour accueillir les clients ; Arnouville, Noisiel et Tremblay en France.
- Un Centre Service Clients, organisé autour de 2 plateaux à Cergy Pontoise et à Saint-Denis ; 80 Conseillers clientèle qui ont bénéficié d'une formation technique et relationnelle.
- Une unité Eau Responsable, qui pilote l'accompagnement des clients particuliers ou copropriétés en difficulté financière.



Pour chaque contrat, un référent contrat est l'interlocuteur de référence du contrat et garantit sa bonne application.

Pour le contrat Gonesse, le référent contrat est Eric Pujol.

L'Organigramme du Centre Nord-Est



Un appui régional ; Les services support

Les services supports de la Direction Régionale Ile-de-France regroupent des moyens supports mutualisés à l'échelle de ce périmètre.

Ils viennent en soutien des centres, des services et des unités avec, notamment :



- Les Services Techniques Régionaux.
- Les Laboratoires Régionaux
- Le Service Achats
- Le Service Qualité Sécurité Environnement
- Le Service informatique
- Le Service commercial et contractuel
- Le Service communication

• Les services techniques

Les services locaux peuvent à tout moment faire appel aux spécialistes des Services Techniques de la région Ile-de-France de Veolia Eau.

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

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



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

Les laboratoires régionaux

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



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

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

Le laboratoire de Saint-Maurice participe aux essais inter laboratoires AGLAE (Association Générale des Laboratoires d'Analyses de l'Environnement) qui regroupent environ 120 établissements dans le monde entier (Institut Pasteur, CRECEP ...). Le laboratoire de Saint-Maurice est opérateur pour la préparation des échantillons de référence utilisés dans ces essais.

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

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

Le service achats

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

Le service prévention qualité sécurité environnement

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



Le service contractuel et commercial

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

Le service informatique

Avec 9 personnes, il permet d'anticiper et d'adapter les évolutions très rapides en ce domaine. En outre, il gère la cohérence informatique entre les différents niveaux organisationnels de la région.

Le service communication

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

L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

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

Sur le Centre Nord-Est plus précisément, 39 agents sont d'astreinte chaque semaine, avec notamment en ce qui concerne le contrat de Gonesse, une astreinte encadrement, une astreinte pivot, une astreinte exploitation eau potable, une astreinte opérateur eau potable, une astreinte électromécanicien, une astreinte automaticien, une astreinte mécanicien ainsi qu'une astreinte travaux.

2.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

- 💧 des 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
Capacité totale des réservoirs	2 500	

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur de canalisations de distribution (ml)	92 184	Bien de retour

→ Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	4 182	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	25 795	Bien de retour

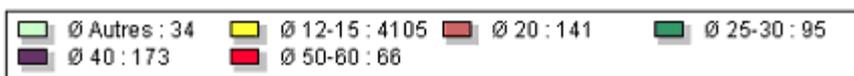
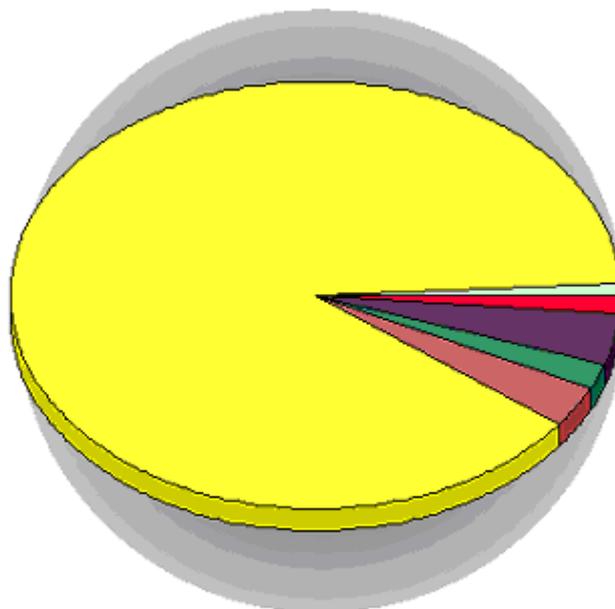
→ Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	4 614	Bien de retour

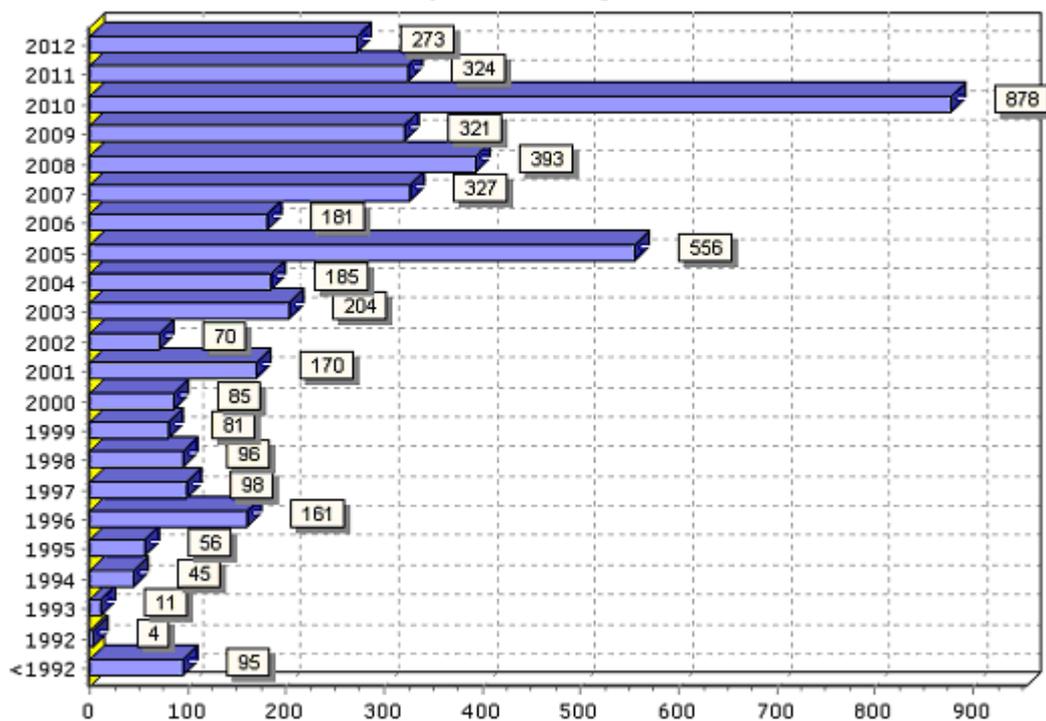
(*) compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation

Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	34	4 105	141	95	173	66	4614
Age moyen	2 005	2 006	2 006	2 006	2 004	2 004	

Répartition par diamètre



Pyramide des âges



→ Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre de bouches/poteaux d'incendie	252	Bien de retour

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

→ Le récapitulatif et l'historique du patrimoine du service

Canalisations	2008	2009	2010	2011	2012
Longueur totale du réseau (km)	116,9	117,6	118,0	118,0	118,0
Longueur de distribution (m linéaire)	116 924	117 642	117 989	118 035	117 979
<i>dont canalisations</i>	91 304	92 008	92 292	92 282	92 184
<i>dont branchements</i>	25 620	25 634	25 697	25 753	25 795
Equipements	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de poteaux/bouches incendie	237	238	238	249	252
Branchements	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de branchements	4 267	4 269	4 278	4 175	4 182
<i>dont branchements plomb</i>	792	640	440	329	112

→ Répartition des canalisations par diamètre et matériaux

Matériau	Diamètre (mm)	Total
ACIER	100	113,42
	150	45,48
	600	132,33
	800	82,85
Total ACIER		374,08
ACIER REVETU	800	89,84
Total ACIER REVETU		89,84
AMIANTE CIMENT	100	119,88
Total AMIANTE CIMENT		119,88
BETON ARME AVEC TOLE	200	195,14
	600	21,02
	800	5366,8
Total BETON ARME AVEC TOLE		5582,96
FONTE	32	22,56
	40	748,04
	50	751,21
	60	8939,2
	80	1350,5
	100	10944,52
	125	96,5

Matériau	Diamètre (mm)	Total
	150	17817,97
	200	10581,26
	250	2790,06
	300	14268,63
	350	432,78
	400	1885,36
	500	1309,2
Total FONTE		71937,79
FONTE DUCTILE	150	8,26
	300	364,42
Total FONTE DUCTILE		372,68
INDETERMINE	80	16,76
Total INDETERMINE		16,76
POLYETHYLENE HAUTE DENSITE	25	6,13
	50	3126,21
	60	271,42
	63	3959,28
	75	200,35
	90	158,25
	110	68,53
	200	228,36
	315	88,07
Total POLYETHYLENE HAUTE DENSITE		8106,6
PVC	40	16,23
	50	200,47
	60	396,99
	63	80,53
	80	274,73
	100	589,85
	110	959,44
	150	475,06
	160	978,27
	200	353,51
	300	1184,97
Total PVC		5510,05
PVC 16	160	73,92
Total PVC 16		73,92
TOTAL GLOBAL		92184,56

LA GESTION PATRIMONIALE

Branchements, réseaux, postes de relèvement, usines de dépollution, installations de traitement des boues, 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 - VEOLIA Eau met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée de ce patrimoine afin de garantir le maintien en bon état des ouvrages et le bon fonctionnement des équipements.

Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et à son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service. L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état.

Grâce à ses outils d'analyse historique des données patrimoniales, VEOLIA Eau est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

→ *Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux et synthèse des opérations réalisées*

Pour l'année 2012, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de **60**¹ :

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	60	60	60	60	60

→ *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 2013, une solution technique et financière pour la rechloration.
Réseau de distribution d'eau		La sécurisation s'est améliorée avec la mise en service du BG 09 de Bonneuil Pont Yblon. Pour sécuriser complètement la zone il faudra finaliser la liaison Oise-Marne (DN 800mm) sur le tronçon Arnouville- Sarcelles (cf. pré-étude SFDE de 2004).	La maîtrise d'ouvrage est déléguée à la commune de Garges-Lès-Gonesse qui a désigné un maître d'oeuvre. Les études sont en cours et les travaux seront réalisés en 2012-2013.
Réseau AEP	Quartier Saint	Travaux en cours	Les travaux réalisés dans le cadre du projet

¹ Le mode de calcul de cet indicateur est décrit dans le glossaire, en annexe du présent rapport.

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
	Blin		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.
Défense incendie	Bornes dédiées Parc Poteaux d'incendie	Prises d'eau illégales sur les bornes incendie. Satisfaisant, néanmoins des remplacements d'appareils anciens sont à envisager car les pièces détachées pour les réparations ne sont plus disponibles.	Il conviendrait de prévoir des bornes vertes équipées de compteurs dédiés aux preneurs d'eau (balayeuses, hydro cureur, arrosage). Le parc est entretenu dans le cadre d'une convention d'entretien des PI/BI.
Réservoirs	Fauconnière	En très bon état, compte tenu de la réhabilitation opérée sur 2011-2012.	
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.
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
Production d'eau Usine d'Annet-sur-Marne	Production d'eau Usine d'Annet-sur-Marne	De nouvelles exigences réglementaires ont imposé la réalisation d'importants travaux de mise aux normes sur l'usine d'eau potable d'Annet-sur-Marne.	Il conviendra de traduire l'impact financier de ces travaux réglementaires dans la convention de fourniture d'eau.
Réseau d'alimentation en eau Liaison Oise-	Réseau d'alimentation en eau Liaison Oise-	Deux conventions ont été passées en 2010 entre les communes d'Arnouville, Gargess-Les-Gonesse, Gonesse, Bonneuil-En-France et le SEDIF. Elles donnent	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.

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Marne DN 800mm	Marne DN 800mm	aux communes de nouvelles obligations en matière d'entretien et de renouvellement de la canalisation DN 800 liaison Oise-Marne.	

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

L'exploitation de votre patrimoine est un ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24h du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.

VEOLIA Eau met en œuvre à ce titre 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 de ses équipes et qui, avec l'aide de procédures d'intervention parfaitement décrites et expérimentées, permettent en particulier que les coupures ou manques d'eau restent l'exception.

La réalisation de ces interventions peut conduire à faire appel à des moyens mutualisés et aux équipes régionales et nationales d'experts.

VEOLIA Eau a déployé de nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) qui viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.

→ *Installations*

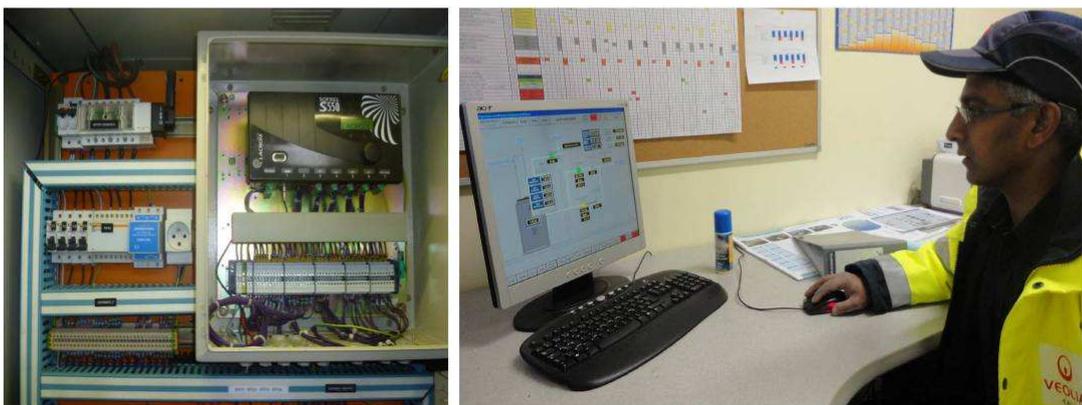
Liste des interventions de lavage de réservoir

Installation	Date Intervention	Conformité bactériologique
Réservoir 500m ³ - Gonesse 1	22/05/2012	oui
Réservoir 500m ³ - Gonesse 2	28/03/2012	oui
Usine Gonesse ZI - Bâche 1000m ³	09/01/2012	oui

Pour mieux comprendre
Exploitation et Maintenance des
sites de production



Opération de mesure de tension. Maintenance sur électrolyseur et compresseur. Installation d'une télégestion SOFREL dans une armoire. Contrôle de paramètre sur la supervision



Liste des interventions diverses sur installation

Libellé installation	Date	Intervention
Gonesse Etif surpression	09/01/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse ZI reprise + bâche	09/01/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse Etif surpression	02/02/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse ZI reprise + bâche	02/02/2012	Remplacement bouteille de chlore
Villepinte Chloration	02/02/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse Etif surpression	06/02/2012	Pose et remise en service pompe 2 + remplacement pompe vide cave
Villepinte Chloration	02/03/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse Etif surpression	05/03/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse 3 x 500 m3	30/03/2012	Remise en service du réservoir après lavage
Gonesse ZI reprise + bâche	05/04/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse 3 x 500 m3	23/04/2012	Réparation des 2 fuites sur la colonne de vidange réservoir n°2
Gonesse Etif surpression	07/05/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse Etif surpression	24/05/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse ZI reprise + bâche	31/05/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse 3 x 500 m3	04/06/2012	Réglage hauteur du trop plein
Gonesse Etif surpression	09/07/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse ZI reprise + bâche	16/07/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse ZI reprise + bâche	27/07/2012	Maintenance analyseur de chlore
Interco Villepinte Chloration	26/07/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse Etif surpression	07/08/2012	Remplacement bouteille de chlore
Interco Villepinte Chloration	02/08/2012	Remplacement bouteille de chlore
Interco Villepinte Chloration	07/08/2012	Remplacement bouteille de chlore
Interco Villepinte Chloration	17/08/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse Etif surpression	23/08/2012	Remplacement bouteille de chlore
Interco Villepinte Chloration	07/09/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse ZI reprise + bâche	09/10/2012	Remplacement bouteille de chlore
Interco Villepinte Chloration	25/10/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse Etif surpression	30/10/2012	Remplacement bouteille de chlore
Interco Villepinte Chloration	16/11/2012	Remplacement bouteille de chlore
Gonesse Etif surpression	22/11/2012	Remplacement bouteille de chlore

→ Réseaux et branchements

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de fuites sur canalisation	8	7	7	7	7
Nombre de fuites par km de canalisation	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Nombre de fuites sur branchements (dont compteurs)	60	50	62	64	51
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,4	1,2	1,5	1,5	1,2
Nombre de fuites sur équipements	0	0	1	0	0
Nombre d'autres fuites	2	2	0	0	0

→ Recherches de fuites

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

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

Elles peuvent ensuite donner lieu à arrêts d'eau programmés pour les nécessaires réparations.

Des recherches de fuite par prélocalisation sont également réalisées par campagne d'écoute :

Commune	Date
GONESSE	13/02/2012
GONESSE	26/10/2012
GONESSE	13/11/2012

Réparation de fuites sur canalisations et sur équipements

Commune	Date	Adresse	Diamètre (mm)
GONESSE	04/02/2012	ALLEE ROBERT SCHUMAN	60
GONESSE	06/02/2012	RUE DE LA CALARDE	60
GONESSE	08/02/2012	RUE DE LORRAINE	100
GONESSE	13/02/2012	RUE DES JACINTHES	63
GONESSE	21/02/2012	RUE D AULNAY	250
GONESSE	03/10/2012	RUE DE LORRAINE	100
GONESSE	14/11/2012	PLACE DE LATTRE TASSIGNY	100

Réparation de fuites sur branchements (dont compteurs)

Commune	Nombre de fuites
GONESSE	51

Pour mieux comprendre Recherche de fuites Corrélation et pointage de fuites avec précision



Réduire les pertes en réseau au maximum, c'est agir triplement en faveur du développement durable. En diminuant les prélèvements dans le milieu naturel, mais aussi en réduisant les rejets après usage, nous préservons l'environnement grâce aux économies réalisées sur le pompage, le traitement, le transport et l'assainissement. Nous œuvrons pour une gestion durable en évitant les gaspillages.

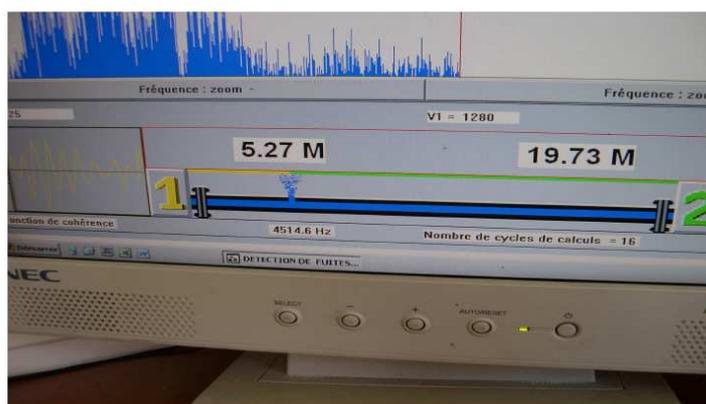


Les recherches de fuites régulières permettent de réduire les pertes en eau en améliorant le rendement du réseau. Des appareils autonomes d'écoute de nuit installés



régulièrement reflètent l'état de fonctionnement du réseau et déterminent les éventuels secteurs sur lesquels il est indispensable d'intervenir.

Une fois les tronçons défectueux identifiés, notre cellule spécialisée dans la recherche de fuites par corrélation acoustique intervient afin de localiser la fuite plus précisément.



Corrélation acoustique par l'introduction d'un « bruit » dans la conduite, entre 2 capteurs : distance 25 m. Fuite pointée à 5.27m du 1^{er} capteur et 19.73m du 2^{ème} capteur

16 arrêts d'eau réalisés

Commune	Date intervention	Type d'intervention
GONESSE	04/01/2012	programmé
GONESSE	02/02/2012	non programmé
GONESSE	08/02/2012	non programmé
GONESSE	14/02/2012	non programmé
GONESSE	16/02/2012	non programmé
GONESSE	21/02/2012	non programmé
GONESSE	08/03/2012	programmé
GONESSE	14/03/2012	programmé
GONESSE	10/05/2012	programmé
GONESSE	16/05/2012	programmé
GONESSE	09/08/2012	programmé
GONESSE	09/08/2012	programmé
GONESSE	27/08/2012	programmé
GONESSE	08/10/2012	non programmé
GONESSE	19/10/2012	programmé
GONESSE	22/10/2012	non programmé

LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, pèse de l'ordre de 1/5ème dans ses coûts. 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 envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

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

VEOLIA Eau dispose de plateformes de tests et de programmes de R&D ayant vocation à sélectionner les équipements les plus adaptés à chaque opération et offrant le meilleur rapport qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

Du fait des enjeux du comptage (réglementaires, économiques et relation clientèle) Veolia Eau, gestionnaire de 6,5 millions d'unités en France, s'est dotée de laboratoires d'essais accrédités et reconnus par l'Etat pour maîtriser les technologies de comptage et le vieillissement des compteurs au cours du temps. Fort d'un historique de 60 000 étalonnages métrologiques, nous effectuons aussi un suivi rigoureux des dysfonctionnements des compteurs et des actions correctives mises en place par les fabricants. Nous vous garantissons ainsi le choix d'un équipement fiable et adapté qui assure une qualité durable de votre parc compteurs et vous conseillons sur le remplacement préventif des modèles de compteurs susceptibles de ne plus satisfaire à la qualité requise. Cette politique, initiée depuis plus de 30 ans, permet de maîtriser les parcs compteurs et de satisfaire aux exigences réglementaires et aux attentes de la collectivité délégante.

Forte de son expérience de gestion de 200.000 km de réseaux d'eau potable et 70.000 km de réseaux d'assainissement en France, Veolia Eau a développé des outils avancés de gestion du patrimoine :

- Sur les réseaux d'eau potable, des outils d'estimation du risque de défaillance de chaque canalisation (MOSARE) et de programmation des chantiers, mais également d'optimisation à plus long terme des actions « renouvellement » et « entretien » permettant de compenser la perte de performance du réseau due à son vieillissement (VISION).
- Sur les réseaux d'assainissement, la performance « technique » d'une canalisation peut être évaluée à partir de l'analyse de nombreuses informations, et notamment du résultat de son inspection (en particulier l'inspection télévisée – ITV). L'outil OctaVE consolide les données patrimoniales et d'exploitation et évalue les risques liés aux défauts de performance des réseaux d'assainissement pour programmer les investigations et les travaux de renouvellement.

Les outils de modélisation sont en outre utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.

→ *Le renouvellement sur les installations*

Installation	Commentaires
Réservoir Fauconnière	Renouvellement du Trop-plein (Fauconnière 2 et 3)
	Renouvellement échelle (Fauconnière 2 et 3)
	Renouvellement flotteur
	Renouvellement vessie charlatte

→ *Le renouvellement sur le réseau*

Adresse	Linéaire posé / Linéaire déposé	Diamètre (mm)
GONESSE – RUE DE PARIS	310 ml	150

→ *Le renouvellement sur les branchements*

Renouvellement des branchements plomb	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de branchements	4 267	4 269	4 278	4 175	4 182
Branchements plomb supprimés pendant l'année	67	152	200	111	30

→ *Compteurs*

Renouvellement des compteurs	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de compteurs	4 457	4 456	4 515	4 633	4 614	-0,4%
Nombre de compteurs remplacés	385	252	608	467	270	-42,2%
Taux de compteurs remplacés	8,6	5,7	13,5	10,1	5,9	-41,6%

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

Création de branchements par le délégataire :

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements
GONESSE	21/11/2012	11 RUE DE L'EGALITÉ	1
GONESSE	05/01/2012	17 RUE GAY LUSSAC	1
GONESSE	13/03/2012	18 RUE CHAUVARD	1
GONESSE	29/02/2012	82 RUE DE PARIS	1
GONESSE	13/11/2012	ENTRÉE SUD	1
GONESSE	25/04/2012	ROND POINT DE LA CROIX ST BENOIT	1
GONESSE	30/09/2012	ZAC ENTRÉE SUD	1

2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

INDICATEURS REGLEMENTAIRES (ARRETE DU 2 MAI 2007 – ANNEXE II)			
	QUALITE DE SERVICE A L'USAGER	PRODUCTEUR	VALEUR
[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%
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,79 (u/1000 abonnés)
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	98,86%
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 (u/1000 abonnés)
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,59%
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	3 020 €
	GESTION FINANCIERE ET PATRIMONIALE	PRODUCTEUR	VALEUR
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	60 points
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	-
	PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	97,7%
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	2,82 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	2,69 m ³ /jour/km
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	-
INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA			
	SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
	CERTIFICATION	PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

LA CERTIFICATION DU SERVICE

L'intégralité des périmètres opérationnels de VEOLIA Eau est certifiée ISO 9001.

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001² à hauteur de 60%.

VEOLIA Eau a été la première entreprise de l'eau à être certifiée pour la maîtrise des risques sanitaires (ISO 22000) et à obtenir la triple certification Qualité-Sécurité-Environnement pour un périmètre d'exploitation.



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

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

En matière de formation, Veolia est la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés à ses métiers. Chaque année, les Campus VEOLIA dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

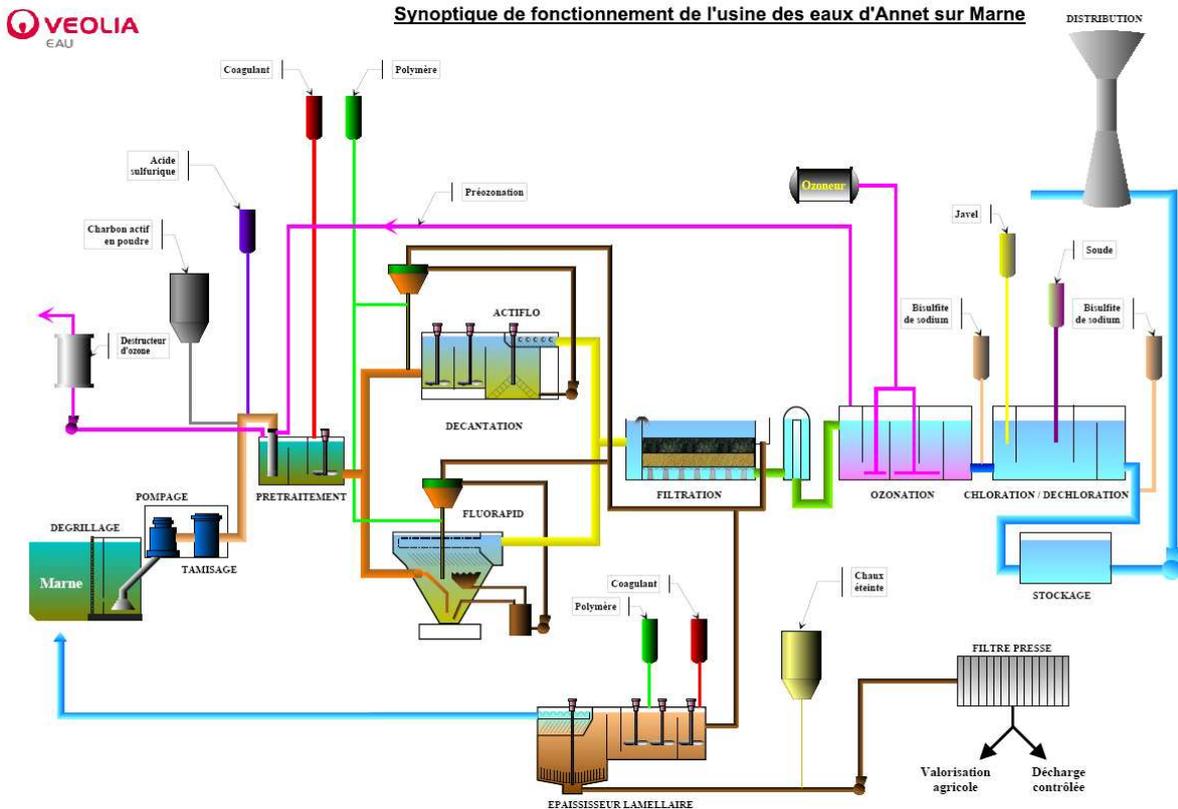
L'efficacité de la production : le volumes prélevé et produit

→ L'origine de l'eau alimentant le service est décrite ci-après :

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

² Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires

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



Protection des ressources	Arrêté préfectoral n°09/DAIDD/E/01 du 9 janvier 2009 Arrêté préfectoral modificatif n°09/DAIDD/E/56 du 18 septembre 2009
Surveillance des installations	Télesurveillance, vidéo surveillance et gardiennage
Capacité nominale de production	130 000 m ³ /j
Capacité de stockage	12 000 m ³
Usine de production	<p><u>Filière de traitement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pompage eau brute - Dégrillage, tamisage - Prétraitement par injection de charbon actif en poudre, - Acidification par injection d'acide sulfurique - Préozonation - Coagulation - Décantation lestée sur décanteur de type Fluorapide et Actiflo - Filtration : sur filtres CAG et bicouche - Ozonation - Déozonation - Chloration - Remise à l'équilibre de l'eau par injection de soude - Déchloration - Refoulement <p><u>Traitement des Eaux de Process</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement des eaux de lavage des filtres, - Traitement des eaux de recyclage des décanteurs

Il n'y a pas eu de modifications importantes de traitement en 2012.

Travaux sur le site d'Annet en 2012 :

- travaux de mise en place d'une chambre de comptage dans le cadre de la DUP sur la prise d'eau (mise en service prévue 1^{er} semestre 2013)
- Mise en place d'une station d'alerte sur la Beuvronne (mise en service prévue 1^{er} semestre 2013)
- Dans le cadre de notre PPP, renforcement de la surveillance du site (mise en service 1^{er} trimestre 2013)

Surveillance de la rivière Marne :

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

Du 01/01/2012 au 13/01/12 fin de crue de décembre 2011

Turbidité maximale : 132 NTU
Turbidité moyenne : 87 NTU
Débit maximal Marne : 304 m³/s
Débit moyen Marne : 267 m³/s

Le 26/01/2012 (période chargée en MES sur la Marne)

Turbidité : 54 NTU
Débit maximal Marne : 212 m³/s

Du 07/05 au 10/05/2012

Turbidité maximale : 69 NTU
Turbidité moyenne : 59 NTU
Débit maximal Marne : 174 m³/s
Débit moyen Marne : 164 m³/s

Le 08/07/2012

Turbidité maximale : 53 NTU
Débit maximal Marne : 84 m³/s

Du 07/07 au 08/07/2012

Turbidité maximale : 56 NTU
Turbidité moyenne : 54 NTU
Débit maximal Marne : 147 m³/s
Débit moyen Marne : 138 m³/s

Du 15/10 au 16/10/2012

Turbidité maximale : 61 NTU
Turbidité moyenne : 59 NTU
Débit maximal Marne : 150 m³/s
Débit moyen Marne : 140 m³/s

Du 07/11 au 13/11/2012

Turbidité maximale : 85 NTU
Turbidité moyenne : 68 NTU
Débit maximal Marne : 162 m³/s
Débit moyen Marne : 153 m³/s

Le 08/12/2012

Turbidité maximale : 56 NTU
Débit maximal Marne : 133 m³/s

Du 16/12 au 31/12/2012
Turbidité maximale : 367 NTU
Turbidité moyenne : 129 NTU
Débit maximal Marne : 351 m³/s
Débit moyen Marne : 264 m³/s

Turbidité maximale : 367 NTU le 23/12/2012

Nombre de jours avec turbidité supérieure à 50 NTU : 47 jours

Turbidité moyenne annuelle : 24.2 NTU

Débit de la Marne :

- Débit maximum	351 m ³ /s,
- Débit moyen	96 m ³ /s,
- Débit minimum	40 m ³ /s

Pollutions

Pas de pollution observée en 2012 sur l'usine.

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES DEMANDES PAR LA COLLECTIVITE

Détail des volumes d'eau exportés

Installations	Volume (m³)
ARNOUVILLE : Concorde	121 296
ARNOUVILLE : Le Vignois	28 723
ARNOUVILLE : Sellier	17 530
BONNEUIL	39 761
GARGES	2 166 010
Total	2 373 320

Période de relevé des compteurs d'abonnés

Relevé des compteurs	Début de période	Fin de période
Premier semestre 2005	10/06/2005	20/07/2005
Deuxième semestre 2005	21/11/2005	12/12/2005
Premier semestre 2006	13/06/2006	19/07/2006
Deuxième semestre 2006	17/11/2006	08/12/2006
Premier semestre 2007	19/06/2007	17/07/2007
Deuxième semestre 2007	Facturation le 28/01/2008 sur la base d'une estimation.	
Premier semestre 2008	12/06/2008	11/07/2008
Deuxième semestre 2008	Facturation le 04/02/2009 sur la base d'une estimation.	
Premier semestre 2009	12/06/2009	10/07/2009
Deuxième semestre 2009	Facturation le 11/12/2009 sur la base d'une estimation.	
Premier semestre 2010	07/06/2010	02/07/2010
Deuxième semestre 2010	Facturation les 16 et 21/12/2010 sur la base d'une estimation.	
Premier semestre 2011	06/06/2011	20/06/2011
Deuxième semestre 2011	Facturation le 14/12/2011 sur la base d'une estimation	
Premier semestre 2012	04/06/2012	15/06/2012
Deuxième semestre 2012	Facturation le 14/12/2012 sur la base d'une estimation	

Cartographie et données patrimoniales

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

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

Cartographie et données d'exploitation

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

Cartographie des pressions

Le modèle hydraulique EPANET fourni par la collectivité a été complété en 2010 par le délégataire. Il n'y a pas eu d'évolution significative du réseau nécessitant une mise à jour du modèle pour l'année

2011 et 2012. La SFDE procèdera à la mise à jour du modèle en 2013 en fonction de l'évolution des réseaux et des installations du service.

Situation du personnel

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

Engagement sur les objectifs de performance

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

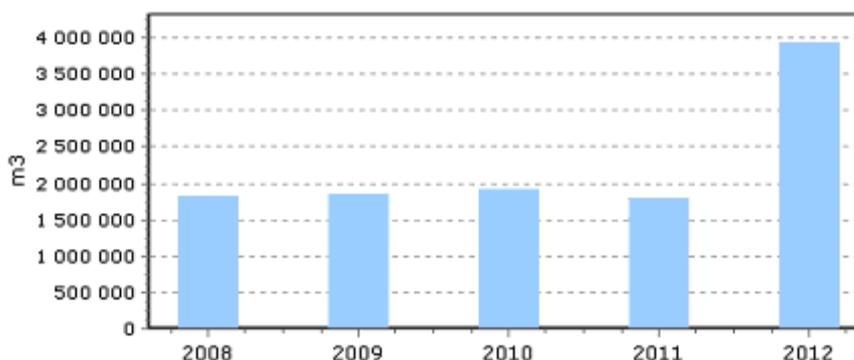
Année 2012	Objectif	Points de pénalité affectés si l'objectif n'est pas atteint	Performance de l'année	Points de pénalité
<u>Gestion du réseau</u>				
Analyses non-conformes en distribution (DDASS) (Bactériologiques, Physico-chimiques ou autres)	0	Nombre d'occurrences supérieures à l'objectif x 10	0	0
Interruptions non programmées du service (hors sécheresse, forte période pluvieuse, gel ou catastrophe naturelle)	10	Nombre d'occurrences supérieures à l'objectif x 5	8	0
Indice linéaire de pertes (définition Article 21) Moyenne sur 3 années*	< 4,85 m ³ /j/km	(objectif – réalisé) x 50	2,69	0
<u>Gestion des usagers</u>				
Respect des obligations du service (Article 23)	100 %	Nombre de non respect supérieur à l'objectif x 1	0	0

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

Le volume mis en distribution prend en compte le volume acheté et vendu à d'autres services d'eau potable, le cas échéant :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable → A	1 817 410	1 841 685	1 923 179	1 788 105	3 933 715	120,0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable → B	187 162	189 258	265 214	197 477	2 373 320	1 101,8%
Volume mis en distribution (m³) → A-B	1 630 248	1 652 427	1 657 965	1 590 628	1 560 395	-1,9%

Le graphique ci-dessous présente l'évolution des volumes achetés à d'autres services d'eau potable :



En 2012, les volumes transitant sur le réseau pour les communes de Garges, Arnouville et Bonneuil ont été intégrées, ce qui augmente le volume d'eau achetée.

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m³)	1 817 410	1 841 685	1 923 179	1 788 105	3 933 715	120,0%
SEDIF	7	8 069	1 104	0	0	0%
SFDE	1 817 403	1 833 616	1 922 075	1 788 105	3 933 715	120,0%

L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution

→ **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 :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m³)	1 701 209	1 661 760	1 762 924	1 682 407	3 839 748	128,2%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 514 059	1 472 502	1 497 710	1 484 930	1 466 428	-1,2%
domestique ou assimilé	1 350 526	1 335 112	1 358 475	1 316 414	1 319 737	0,3%
autres que domestique	163 521	137 390	139 235	168 516	146 691	-13,0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	187 162	189 258	265 214	197 477	2 373 320	1 101,8%

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m³)	187 162	189 258	265 214	197 477	2 373 320	1 101,8%
Garges, Bonneuil et Arnouville	187 162	189 258	265 214	197 477	2 373 320	1 101,8%

A l'identique des volumes achetés, les volumes vendus aux communes de Garges, Arnouville et Bonneuil ont été intégrées, ce qui augmente le volume d'eau vendu.

→ *Volume consommé*

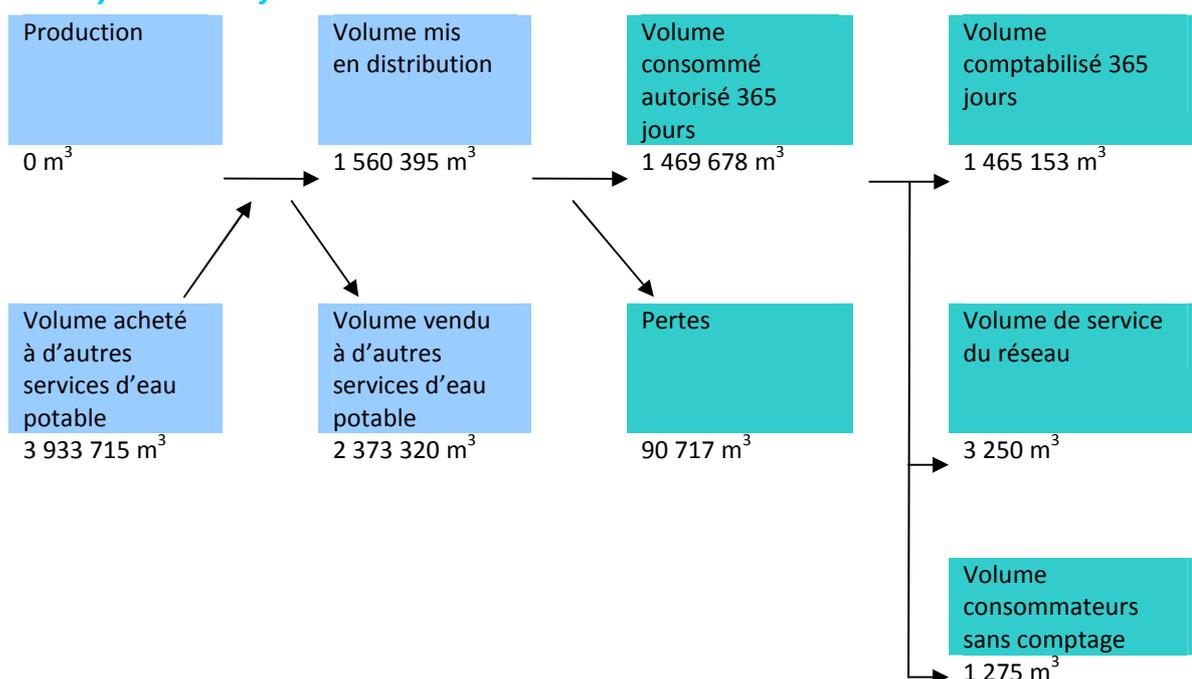
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume comptabilisé (m³)	1 514 059	1 471 317	1 496 465	1 483 685	1 465 153	-1,2%
Volume consommateurs sans comptage (m³)	-	1 185	1 245	1 245	1 275	2,4%
Volume de service du réseau (m³)	0	3 362	3 167	3 434	3 250	-5,4%
Volume consommé autorisé (m³)	1 514 059	1 475 864	1 500 877	1 488 364	1 469 678	-1,3%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	-	365	365	365	366	0,3%

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

	2010	2011	2012
APPAREILS PUBLICS	6 465	14 917	10 659
COLLECTIFS	141 558	160 650	151 031
INDIVIDUELS	1 238 344	1 242 716	1 239 808
INDUSTRIELS	63 793	20 442	14 937
BATIMENTS COMMUNAUX	46 265	44 839	48 718
TOTAL	1 496 426	1 483 564	1 465 152

→ Synthèse des flux de volumes



Le rendement de réseau

La performance d'un service ne se mesure plus uniquement en son aptitude à délivrer une eau de qualité au robinet du client final. La performance du service recoupe également la maîtrise des pertes en eau, enjeu environnemental d'aujourd'hui et de demain, dans la perspective du changement climatique.

Cette préoccupation environnementale et sociétale est irréversible : la réglementation, en prenant en compte les résolutions du Grenelle de l'environnement, a récemment évolué pour y répondre, en fixant des objectifs de performance des réseaux de distribution d'eau, variant de 65 à 85 % selon la taille et les caractéristiques des collectivités.

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

Il importe aux collectivités d'atteindre les objectifs de rendement fixés par la loi pour éviter de faire peser sur les consommateurs un surcoût dû aux pénalités – doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource - prévues par le texte si les plans d'actions rendus nécessaires ne sont pas définis et mis en œuvre.

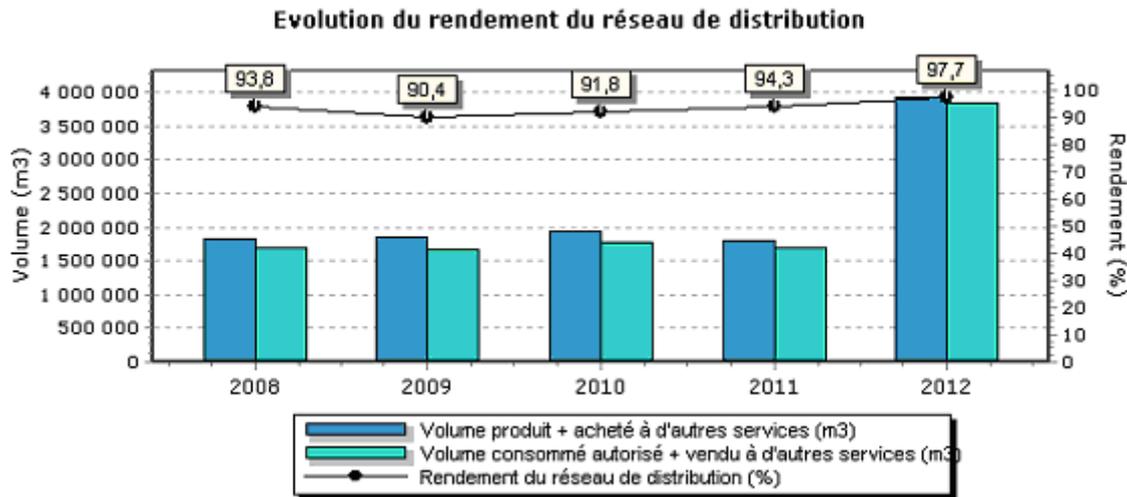
Bien que la quasi-totalité des réseaux dont la gestion nous est confiée atteigne les objectifs de rendement réglementaires, nous avons des engagements d'amélioration de cet indicateur de performance dans un grand nombre de contrats.

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, VEOLIA Eau propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement, tout en prenant en compte les contraintes dues à des causes non prévisibles (présence de CVM³ par exemple).

3 Chlorure de Vinyl Monomère

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	93,8 %	90,4 %	91,8 %	94,3 %	97,7 %	3,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m ³) A	1 518 220	1 475 864	1 500 877	1 488 364	1 469 678	-1,3%
Volume vendu à d'autres services (m ³) B	187 162	189 258	265 214	197 477	2 373 320	1 101,8%
Volume produit (m ³) C	0	0	0	0	0	0%
Volume acheté à d'autres services (m ³) D	1 817 410	1 841 685	1 923 179	1 788 105	3 933 715	120,0%

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau (A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



Le rendement s'est amélioré de 3,6% en 2012, en majeure partie pour la modification du calcul des volumes achetés et vendus.

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,36	5,39	4,79	3,17	2,82
Volume mis en distribution (m ³) A	1 630 248	1 652 427	1 657 965	1 590 628	1 560 395
Volume comptabilisé 365 jours (m ³) B	1 518 220	1 471 317	1 496 465	1 483 685	1 465 153
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	91 304	92 008	92 292	92 282	92 184

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,36	5,26	4,66	3,04	2,69
Volume mis en distribution (m ³) A	1 630 248	1 652 427	1 657 965	1 590 628	1 560 395
Volume consommé autorisé 365 jours (m ³) B	1 518 220	1 475 864	1 500 877	1 488 364	1 469 678
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	91 304	92 008	92 292	92 282	92 184

2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

La qualité de l'eau et notamment celle à disposition des clients du service est une priorité absolue pour VEOLIA Eau, car elle est un enjeu de santé publique.

Sur tous les services qui lui sont confiés, VEOLIA Eau complète le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'autocontrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite et 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 physicochimiques.

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 des actions correctives.

LE PLAN DE SURVEILLANCE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

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

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

L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.⁴ :

Eau distribuée de Gonesse :

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	106	106	76	76
Physico-chimique	24	24	9	9
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	212	212	121	121
Physico-chimique	475	475	129	128

Eau produite d'Annet-sur-Marne :

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	276	276	3 060	3 060
Physico-chimique	2 141	2 141	1 444	1 444
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	552	552	6 004	6 002
Physico-chimique	1 599	1 582	7 013	7 003

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

Tous les résultats sont conformes.

Détail des écarts par rapports aux références de qualité :

Eau distribuée de Gonesse :

Paramètres	mini	maxi	Nb de dépassements Contrôle Sanitaire	Nb de dépassements Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	0	0		1		1	2 Qualitatif

⁴ Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

Eau produite d'Annet-sur-Marne :

Paramètres	mini	maxi	Nb de dépassements Contrôle Sanitaire	Nb de dépassements Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	3	5	5	9	233	2 Qualitatif
Bactéries Coliforme /Colilert	0	1		1		105	0 Qualitatif
Carbone Organique Total	1	2,9	12	2	138	60	2 mg/l C
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	0	0		3		3	2 Qualitatif
Bact et spores sulfito-rédu	0	1		1	138	1 478	0 n/100ml

En 2012, les dépassements des valeurs de références sont ponctuels et ont été levés sans difficulté à l'issue de prélèvements de contrôle.

Aucun prélèvement de contrôle suite à une anomalie ne s'est révélé non conforme.

L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS⁵. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations⁶, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	48	41	55	52	53
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	48	41	55	52	53
Paramètres physico-chimique	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	83,33 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	6	5	6	6	3
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	0	0	0
Nombre total de prélèvements	6	6	6	6	3

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

Ces résultats sont très satisfaisants puisqu'aucune non conformité n'a été constatée sur Gonesse.

⁵ Agence Régionale de Santé

⁶ base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont les paramètres ne sont soumis qu'à référence de qualité

Pour mieux comprendre

**Prélèvement d'échantillons pour
l'analyse de la qualité de l'eau**



Opération de prélèvement d'échantillons d'eau brute ou d'eau traitée, pour les analyses des conformités physico chimiques ou bactériologiques.



Surveillance de la présence de Chlorure de Vinyle Monomère

La présence de Chlorure de Vinyle Monomère (CVM), au-delà de la limite de qualité (0,5µg/L), a été détectée sur quelques réseaux de distribution d'eau sur le territoire national. Cette présence peut être due à la migration de CVM vers l'eau distribuée, à partir des canalisations en PVC fabriquées avant 1980. Ce phénomène de migration ne survient pas de façon systématique et n'est pas permanent. En effet, le CVM n'est pas automatiquement présent dans l'eau acheminée par ce type de canalisation en PVC.

Compte tenu de la complexité de ce phénomène, Veolia Eau a déployé un plan national de surveillance de ce paramètre sur les exploitations présentant un linéaire important de réseaux en PVC. En cas de dépassement de la limite de qualité, des mesures de gestion sont mises en place, en liaison avec les ARS, pour permettre un retour rapide à la normale et lorsque cela est nécessaire des investigations complémentaires sont menées.

Un groupe de travail dédié a été mis en place par la Direction Générale de la Santé (DGS) en 2010. Ce groupe de travail, auquel Veolia Eau participe, est destiné à permettre une mise en commun des expériences et un échange d'informations sur ce sujet.

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau de Gonesse fait parti des sites susceptibles d'être concernés par ce phénomène et pour lequel nous engagerons des recherches sur ce paramètre en 2013.

Nous vous tiendrons bien entendu informés des résultats obtenus, dès réception.

→ *Conclusions sur la qualité d'eau*

La qualité de l'eau produite et distribuée présente d'**excellents résultats** au vu du nombre très importants d'analyses réalisées par le délégataire.

Les anomalies constatées tant par l'ARS que par l'exploitant ne sont pas récurrentes et sont levées très rapidement.

2.5. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption importante du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées, dans les 2 heures lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles.

Ces actions complètent les services déjà proposés aux clients : l'accueil de proximité, le Centre Service Clients, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à 2 heures.

LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ Les abonnés du service

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis [D 101.0] figurent au tableau suivant :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Habitants desservis	24 974	26 465	26 593	26 814	26 637	-0,7%
Clients municipaux	100	101	101	103	100	-2,9%
<i>dont bâtiments communaux</i>	100	101	90	92	89	-3,3%
<i>dont appareils publics</i>	0	0	11	11	11	0,0%
Clients Individuels	4 285	4 257	4 294	4 399	4 360	-0,9%
<i>dont individuels</i>	4 245	4 228	4 265	4 370	4 333	-0,8%
<i>dont clients individualisés (Loi SRU)</i>	12	40	40	121	121	0,0%
<i>dont industriels</i>	11	11	11	11	8	-27,3%
<i>dont collectifs</i>	17	18	18	18	19	5,6%
Clients autres collectivités	1	1	3	3	3	0,0%
Nombre total de clients	4 374	4 359	4 398	4 505	4 463	-0,9%

→ Les données par commune

GONESSE	2011	2012
Appareils publics	11	11
Collectifs	18	19
Individuels	4 370	4 333
Industriels	11	8
Bâtiments communaux	92	89
Total	4 502	4 460

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2012
Abonnements Eau	4 460
Nombre de prises d'abonnements	264
Nombre de résiliations	302
Taux de mutations	5,92 %
Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)	106
<i>ASPECT</i>	0
<i>FUITES</i>	61
<i>GOUT</i>	0
<i>MANQUE D'EAU</i>	9
<i>ODEUR</i>	0
<i>PRESSION</i>	4
<i>PROBLEMES INSTALLATION</i>	32
Nombre de demandes sur factures	56
<i>DEGREVEMENT FUITE</i>	2
<i>ESTIMATION</i>	45
<i>INDEX DOUTEUX</i>	7
<i>TARIF MIS EN CAUSE</i>	2
Taux de clients bénéficiant d'un échéancier de paiement différé	5,34 %
Taux de clients prélevés	40,87 %
<i>dont mensualisés</i>	21,03 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	0,59 %
Déplacements pour impayés	222
<i>Branchement fermé</i>	115
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	0
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	0

LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

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 Service Clients, par ceux de l'accueil de proximité,...
- ◆ la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,...
- ◆ la qualité de l'information adressée aux abonnés,
- ◆ la qualité des travaux réalisés (travaux de branchements notamment).

Les résultats pour notre Région en décembre 2012 sont :

	2012
Satisfaction globale	80,40

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

- 💧 Taux d'interruption du service de l'eau : 11,65/1000 abonnés
- 💧 Taux de réclamations écrites : 0,00/1000 abonnés

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements		98,48 %	100,00 %	98,55 %	98,86 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	313	197	308	344	264
Nombre de branchements ouverts dans le délai		194	308	339	261

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

En 2012, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **0,00/1000 abonnés**.

DEMANDES ADMINISTRATIVES	2011	2012
CONTRAT	7	1
CONTRÔLE COMPTEUR	0	0
DEGREVEMENT FUITE	5	2
DIVERS TRAVAUX	0	0
ESTIMATION	87	45
INDEX DOUTEUX	27	7
PLAINTÉ FONCTIONNEMENT CSC	0	0
PLAINTÉ RELEVÉ	1	0
PROBLÈME PAIEMENT	2	0
RDV NON HONORÉ	0	0
REMBOURSEMENT	0	0
TARIF MIS EN CAUSE	15	2
Total	144	57
DEMANDES TECHNIQUES	2011	2012
ASPECT	1	0
ASSAINISSEMENT OBSTRUCTION	1	0
AUTRES	1	0
FUITES	66	61
GOUT	1	0
MANQUE D'EAU	10	9
PLOMB	0	0
PRESSION	3	4
PROBLÈMES INSTALLATION	31	32
Total	114	106

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

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

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

En 2012, le taux d'interruption de service pour votre service est de **2,91/1000 abonnés**.

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,60	1,61	1,36	1,55	1,79
Nombre d'interruptions de service	7	7	6	7	8
Nombre d'abonnés (clients)	4 374	4 359	4 398	4 505	4 463

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	1,83	1,61	1,59	1,55	1,57

LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2012 : 0

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie

- 1. Votre eau est contrôlée régulièrement**
Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.
- 2. Vos urgences n'attendent pas**
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'insécurité des eaux usées.
Notre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.
- 3. Vos rendez-vous sont respectés**
Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.
Notre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.
- 4. Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse**
Notre équipe de chargés de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.
Notre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.
- 5. Votre facture est expliquée en détail**
Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Ces explications sont aussi disponibles sur notre site internet.
Notre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.
- 6. Nous installons vos branchements**
Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).
Notre garantie délai
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.
Réalisation des travaux de branchement à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 55 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.
- 7. Emménagez, votre eau est là**
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans venir à votre domicile. Des votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.
Notre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.
- 8. Nous nous engageons contre l'exclusion**
Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à ne pas couper d'eau à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certains conditions).

Application de notre garantie Charte Service Client
En cas de non respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises, pour les tarifs en vigueur dans votre contrat, avec un minimum de 23 euros.
Les autres particularités que vous aurez éventuellement dûes seront indemnisées dans les conditions habituelles.
Pour la mise en non-judiciaire et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable. Si votre emménagement est repoussé, nous nous engageons à la demande du client.
L'application de la garantie de service doit être demandée au Centre de clients des conditions générales et particulières. Cette application ne peut être exigée lorsque son caractère est devenu impossible inopérablement ou défilément dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances exceptionnelles, conditions d'installation d'urgence (secours), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installation et équipements inacceptables, absence d'un client au domicile prévu, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'insécurité ou de non-paiement.



3.

**LA VALORISATION DES
RESSOURCES**

3.1. La protection des ressources en eau

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau. Il est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service permet d'évaluer ce processus

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

3.2. L'énergie

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

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de reprise

Reprise de Z.I.	2008	2009	2010	2011	2012
Energie facturée consommée (kWh)	66 704	59 554	59 013	58 363	71 656

Reprise ETIF	2008	2009	2010	2011	2012
Energie facturée consommée (kWh)	33 245	34 051	36 195	32 527	35 530

→ *La consommation de réactifs*

Réactifs	Quantité	Commentaires
Chlore	750	Kilogrammes

3.3. La valorisation des déchets liés au service

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

Depuis 2012, de nombreuses actions visant à accroître notre engagement en faveur de l'environnement et notamment en matière de tri et de valorisation des déchets, ont été menés sur les différents sites d'exploitations du Centre. A titre d'exemple nous pouvons citer le site de Tremblay pour lequel des aménagements nouveaux ont été créés :

Parmi ces actions :

- ⇒ La création d'un nouveau plan de stockage des matériaux et de gestion des déchets.
- ⇒ La création de nouveaux espaces dédiés au tri et au stockage provisoire des déchets dangereux comme les produits chimiques, les emballages vides et absorbants souillés, l'amiante.
- ⇒ La valorisation systématique des fontes, des ferrailles et des compteurs en laiton.
- ⇒ La mise en place de kit de sécurité et de tapis obturateur, en cas de pollution accidentelle sur le site.
- ⇒ La mise en place de bacs de collecte spéciaux pour les piles, les accumulateurs, les batteries, les néons et les cartouches d'encre.
- ⇒ Le renouvellement de toutes les poubelles, cendriers d'extérieurs et des containers à déchets du site.
- ⇒ La mise en place de containers spéciaux pour les déchets d'équipement électriques et électroniques (DEEE) en vu de leur collecte, dépollution et valorisation.
- ⇒ La mise en place d'un cycle de ramassage pour le papier et le carton.
- ⇒ Une campagne d'affichage et de sensibilisation du personnel au tri et au respect des consignes environnementales, sensibilisation que nous renouvelons chaque année.
- ⇒ Enfin, tous les déchets sont évacués selon des filières conformes à la réglementation. Nous assurons leur suivi à travers la mise en place d'un registre des déchets dans chaque site.



VEOLIA
EAU

Gestion des déchets - Centre Nord-est

GUIDE PRATIQUE DU TRI
Lorsque je jette, je respecte le code couleur

ORDURES MENAGERES	Papiers, déchets alimentaires et emballages alimentaires, verres...
PAPIER	Papier
DECHETS INDUSTRIELS BANALS (en mélange)	Bois, palettes, cartons, déchets d'emballage, chute de PE, polystyrène, grillages avertisseurs...
METAUX (en mélange)	Ferrailles, cuivre, zinc, aluminium, acier...
FONTE	Matériaux en fonte
CARTOUCHES D'IMPRIMANTES - TONERS	Cartouches usagées d'imprimante de photocopieurs et de fax...
PILES ET ACCUMULATEURS	Piles, boutons, batteries...
DECHETS D'EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES	Informatiques, appareils électriques, câbles, outils portatifs...
DECHETS CHIMIQUES	Produits chimiques et souillées - Emballages et bidons souillés, chiffons souillés, vieux pots de peintures...
DECHETS DE LABORATOIRE	Déchets de laboratoire
AEROSOLS	Bombes aérosols usagées...



Jetons moins, trions plus.



4.

**LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

4.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

- ◆ L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- ◆ Le contrat : il précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat,
- ◆ L'opérateur : VEOLIA Eau opère le service, respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

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

LE PRIX DU SERVICE

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

GONESSE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2013	N/N-1
Part délégataire			177,93	181,38	1,94%
Abonnement			33,40	34,00	1,80%
Consommation	120	1,2282	144,53	147,38	1,97%
Part communale			6,00	9,06	51,00%
Consommation	120	0,0755	6,00	9,06	51,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0887	9,60	10,64	10,83%
Organismes publics			47,88	48,00	0,25%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	47,88	48,00	0,25%
Total € HT			241,41	249,08	3,18%
TVA			13,28	13,70	3,16%
Total TTC			254,69	262,78	3,18%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,12	2,19	3,30%

LA FACTURE 120 m³

- ◆ En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau.
- ◆ La facture 120 m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 4 personnes.

GONESSE Prix du service de l'eau potable et de l'assainissement	m ³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			193,53	201,08	3,90%
Part délégataire			177,93	181,38	1,94%
Abonnement			33,40	34,00	1,80%
Consommation	120	1,2282	144,53	147,38	1,97%
Part communale			6,00	9,06	51,00%
Consommation	120	0,0755	6,00	9,06	51,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0887	9,60	10,64	10,83%
Collecte et dépollution des eaux usées			147,60	153,60	4,07%
Part autre(s) collectivité(s)			147,60	153,60	4,07%
Consommation	120	1,2800	147,60	153,60	4,07%
Organismes publics et TVA			99,68	97,70	-1,99%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	47,88	48,00	0,25%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			15,80	13,70	-13,29%
TOTAL € TTC			440,81	452,38	2,62%

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

En partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour éviter les coupures d'eau et faciliter l'accès à l'eau.

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

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2012: 3 020 €*

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	27	27	19	48	41
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	2 460,64	1 423,12	2 734,00	3 020,07
Volume vendu selon le décret (m ³)	1 701 209	1 661 760	1 762 924	1 682 407	3 839 748

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	252	263	179	307	285

4.3. La formation et la sécurité des personnes

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

L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau a accès aux actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement. En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuelle nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles pour promouvoir un comportement compatible avec la sécurité au travail. L'évaluation annuelle de managers de VEOLIA Eau intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

Plus précisément, la politique de prévention des risques, menée au niveau du Centre Nord-Est, repose sur les bases suivantes :

- Une mise en œuvre de la sécurité au quotidien s'appuyant sur :
 - une organisation et des responsabilités définies,
 - du personnel sensibilisé, formé et habilité,
 - des procédures et modes opératoires diffusés à l'ensemble du personnel,
 - des installations, matériels, équipements et procédés maîtrisés,
- Une analyse systématique de tous les accidents du travail et presque-accidents, et la mise en place d'actions correctives lorsque cela s'avère nécessaire. En 2012, 100% des accidents du travail avec et sans arrêt ont fait l'objet d'une analyse des causes.
- La mise en œuvre d'audits internes et d'expertises sécurité sur les ouvrages et les installations eau et assainissement du périmètre Nord-Est, ou entrants dans le périmètre.
- La mise en œuvre d'outils de management comme des Visites Sécurité Terrain (35 effectuée en 2012) et des Minutes Sécurité (65 Minutes réalisée en 2012), actions mises en œuvres par les managers.
- Une revue de l'efficacité du système de management de sécurité en place, grâce à l'analyse d'indicateurs de performances sécurité, suivis mensuellement (taux de fréquence, taux de gravité, taux de réalisation des CRAAT, taux de réalisation des MS et taux de réalisation des VST)
- La création de standards de prévention (intervention avec risque de chute de hauteur, intervention en présence de réseaux secs enfouis, intervention en espaces confinés, travaux en présence de chlore, travaux en présence d'amiante ciment...)

L'évaluation annuelle du niveau d'exposition aux facteurs de pénibilités des postes de travail dans les différents métiers.

Concernant la formation sur la Région Veolia Eau Ile-de-France, celle-ci représente en 2012 :

- des dépenses de formation à hauteur de 3,75% de la masse salariale
- 1361 formations réalisées (dont 878 dédiées à la prévention / sécurité)
- plus de 15 000 heures de formation
- un campus de formation à Jouy-le-Moutier. Ce campus répond aux besoins de formation des métiers de service à l'environnement. Il assure la préparation en alternance de diplômes professionnels du CAP au master. Ce Campus est ouvert aux besoins de formation des Collectivités. www.campus-ile-de-france.veolia.fr

Sur le Centre Nord Est, les données 2012 relatives à la formation sont :

- Nombre d'heures de formation : 3 264 heures dont 1783 heures sur le domaine de la prévention / sécurité.
- Nombre de formations : 319 dont 206 dédiées à la prévention / sécurité.
- Nombre de salariés formés : 221

4.4. L'empreinte environnementale du service

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

Chaque évaluation donne lieu à un plan d'actions visant à limiter les impacts et à réduire l'empreinte du service.

VEOLIA Eau s'est également engagée dans la cotation développement durable de certains services publics d'eau et d'assainissement afin de mesurer l'efficacité de ses actions au regard d'une performance globale.

4.5. Les relations avec les parties prenantes

VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires sur lesquels elle intervient.

Les équipes de la direction locale mettent en place des actions favorisant l'emploi local, participent à la vie associative et soutiennent financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.

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

Créée en mai 2004, la Fondation d'entreprise Veolia Environnement compte parmi les cinq plus importantes fondations privées françaises, tant par la dotation financière que par le nombre de projets auxquels elle apporte sa contribution.

La Fondation Veolia Environnement s'est donnée pour mission de soutenir, en France et à l'étranger, des actions d'intérêt général sans but lucratif qui concourent à la lutte contre l'exclusion et à la protection de l'environnement.

Son originalité est de faire accompagner chaque projet aidé financièrement par un parrain, collaborateur du Groupe, et d'apporter, aux missions d'urgence et de développement qu'elle mène, les compétences de collaborateurs volontaires, réunis au sein de Veoliaforce.

La mission de la Fondation se décline en trois domaines d'intervention prioritaires :

Urgence humanitaire et Aide au développement



La Fondation apporte une aide d'urgence lors de catastrophes naturelles et de crises humanitaires : accès à l'eau et à l'assainissement, gestion de l'énergie et des déchets.

Hormis ces situations de crise, la Fondation accompagne des projets d'aide au développement de ces services essentiels qui sont au cœur des métiers de Veolia Environnement.

Protection de l'environnement et de la biodiversité



Leader mondial des services à l'environnement, Veolia Environnement soutient par l'intermédiaire de sa Fondation de grands programmes internationaux qui restaurent et protègent des écosystèmes remarquables.

La Fondation participe également à de nombreuses actions de sensibilisation et de communication destinées à un large public, afin de contribuer à faire évoluer les comportements vers un plus grand respect de l'environnement.

Lien Social et Accompagnement vers l'emploi



La Fondation soutient des structures accompagnant vers l'emploi des personnes qui en sont éloignées. Les projets conduits proposent des actions d'accompagnement, de formation, de réinsertion sociale et professionnelle via une activité économique.

La sortie vers un emploi durable étant un objectif prioritaire, la Fondation encourage la création de « passerelles » entre les personnes en insertion et les métiers du Groupe.

Les équipes de direction locale sont à votre disposition pour soutenir financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.



5.

**RAPPORT FINANCIER
DU SERVICE**

5.1. 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 ».

LIBELLE	2011	2012	Ecart
PRODUITS	2 713 805	2 810 533	3,56 %
Exploitation du service	1 926 712	1 977 958	
Collectivités et autres organismes publics	686 333	747 488	
Travaux attribués à titre exclusif	66 696	52 844	
Produits accessoires	34 064	32 243	
CHARGES	2 733 051	2 815 375	3,01 %
Personnel	354 174	326 800	
Energie électrique	15 857	17 852	
Achats d'eau	1 016 222	1 046 598	
Produits de traitement	2 191	2 326	
Analyses	4 689	4 167	
Sous-traitance, matières et fournitures	133 957	131 280	
Impôts locaux et taxes	23 579	21 266	
Autres dépenses d'exploitation			
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	12 408	15 988	
<i>Engins et véhicules</i>	40 432	25 871	
<i>Informatique</i>	30 139	50 074	
<i>Assurances</i>	4 641	9 180	
<i>Locaux</i>	69 664	47 983	
<i>Autres</i>	-18 829	-21 487	
Contribution des services centraux et recherche	58 987	61 256	
Collectivités et autres organismes publics	686 333	747 488	
Charges relatives aux renouvellements			
<i>Pour garantie de continuité du service</i>	27 623	28 320	
<i>Fonds contractuel (Renouvellements)</i>	252 804	263 581	
Charges relatives aux investissements			
<i>Programme contractuel (Investissements)</i>	14 879	15 103	
<i>Investissements incorporels</i>	438	445	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	429	448	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	2 434	20 836	
RESULTAT AVANT IMPOT	-19 246	-4 842	NS
RESULTAT	-19 246	-4 842	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: V3270

→ *L'état détaillé des produits*

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

Référence: V3270

LIBELLE	2011	2012	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	1 905 781	1 960 656	2,88 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	1 873 583	1 948 984	
dont variation de la part estimée sur consommations	32 197	11 672	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	20 932	17 302	-17,34 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	20 932	17 302	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	1 926 712	1 977 958	2,66 %
Produits : part de la collectivité contractante	75 236	106 509	41,57 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	73 135	102 460	
dont variation de la part estimée sur consommations	2 101	4 049	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	94 304	123 987	31,48 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	89 001	120 699	
dont variation de la part estimée sur consommations	5 303	3 289	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	516 792	516 991	0,04 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	507 148	515 366	
dont variation de la part estimée sur consommations	9 644	1 625	
Collectivités et autres organismes publics	686 333	747 488	8,91 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	66 696	52 844	-20,77 %
Produits accessoires	34 064	32 243	-5,35 %

5.2. Le patrimoine du service

→ *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.

Opération
SFDE Rehabilitation 3 reservoirs fauconn

→ *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.

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

La situation des biens détaillée se trouve dans le présent rapport, au chapitre « *La gestion patrimoniale / La situation des biens* ».

5.3. 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

Opération
SFDE Rehabilitation 3 reservoirs fauconn

→ Programme contractuel de renouvellement

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

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

Opération	Qté
COMPTEURS EAU	280

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
 COMPTE DE RENOUVELLEMENT - GENERAL (N.1)
 (PERIODE 01/07/2007 au 30/06/2022)

Détail de la Dotation :

Equipements Electromécaniques	23 587,00
Branchements (Hors-Plomb)	1 200,00
Canalisations	77 098,00
Opérationnel	28 000,00
Total :	129 885,00 (Article 35.3 du Contrat)

DATE	LIBELLES	INDICE K	TAUX MOYEN	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
juil-07	K Actualisation - Dotation Equipements 2007 (6/12ème)	1		11 793,50		11 793,50
sept-07	Renouv. 1 Vanne dn200				6 544,45	5 249,05
oct-07	Rénovation Equipement Hydraulique Forage 4 dn250				3 832,39	1 416,66
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2007					1 416,66
juil-07	K Actualisation - Dotation Branchements (HP) 2007 (6/12ème)	1		600,00		600,00
déc-07	1 Reprise de Branchement				1 661,88	- 1 061,88
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2007					- 1 061,88
juil-07	K Actualisation - Dotation Canalisations 2007 (6/12ème)	1		38 549,00		38 549,00
nov-07	Renouv. 190ml Canalisation Dn150 Rue des Myosotis				41 800,55	- 3 251,55
oct-07	Renouv. 130ml Canalisation Dn63 Rue du Chemin Vert				27 000,00	- 30 251,55
déc-07	Renouv. 220ml Canalisation Dn63 Avenue des Aubépines				43 560,00	- 73 811,55
déc-07	Renouv. 520ml Canalisation Dn150 Rue Pierre Brossolette				123 760,00	- 197 571,55
déc-07	Renouv. 360ml Canalisation Dn150 Rue des Bleuets				85 680,00	- 283 251,55
	Solde Canalisations au 31/12/2007					- 283 251,55
juil-07	K Actualisation - Dotation Opérationnel 2007 (6/12ème)	1		14 000,00		14 000,00
	Solde Opérationnel au 31/12/2007					14 000,00
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2007					- 268 896,77
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2008)					1 416,66
						1 416,66
juil-08	Intérêts sur Solde du Compte (4,1924)		4,1924%	59,39		1 476,05
juil-08	K Actualisation - Dotation Equipements 2008	1,040989		24 553,81		26 029,86
nov-08	Renouv. Trappes de Toit terrasse (ETIF)				1 415,55	24 614,31
déc-08	Renouv. Vannes Monovar (ZI)				5 347,29	19 267,02
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2008					19 267,02
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2008)					- 1 061,88
						- 1 061,88
juil-08	Intérêts sur Solde du Compte (4,1924)		4,1924%	44,52		- 1 106,40
juil-08	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb) 2008	1,040989		1 249,19		142,79
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2008					142,79
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2008)					- 283 251,55
						- 283 251,55
juil-08	Intérêts sur Solde du Compte (4,1924)		4,1924%	11 875,04		- 295 126,59
juil-08	K Actualisation - Dotation Canalisations 2008	1,040989		80 258,17		- 214 868,42
sept-08	Renouvellement de 6ml Canalisation Bonna dn250				14 040,76	- 228 909,18
	Solde Canalisations au 31/12/2008					- 228 909,18
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2008)					14 000,00
						14 000,00
juil-08	Intérêts sur Solde du Compte (4,1924)		4,1924%	586,94		14 586,94
juil-08	K Actualisation - Dotation Opérationnel 2008	1,040989		29 147,69		43 734,63
	Solde Opérationnel au 31/12/2008					43 734,63
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2008					- 165 764,74

	Report Solde de l'année précédente				- 228 909,18
					- 228 909,18
juil-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,35370)		0,3537%	809,65	- 229 718,83
juil-09	K Actualisation de la Dotation	1,068158			- 229 718,83
juil-09	Dotation			82 352,85	- 147 365,98
déc-09	Renouvellement 200 ML cana dn 100				91 375,77
	Solde Canalisations au 31/12/2009				- 238 741,75
	Report du Solde de l'année précédente (au 01/01/2009)				19 267,02
					19 267,02
juil-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,35370)		0,3537%	68,15	19 335,17
juil-09	K Actualisation de la Dotation	1,068158			19 335,17
juil-09	Dotation			25 194,64	44 529,81
déc-09	Renov.peinture hydraulique				5 335,00
	Renouv. 2 trappes accès dôme				3 190,00
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2009				36 004,81
	Report du Solde de l'année précédente (au 01/01/2009)				43 734,63
					43 734,63
juil-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,35370)		0,3537%	154,69	43 889,32
juil-09	K Actualisation - Dotation	1,068158			43 889,32
juil-09	Dotation			29 908,42	73 797,74
dec-09	Renou. Serrurerie Station ETIF				4 154,95
	Solde Opérationnel au 31/12/2009				69 642,79
	Report du Solde de l'année précédente (au 01/01/2009)				142,79
					142,79
juil-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,35370)		0,3537%	0,51	143,29
juil-09	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb)	1,068158			143,29
juil-09	Dotation			1 281,79	1 425,08
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2009				1 425,08
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2009				- 131 669,07
	Report du Solde de l'année précédente (au 01/01/2010)				1 425,08
					1 425,08
juil-10	Intérêts sur Solde du Compte		0,4768%	6,79	1 431,88
juil-10	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb)	1,080941			1 431,88
juil-10	Dotation			1 297,13	2 729,01
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2010				2 729,01
	Report du Solde de l'année précédente (au 01/01/2010)				- 238 741,75
					- 238 741,75
juil-10	Intérêts sur Solde du Compte		0,4768%		1 138,32
juil-10	K Actualisation de la Dotation	1,080941			- 239 880,08
juil-10	Dotation			83 338,39	- 156 541,69
	Solde Canalisations au 31/12/2010				- 156 541,69
	Report du Solde de l'année précédente (au 01/01/2010)				36 004,81
					36 004,81
juil-10	Intérêts sur Solde du Compte		0,4768%	171,67	36 176,48
juil-10	K Actualisation de la Dotation	1,080941			36 176,48
juil-10	Dotation			25 496,16	61 672,64
déc-10	Renouvellement Chlorometre - station ETIF				3 316,35
déc-10	Renouvellement Trappe sortie Dome (capot réservoir Fauconnière)				2 860,00
					55 496,29
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2010				55 496,29
	Report du Solde de l'année précédente (au 01/01/2010)				69 642,79
					69 642,79
juil-10	Intérêts sur Solde du Compte		0,4768%	332,06	69 974,85
juil-10	K Actualisation - Dotation	1,080941			69 974,85
juil-10	Dotation			30 266,35	100 241,20
	Solde Opérationnel au 31/12/2010				100 241,20
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2010				1 924,80

	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2011)				2 729,01
					2 729,01
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033 %	27,38	2 756,39
juil-11	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb) 2008	1,102542			2 756,39
juil-11	Dotation			1 323,05	4 079,44
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2011				4 079,44
					4 079,44
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2011)				- 156 541,69
					- 156 541,69
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033 %	1 570,58	- 158 112,27
juil-11	K Actualisation de la Dotation	1,102542			- 158 112,27
juil-11	Dotation			85 003,78	- 73 108,49
dec-11	Renouvellement canalisation 215 ml				81 179,43
	Solde Canalisations au 31/12/2011				- 154 287,92
					- 154 287,92
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2011)				55 496,29
					55 496,29
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033 %	556,79	56 053,08
juil-11	K Actualisation de la Dotation	1,102542			56 053,08
juil-11	Dotation			26 005,66	82 058,74
dec-11	Renouvellement Vanne Electrique				1 147,85
dec-11	Renouvellement echelle de Coupole				3 329,68
dec-11	Renouvellement Pompe reprise				1 747,90
dec-11	Renouvellement Capot				3 127,30
					72 706,01
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2011				72 706,01
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2011)				100 241,20
					100 241,20
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033 %	1 005,72	101 246,92
juil-11	K Actualisation - Dotation	1,102542			101 246,92
juil-11	Dotation			30 871,18	132 118,09
dec-11	Renouvellement trop pleins et refoulement				12 669,80
	Solde Opérationnel au 31/12/2011				119 448,29
					119 448,29
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2011				41 945,82
					41 945,82
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2012)				4 079,44
					4 079,44
juil-12	Intérêts sur Solde du Compte		0,1864 %	7,60	4 087,04
juil-12	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb) 2008	1,149545			4 087,04
juil-12	Dotation			1 379,45	5 466,50
dec-12	Renouvellement d'un branchement				796,55
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2012				4 669,95
					4 669,95
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2012)				- 154 287,92
					- 154 287,92
juil-12	Intérêts sur Solde du Compte		0,1864 %	287,59	- 154 575,51
juil-12	K Actualisation de la Dotation	1,149545			- 154 575,51
juil-12	Dotation			88 627,62	- 65 947,89
dec-12	Renouvellement Canalisation 310 ml				118 250,00
	Solde Canalisations au 31/12/2012				- 184 197,89
					- 184 197,89
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2012)				72 706,01
					72 706,01
juil-12	Intérêts sur Solde du Compte		0,1864 %	135,52	72 841,53
juil-12	K Actualisation de la Dotation	1,149545			72 841,53
juil-12	Dotation			27 114,32	99 955,85
dec-12	Renouvellement Vessie Charlatte				2 750,00
dec-12	Renouvellement Flotteurs				3 300,00
dec-12	Renouvellement echelle de Coupole				2 697,93
dec-12	Renouvellement echelle de Coupole				2 635,20
					88 572,72
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2012				88 572,72
	Report du Solde de l' année précédente (au 01/01/2012)				119 448,29
					119 448,29
juil-12	Intérêts sur Solde du Compte		0,1864 %	222,65	119 670,94
juil-12	K Actualisation - Dotation	1,149545			119 670,94
juil-12	Dotation			32 187,26	151 858,20
dec-12	Renouvellement trop pleins et refoulement				11 153,89
dec-12	Renouvellement trop pleins et refoulement				11 143,00
					129 561,31
	Solde Opérationnel au 31/12/2012				129 561,31
					129 561,31
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2012				38 606,09
					38 606,09

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

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

DATE	LIBELLES	INDICE K	T4M	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
juil-07	K Actualisation de la Dotation	1				
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
	Solde Branchements Plomb au 31/12/2007					- 242 069,18
	Report Solde de l' 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				
juil-08	Dotation Branchements Plomb 2008			103 481,59		- 153 577,48
déc-08	Renouvellement de 71 Branchements Plomb				116 681,64	- 270 259,12
	Report Solde de l' année précédente					- 270 259,12
janv-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,003537 +0,02)		2,3537%		6 361,09	- 276 620,21
juil-09	K Actualisation de la Dotation	1,068158				
juil-09	Dotation Branchements Plomb 2009			106 182,38		- 170 437,82
juil-09	Renouvellement de Branchements Plomb(2)				3 832,70	- 174 270,52
déc-09	Renouvellement de Branchements Plomb(150)				247 500,00	- 421 770,52
	Report Solde de l' année précédente					- 421 770,52
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				
juil-10	Dotation Branchements Plomb 2010			107 453,10		- 324 763,84
déc-10	Renouvellement de branchements rue de bourgogne (13)				21 450,00	- 346 213,84
déc-10	Renouvellement de branchements rue de bretagne (14)				23 100,00	- 369 313,84
déc-10	Renouvellement de branchements rue ph auguste (12)				19 800,00	- 389 113,84
déc-10	Renouvellement de branchements rue de lorraine (15)				24 750,00	- 413 863,84
déc-10	Renouvellement de branchements rue ile de France (30)				49 500,00	- 463 363,84
déc-10	Renouvellement de branchements rue de temple (17)				28 050,00	- 491 413,84
déc-10	Renouvellement de branchements divers rues (99)				150 789,24	- 642 203,08
						- 642 203,08
	Report Solde de l' 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				
juil-11	Dotation Branchements Plomb 2011			109 600,39		- 551 889,97
déc-11	Renouvellement de Branchements Plomb (111)				183 323,80	- 735 213,77
						- 735 213,77
	Report Solde de l' année précédente					- 735 213,77
janv-12	Intérêts sur Solde du Compte (0,001864+0,02)		2,1864%		16 074,71	- 751 288,48

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés dans les charges qui s'appliqueront immédiatement à tout nouvel exploitant du service. Sur la base 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 Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition¹, deux cas se présentent :

Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.

Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia Eau du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

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

Biens de reprise

Les biens de reprise (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) seront remis au nouvel exploitant, si 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.

¹ art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

² Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006

Autres biens ou prestations

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

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

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

Dispositions applicables au personnel

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

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

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

DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES DE VEOLIA EAU

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

Comptes entre employeurs successifs

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

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

³ 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.



6.

ANNEXES

6.1. Contrôle de l'eau

→ 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.

Paramètres	mini	maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Magnésium	8,8	9,9	2	mg/l
pH mesuré au labo	7,75	7,9	2	9 Unité pH
Aluminium total	0,009	0,046	54	0,2 mg/l
Calcium	93	100	2	mg/l
Nitrates	16,4	22,2	2	50 mg/l
Titre Hydrotimétrique	26,946	29,158	2	°F

→ Bilan par entité du réseau et par paramètre :

Zone de distribution - GONESSE						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	0	1,00	19	55	µg/l	<=200
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	0,83	27	89	n/ml	
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	68	n/100ml	<=0
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	10	Qualitatif	<=0
E.Coli /100ml	0		0	89	n/100ml	<=0
Bactéries Coliformes	0		0	89	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	1,25	61	89	n/ml	
Entérocoques fécaux	0		0	89	n/100ml	<=0
E.Coli /Colilert	0		0	10	Qualitatif	<=0
Chlore total	0	0,35	1,05	93	mg/l	
Chlore libre	0	0,30	0,95	94	mg/l	

EAU BRUTE ANNET – 2012

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Algues	110	7	438	n/ml		5
Chlorophytes Pourcentage	8	0	39	%		5

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Chromophytes Pourcentage	91	53	100	%		5
Cyanophytes Pourcentage	2	0	8	%		5
Diatomophycées	100	100	100	%CHRMPHYTN		5
Euglénophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Navicula	1	1	1	Qualitatif		5
Pyrrophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Raphidophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Rhodophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Bact Revivifiables à 22°C 68h	2989	0	78200	n/ml		132
Bact Revivifiables à 36°C 44h	1206	0	30580	n/ml		130
Bact et spores sulfito-rédu	175	0	1350	n/100ml		132
Coliformes thermotolérants	763	79	2900	n/100ml	<=20000	6
Bactéries Coliformes	2540	0	38000	n/100ml		137
Bactéries Coliformes ML	3300	2300	4300	n/100ml		4
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
E.Coli par microplaques	1123	160	2300	n/100ml	<=20000	12
Entérocoques fécaux	745	0	7300	n/100ml	<=10000	138
Entérocoques par microplaques	234	30	760	n/100ml	<=10000	12
E.Coli /100ml	964	0	10500	n/100ml	<=20000	131
Kystes Giardia sp Eau Potable	0,08	0,01	0,19	n/100ml		6
Température de l'eau	13,5	1,5	23,5	°C	<=25	251
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		12
Couleur apr. filtration simple	13	5	29	mg/l Pt	<=200	12
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		12
Turbidité	20,9	0,7	308	NFU		259
CO2 libre calculé	0	0	0	mg/l		12
Carbonates	0	0	0	mg/l CO3		12
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0,2	0	2	Qualitatif		13
Hydrogénocarbonates	261	216	299	mg/l		12
Titre Alcalimétrique	0	0	0	°F		12
Titre Alcalimétrique Complet	21,4	16,6	25,5	°F		77
Titre Hydrotimétrique	26,5	20,2	31,3	°F		78
pH mesuré au labo	8,1	7,9	8,4	Unité pH		252
pH à température de l'eau	8,1	7,8	8,5	Unité pH		190
Calcium	96	58	115	mg/l		75
Chlorures	19	11,5	28,6	mg/l	<=200	228
Conductivité à 25°C	542	434	635	µS/cm		259
Magnésium	8,3	5,8	10,7	mg/l		22
Potassium	2,8	2,1	3,6	mg/l		12
Sodium	8,9	6,5	10,7	mg/l	<=200	12
Sulfates	31,4	17,8	43,3	mg/l	<=250	239
Fer dissous	0,8	0	10,1	µg/l		12
Fer total	160	0	1080	µg/l		249
Manganèse total	17,7	0	61,6	µg/l		17

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Ammonium	0,08	0	0,27	mg/l	<=4	265
Azote Kjeldhal (en N)	0,24	0	2	mg/l		24
Nitrates	17,8	7,5	28,8	mg/l	<=50	241
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,38	0,17	0,6	mg/l		241
Nitrites	0,07	0	0,17	mg/l		265
Phosphore total (en P2O5)	0,14	0	0,42	mg/l P2O5		24
Carbone Organique Total	2,5	1,7	4,1	mg/l C	<=10	24
DBO (5 jours)	0,4	0	2	mg/l O2		24
DCO	5,2	0	25	mg/l O2		24
Matières en suspension	25	4	119	mg/l		36
O2 dissous % Saturation	84	61	100	%sat.	>=30	11
Oxygène dissous	10	5,8	15,9	mg/l		235
Aluminium total	0,3	0	2,1	mg/l		25
Antimoine	0	0	0	µg/l		6
Arsenic	0,06	0	1	µg/l	<=100	18
Baryum	0	0	0	mg/l	<=1	12
Bore	0	0	0	µg/l		12
Cadmium	0	0	0	µg/l	<=5	18
Chrome total	0	0	0	µg/l	<=50	18
Cuivre	0	0	0	mg/l		18
Cyanures totaux	0	0	0	µg/l	<=50	18
Fluorures	217	176	300	µg/l		18
Mercure	0	0	0	µg/l	<=1	18
Nickel	0	0	0	µg/l		12
Plomb	0	0	0	µg/l	<=50	12
Sélénium	0	0	0	µg/l	<=10	12
Zinc	0	0	0,01	mg/l	<=5	12
Bromoforme	0	0	0	µg/l		18
Chloroforme	0	0	0	µg/l		18
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	µg/l		18
Dichloromonobromométhane	0	0	0	µg/l		18
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	µg/l		18
Bromochlorométhane	0	0	0	µg/l		12
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	µg/l		12
Dichlorométhane	0	0	0	µg/l		18
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	µg/l		18
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	µg/l		18
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	µg/l		18
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	µg/l		12
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	µg/l		18
Fréon 113	0	0	0	µg/l		18
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		18
Trichloropropane-1,2,3	0	0	0	µg/l		12
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		18

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	µg/l		12
Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		18
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	µg/l		18
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	µg/l		18
Acénaphthylène	0	0	0	µg/l		12
Acénaphène	0	0	0,01	µg/l		12
Anthracène	0	0	0,01	µg/l		12
Benzanthracène	0	0	0,01	µg/l		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	0,01	0	0,02	µg/l	<=1	18
Benzo(a)pyrène	0,01	0	0,01	µg/l	<=1	18
Bromures	0,04	0,03	0,04	mg/l		10
Chrysène	0,01	0	0,02	µg/l		12
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	µg/l		12
Fluoranthène	0,01	0	0,02	µg/l	<=1	18
Fluorène	0	0	0,02	µg/l		12
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0,01	0	0,05	µg/l		18
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0,03	0	0,08	µg/l	<=1	18
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0,01	µg/l	<=1	18
Naphtalène	0,01	0	0,06	µg/l		12
Naphtalène Méthyl-2	0	0	0,03	µg/l		12
Phénantrène	0,01	0	0,04	µg/l		12
Pyrène	0,01	0	0,02	µg/l		4
Déséthylatrazine	0,01	0	0,03	µg/l	<=2	18
Hydroxyterbutylazine	0	0	0	µg/l	<=2	12
Chlortoluron	0,04	0	0,24	µg/l	<=2	18
Diuron	0	0	0,01	µg/l	<=2	18
Isoproturon	0,02	0	0,12	µg/l	<=2	18
Terbuconazole	0,01	0	0,06	µg/l	<=2	12
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0,23	0,06	0,42	µg/l	<=2	18
Glyphosate	0,1	0	0,24	µg/l	<=2	18
Pesticides totaux	0,51	0,2	1,08	µg/l	<=5	18
Agents de surface anioniques	0	0	0	µg/l	<=500	9
Détergeant anionique	0	0	0	mg/l		7
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	mg/l	<=1	24
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	µg/l	<=100	18

Glycols						
1,2-Butanediol	0	0	0	mg/l		32
1,2-Propanediol	0	0	0	mg/l		32
Ethylène glycol	0	0	0	mg/l		32

EAU PRODUITE ANNET – 2012

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	0	9	n/ml		310
Bact Revivifiables à 36°C 44h	2	0	300	n/ml		310
Bact et spores sulfito-rédu	0	0	1	n/100ml	<=0	311
Bactéries coliformes	0	0	0	n/100ml	<=0	311
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
Entérocoques fécaux	0	0	0	n/100ml	<=0	311
E.coli /100ml	0	0	0	n/100ml	<=0	311
Kystes Giardia sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
Température de l'eau	13,6	1,2	23,5	°C	<=25	307
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		52
Couleur apr. filtration simple	0	0	5	mg/l Pt	<=15	52
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		52
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		52
Turbidité	0,1	0	0,2	NFU	<=1	314
Chlore libre	0,66	0,27	1,07	mg/l		241
Chlore total	0,74	0,34	1,15	mg/l		150
CO2 libre calculé	0	0	0	mg/l		4
Carbonates	0	0	0	mg/l CO3		4
Delta CaCO3 après saturation	-8,79	-27,6	7,2	mg/l		12
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1,9	0	3	Qualitatif	[1,2]	225
Essai Marbre pH	7,5	7,3	7,8	Unité pH		225
Hydrogénocarbonates	239	218	264	mg/l		4
Titre Alcalimétrique	0	0	0	°F		16
Titre Alcalimétrique Complet	20,3	15,3	24,4	°F		287
Titre Hydrotimétrique	26,9	20,3	34	°F		288
pH mesuré au labo	7,7	7,4	8,3	Unité pH	[6.5,9]	243
pH à température de l'eau	7,7	7,3	8	Unité pH	[6.5,9]	290
Calcium	96	64	120	mg/l		240
Chlorures	26,8	18	34	mg/l	<=250	283
Conductivité à 25°C	568	453	709	µS/cm	[200,1100]	306
Magnésium	7,6	5,6	10,1	mg/l		73
Potassium	2,7	1,8	3,3	mg/l		16
Sodium	11,8	9	15	mg/l	<=200	16
Sulfates	37,1	23	60	mg/l	<=250	284
Fer total	21	0	68	µg/l	<=200	249
Manganèse total	0,2	0	1	µg/l	<=50	10
Ammonium	0	0	0,07	mg/l	<=.1	306

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Nitrates	18,2	8,4	28,8	mg/l	<=50	284
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,36	0,17	0,58	mg/l	<=1	284
Nitrites	0	0	0,04	mg/l	<=.1	306
Phosphore total (en P2O5)	0,07	0	0,16	mg/l P2O5		6
C. Orga Dis. Biodégradable	0,5	0,3	0,7	mg/l		6
C. Orga Dis. non Biodégradable	1,2	1,1	1,5	mg/l		6
Carbone Organique Total	1,7	1	2,9	mg/l C	<=2	69
Carbone organique dissous	1,7	1,4	1,9	mg/l C		6
Oxygène dissous	0	0	0	mg/l		0
Aluminium total	0	0	0,1	mg/l	<=.2	246
Antimoine	0	0	0	µg/l	<=5	6
Arsenic	0	0	0	µg/l	<=10	10
Baryum	0,01	0	0,03	mg/l	<=.7	10
Bore	10,9	0	27	µg/l	<=1000	10
Cadmium	0	0	0	µg/l	<=5	6
Chrome total	0	0	0	µg/l	<=50	6
Cuivre	0	0	0	mg/l	<=2	6
Cyanures totaux	0	0	0	µg/l	<=50	10
Fluorures	201	171	255	µg/l	<=1500	10
Mercure	0	0	0	µg/l	<=1	10
Nickel	1	0	2	µg/l	<=20	6
Plomb	0	0	0	µg/l	<=25	6
Sélénium	0	0	0	µg/l	<=10	10
Zinc	0,01	0	0,01	mg/l		6
Activité alpha totale	0	0	0	Bq/l		4
Activité bêta totale	0,06	0	0,1	Bq/l		4
Tritium (activité due au)	0	0	0	Bq/l	<=100	4
Bromates	0,1	0	8,8	µg/l	<=10	231
Bromoforme	0,1	0	1,4	µg/l		10
Chloroforme	4,8	0	26	µg/l		10
Dibromomonochlorométhane	2,5	0	6,7	µg/l		10
Dichloromonobromométhane	2,9	0	10,2	µg/l		10
Trihalométhanes totaux (4)	10,3	0	42,8	µg/l	<=100	10
Benzène	0	0	0	µg/l	<=1	4
Butyl benzène sec	0	0	0	µg/l		4
Butyl benzène-n	0	0	0	µg/l		4
Butyl benzène-ter	0	0	0	µg/l		4
Cumène	0	0	0	µg/l		4
Ethylbenzène	0	0	0	µg/l		4
M + P Xylène	0	0	0	µg/l		2
Orthoxylène	0	0	0	µg/l		4
Propylbenzène-n	0	0	0	µg/l		4
Pseudocumène	0	0	0	µg/l		4

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Styrène	0	0	0	µg/l		4
Toluène	0	0	0	µg/l		4
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	µg/l		4
Triméthylbenzène-1,3,5	0	0	0	µg/l		4
Bromochlorométhane	0	0	0	µg/l		4
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	µg/l	<=.5	4
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	µg/l		4
Dichlorométhane	0	0	0	µg/l		10
Dichloroéthane-1,1	0,07	0	0,7	µg/l		10
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	µg/l	<=3	10
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	µg/l		10
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	µg/l		4
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	µg/l		10
Fréon 113	0	0	0	µg/l		10
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l	<=10	10
Trichloropropane-1,2,3	0	0	0	µg/l		4
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		10
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	µg/l		4
Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	µg/l		10
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	µg/l		10
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	µg/l	<=.1	6
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	µg/l	<=.1	6
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	µg/l	<=.1	6
Benzo(a)pyrène	0	0	0	µg/l	<=.01	6
Fluoranthène	0	0	0	µg/l		6
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	µg/l	<=.1	6
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	µg/l		6
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	µg/l	<=.1	6
Chlorobenzène	0	0	0	µg/l		4
Dichlorobenzène-1,2	0	0	0	µg/l		4
Dichlorobenzène-1,3	0	0	0	µg/l		4
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	µg/l		4
Trichlorobenzène-1,2,3	0	0	0	µg/l		4
Trichlorobenzène-1,2,4	0	0	0	µg/l		4
Trichlorobenzène-1,3,5	0	0	0	µg/l		4
Déséthylatrazine	0,01	0	0,03	µg/l	<=.1	16
Pesticides totaux	0,01	0	0,08	µg/l	<=.5	16
Acrylamide	0	0	0	µg/l	<=.1	2
Epichlorohydrine	0	0	0	µg/l	<=.1	1
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	µg/l		6
Microcystines test ELISA	0	0	0	µg/l	<=1	1

Glycols						
1,2-Butanediol	0	0	0	mg/l		32
1,2-Propanediol	0	0	0	mg/l		32
Ethylène glycol	0	0	0	mg/l		32

SIAEP TREMBLAY – 2012

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Ammonium	0	0	0,07	mg/l	<=.1	141
Nitrites	0	0	0	mg/l	<=.5	7
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		141
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	mg/l Pt	<=15	141
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		141
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		141
Turbidité	0,1	0	2,5	NFU	<=2	505
Bromochlorométhane	0	0	0	µg/l		1
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	µg/l		1
Dichlorométhane	0	0	0	µg/l		1
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	µg/l		1
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	µg/l	<=3	1
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	µg/l		1
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	µg/l		1
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	µg/l		1
Fréon 113	0	0	0	µg/l		1
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l	<=10	1
Trichloropropane-1,2,3	0	0	0	µg/l		1
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		1
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	µg/l		1
Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		1
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	µg/l		1
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	µg/l		1
Température de l'eau	13,2	1	23	°C	<=25	498
pH à température de l'eau	7,8	7,4	8,3	Unité pH	[6.5,9]	141
Fer total	9	0	183	µg/l	<=200	141
Acénaphthylène	0	0	0	µg/l		7
Acénaphthène	0	0	0	µg/l		7
Anthracène	0	0	0,01	µg/l		7
Benzanthracène	0	0	0	µg/l		7
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

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Chrysène	0	0	0	µg/l		7
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	µg/l		7
Fluoranthène	0	0	0,01	µg/l		7
Fluorène	0	0	0	µg/l		7
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	µg/l	<=.1	7
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	µg/l	<=.1	7
Naphtalène	0	0	0	µg/l		7
Phénantrène	0	0	0,01	µg/l		7
Pyrène	0	0	0	µg/l		7
Bact Revivifiables à 22°C 68h	3	0	300	n/ml		507
Bact Revivifiables à 36°C 44h	2	0	55	n/ml		507
Bact et spores sulfito-rédu	0	0	61	n/100ml	<=0	507
Bactéries coliformes	0	0	0	n/100ml	<=0	506
Entérocoques fécaux	0	0	1	n/100ml	<=0	507
E.coli /100ml	0	0	0	n/100ml	<=0	507
Conductivité à 25°C	574	459	663	µS/cm	[200,1100]	141
Aluminium total	0	0	0,1	mg/l	<=.2	141
Antimoine	0	0	0	µg/l	<=5	7
Cadmium	0	0	0	µg/l	<=5	7
Chrome total	0	0	0	µg/l	<=50	7
Cuivre	0,25	0,19	0,31	mg/l	<=2	2
Nickel	0	0	0	µg/l	<=20	2
Plomb	0	0	0	µg/l	<=25	2
Dichloropropane-1,2	0	0	0	µg/l	<=.1	1
Dichloropropane-1,3	0	0	0	µg/l	<=.1	1
Dichloropropène-1,3 cis	0	0	0	µg/l	<=.1	1
Dichloropropène-1,3 trans	0	0	0	µg/l	<=.1	1
Hexachloroéthane	0	0	0	µg/l	<=.1	1
Pesticides totaux	0	0	0	µg/l	<=.5	1
Chlore libre	0,27	0	0,89	mg/l		504
Chlore total	0,35	0	0,91	mg/l		504
Bromoforme	1,2	1,2	1,2	µg/l		1
Chloroforme	8,5	8,5	8,5	µg/l		1
Dibromomonochlorométhane	5	5	5	µg/l		1
Dichloromonobromométhane	7	7	7	µg/l		1
Trihalométhanes totaux (4)	21,7	21,7	21,7	µg/l	<=100	1

6.2. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2012 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

En outre, pour faire face aux nouveaux défis auxquels se trouvent confrontés ses métiers, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Française de Distribution d'Eau - SFDE - a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés avec la mise en place de pôles régionaux.

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

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

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

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

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

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

FAITS MARQUANTS

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué tant par des attentes renforcées des clients (traçabilité de l'eau, maîtrise des coûts...) que par une complexité croissante en termes de savoir-faire et de technologies, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre une nouvelle organisation plus adaptée aux nouveaux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, articulée en niveaux successifs (siège national, directions régionales, centres, services, unités opérationnelles voire regroupements de contrats) se caractérise par une forte spécialisation des entités (usines, réseaux, maintenance...) partout où une taille critique peut être atteinte autour d'une spécialité donnée.

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats. En conséquence, les contrats HDSP se voient désormais attribuer une quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée dans le cadre de cette nouvelle organisation alors qu'ils supportaient précédemment une quote part « frais généraux » selon la même approche que celle exposée au 2.1.1. pour les chantiers HDSP.

En outre, dans le cadre de la réorganisation régionale des contrats de Veolia Eau en France le centre Cher et Loire, l'agence de Chartres et le service Nord Yonne ont été transférés en 2012 de la Région Ile de France Centre aux Régions Ouest et Centre Est ; 344 contrats, dont 252 contrats de DSP, sont ainsi concernés par ce transfert.

Ces changements d'organisation sont susceptibles d'avoir modifié la répartition des charges indirectes en 2012 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée).

1 - PRODUITS

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

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

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

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

2 - CHARGES

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

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1) ;
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges

réparties § 2.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 2.1.2).

2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au § 2.2. La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou à un niveau supérieur (et alors répartie en tant charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

Par ailleurs, il est précisé que d'éventuels reliquats de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration même si cet impôt a été remplacé par la CET en 2010) sont portés dans les CARE de l'année de la comptabilisation de leur notification.

2.1.2 - Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" ¹.

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

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.

- 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 temporaire² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation³, 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 cours⁴.

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

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.

- Fonds contractuel de renouvellement

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

2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

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

Le taux financier retenu se définit comme le taux de référence d'un financement par endettement en vigueur l'année de la réalisation de l'investissement (calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat majoré de 0,5% pour les 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.

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

- Impact des avances remboursables à taux zéro

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

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2012 (34,43%) correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), majoré des contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant globalement 1,10 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

2-2 – Charges réparties

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

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

2.2.1 – Principe de répartition

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

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

Lorsque les prestations effectuées par le GIE régional à un niveau bénéficiaire à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau. La valeur ajoutée utilisée est celle disponible à la date de refacturation.

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des

prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat.

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

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

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 2.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

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

2.2.2 – Prise en compte des frais centraux

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Régions a été facturée à chaque GIE en fonction de la valeur ajoutée de la région concernée, à charge pour chaque GIE régional de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue par imputations successives, du niveau de la région jusqu'au contrat, au prorata de la valeur ajoutée.

2.3 – Autres charges

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

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

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (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 § 2.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux activités et chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

2.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2012 au titre de l'exercice 2011.

3 - AUTRES INFORMATIONS

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

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées 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 2012 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2013.

→ [Avis des commissaires aux comptes](#)

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



V3270 GONESSE

ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2012 - EAU

	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volume	PU	MtHT	Volume	PU	MtHT
Produits facturés						
Part Abonnement						
Total Part Abonnement :			185 823,84 €			0,00 €
Part Consommation						
	-738	0,1807 €	-133,35 €	25 473	0,0500 €	1 273,65 €
	856	0,6925 €	592,79 €	157 934	0,0576 €	9 096,98 €
	14 732	1,1807 €	17 394,13 €	102 503	0,0594 €	6 088,79 €
	101 647	1,1925 €	121 215,22 €	28 761	0,0652 €	1 875,19 €
	683 578	1,2044 €	823 301,40 €	353 219	0,0688 €	24 301,37 €
	662 163	1,2151 €	804 594,90 €	794 348	0,0755 €	59 974,81 €
Factures annulées au titre d'exercices antérieurs			-3 805,24 €			-150,64 €
Total Part Consommation :			1 763 159,85 €			102 460,15 €
Total des produits facturés :			1 948 983,69 €			102 460,15 €
Total des produits au titre de l'année <i>(hors estimations sur consommations)</i>			1 948 983,69 €			102 460,15 €
Variation de la part estimée sur consommations			11 672,25 €			4 048,76 €
Produits nets d'exploitation			1 960 655,94 €			106 508,91 €

6.3. Les nouveaux textes réglementaires

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

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Limitation des « pertes en eau sur réseaux »*⁵

En application de la loi Grenelle 2, les collectivités organisatrices des services d'eau sont invitées à une gestion patrimoniale des réseaux, en vue notamment de limiter les pertes d'eau dans les réseaux de distribution. A cet effet, elles ont l'obligation de réaliser un descriptif détaillé des réseaux d'eau, qui doit être établi avant le 31 décembre 2013.

Lorsque les pertes d'eau dans les réseaux de distribution dépassent, selon les caractéristiques du service et de la ressource, les seuils fixés par le décret, un plan d'actions et de travaux doit être engagé. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée. Cette majoration prend effet à partir de l'année suivant le constat de cette carence jusqu'à l'année suivant laquelle, selon le cas, soit il est remédié à l'absence ou l'insuffisance de plans, soit le taux de perte en réseau de la collectivité s'avère être inférieur au taux fixé par le décret.

En cohérence avec la nouvelle réglementation sur la sécurité des travaux à proximité des réseaux (dite « DICT »), ce descriptif est actualisé chaque année.

→ *Fuites après compteurs : nouvelles modalités de facturation*⁶

En cas d'augmentation anormale de sa consommation d'eau potable liée à une fuite sur une canalisation après compteur, l'abonné d'un local à usage d'habitation peut bénéficier d'un écrêtement de sa facture : il n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Le service d'eau, lorsqu'il constate une augmentation anormale lors du relevé de compteur, doit en informer « sans délai » l'abonné, « par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé ».

L'abonné doit faire réparer la fuite par un professionnel dans le mois suivant cette information et attester de cette réparation : le service d'eau peut procéder à tout contrôle, sur pièces et sur place, pour vérifier que la fuite a bien été localisée et que la réparation a été effectuée.

Lorsque l'abonné bénéficie de l'écrêtement, les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur canalisation n'entrent pas dans le calcul de la redevance d'assainissement.

Le nouveau dispositif entre en application le 1^{er} juillet 2013, mais ses dispositions peuvent être mises en œuvre pendant la **période transitoire** (du 27 septembre 2012 au 30 juin 2013).

→ *Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes*⁷

La préparation et l'exécution des travaux effectués à proximité des réseaux doivent suivre des règles précises, et ce pour prévenir leurs conséquences néfastes pour la sécurité des personnes et des biens, la protection de l'environnement et la continuité des services aux usagers.

⁵ Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012.

⁶ Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012.

⁷ Arrêté du 15 février 2012, arrêté du 28 juin 2012, décret n° 2012-970 du 20 août 2012.

Les exploitants de réseaux doivent ainsi préciser la localisation géographique des différents ouvrages concernés. ***L'incertitude sur la localisation géographique d'un ouvrage en service peut remettre en cause le projet de travaux ou modifier les conditions techniques ou financières de leur réalisation.*** Ils doivent déclarer leurs réseaux sur un guichet unique (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr), moyennant une redevance⁸ (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

A compter du 1er juillet 2013, des investigations complémentaires de localisation doivent, le cas échéant, être effectuées sous la responsabilité du responsable du projet et confiées à un prestataire certifié, si la réponse des exploitants aux DT/ DICT révèle que la cartographie des réseaux sensibles en zone urbaine est d'une précision insuffisante. ***Les exploitants de réseaux pour leur part sont tenus de mettre en œuvre un processus d'amélioration continue des données cartographiques de leurs réseaux enterrés en service***, reposant notamment sur l'exploitation des résultats des investigations complémentaires effectuées par les maîtres d'ouvrage de travaux.

→ **Gestion clientèle**

Norme simplifiée sur la gestion des fichiers clients et prospects⁹. Actualisée par la CNIL le 13 juillet 2012, avec l'objectif affiché d'assurer un plus grand équilibre entre les besoins des professionnels et le respect de la vie privée et des droits des clients et prospects, la nouvelle norme permet aux entreprises de satisfaire à leurs obligations déclaratives de manière extrêmement simple et rapide. Le traitement des données peut avoir pour finalité le suivi de la relation client (la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et services après-vente).

En faveur des clients, un certain nombre de points sont précisés et/ou clarifiés : la durée de conservation des données (3 ans), la durée de conservation des données relatives aux pièces d'identité (1 an), aux cartes bancaires (13 mois ou plus longtemps avec l'accord du client), etc ; les modalités pratiques d'information des personnes, notamment en matière de recueil du consentement et de droit d'opposition ; les mesures de sécurité à prendre pour assurer la confidentialité des données.

Les organismes publics ou privés qui ont effectué une déclaration simplifiée sous le cadre de l'ancienne norme simplifiée doivent s'assurer qu'ils respectent bien les termes de la nouvelle norme au plus tard de 13 juillet 2013.

Prélèvements. La mise en œuvre de l'espace unique de paiements en euros¹⁰ (SEPA) à compter du 1er février 2014 introduira des modifications dans le processus de gestion clientèle.

→ **Normes techniques**

Eco-conception des pompes à eau¹¹. De nouvelles exigences d'éco-conception visent à harmoniser les exigences de consommation d'électricité applicables aux pompes à eau dans l'ensemble de l'Union européenne. Les exigences d'éco-conception relatives au rendement minimal s'appliquent par phase, à partir du 1er janvier 2013 pour la première et du 1er janvier 2015, pour la seconde. Les exigences en matière d'informations relatives aux produits sont applicables à partir du 1er janvier 2013.

Membranes de filtration¹². A compter du 1^{er} juillet 2012, la personne responsable de la production d'eau destinée à la consommation humaine doit n'utiliser que des modules de filtration membranaire disposant d'une attestation de conformité sanitaire (ACS) au moment de sa mise sur le marché, n'utiliser les modules de filtration membranaire que dans certaines conditions d'utilisation (déclarées

⁸ Arrêté du 3 septembre 2012.

⁹ Norme n°48 éditée par la CNIL.

¹⁰ Règlement européen n°260/2012 du 14 mars 2012.

¹¹ Règlement (UE) n° 547/2012 de la Commission du 25 juin 2012.

¹² Arrêté du 22 juin 2012.

et évaluées par le laboratoire habilité responsable de la délivrance de l'attestation de conformité sanitaire) et assurer la traçabilité des opérations de maintenance des modules de filtration membranaire mis en œuvre.

→ *Risques professionnels*¹³

L'exposition professionnelle à certains agents chimiques dangereux ne doit pas dépasser certaines valeurs limites. Des contrôles techniques seront opérés à compter du 1er janvier 2014.

→ *Polices de l'environnement : harmonisation & simplification*¹⁴

A compter du 1er juillet 2013, le contrôle de la bonne application du droit de l'environnement est simplifié et un corps d'inspecteurs de l'environnement est créé. Les dispositifs de la police des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) et de la police de l'eau qui ont fait leur preuve sont étendus à tous les autres domaines de l'environnement.

Les sanctions pénales sont harmonisées. Les atteintes à l'eau et aux milieux aquatiques peuvent être ainsi punies de deux ans d'emprisonnement et de 75 000 € d'amende.

Les sanctions seront aggravées lorsque les faits sont commis malgré une décision de mise en demeure ou s'ils portent gravement atteinte à la santé ou à la sécurité des personnes ou provoquent une dégradation substantielle de la faune et de la flore, ou de la qualité de l'air, de l'eau ou du sol. Un dispositif de peines complémentaires est prévu (remise en état, affichage des condamnations, confiscation).

EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

→ *Eaux destinées à la consommation humaine & canalisations*¹⁵

Les directeurs des agences régionales de santé (ARS) et les préfets ont été destinataires d'une instruction de la DGS visant à repérer les canalisations posées antérieurement à 1980 en PVC susceptibles de contenir du chlorure de vinyle monomère (CVM), résidu qui risque de migrer vers l'eau destinée à la consommation humaine.

Cette instruction fixe également les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux pour cette substance. En cas de dépassement de la limite de qualité des eaux en CVM, fixée à 0,5µ/l, l'ARS demande à la PPRDE de mettre en œuvre des mesures correctives dans un délai de 3 mois. Des mesures à long terme peuvent être envisagées (tubage, changement de tuyaux...).

→ *Protection de la ressource*

Des compléments sont apportés aux critères d'évaluation et procédures à suivre pour établir l'état des eaux souterraines et les tendances significatives et durables à la hausse de dégradation de leur état chimique¹⁶.

En 2013, les tarifs maximums de la redevance pour pollution de l'eau sont augmentés pour certaines substances dangereuses pour l'environnement rejetées dans les masses d'eau souterraines et superficielles.

Le stockage souterrain de CO₂ est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions¹⁷. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux

¹³ Décret n° 2012-746 du 9 mai 2012 & arrêté du 9 mai 2012.

¹⁴ Ordonnance n° 2012-34 du 11 janvier 2012.

¹⁵ Instruction DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 (non publiée).

¹⁶ Arrêté du 2 juillet 2012.

¹⁷ Arrêté du 23 juillet 2012.

de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages¹⁸.

A partir du 1er janvier 2013 les fabricants, importateurs ou distributeurs d'une quantité minimale de 100 grammes par an de substance à l'état nano-particulaire doivent procéder à une déclaration annuelle de celle-ci auprès du ministère de l'Ecologie¹⁹. Ce dispositif a pour objet de mieux connaître les nanomatériaux et leurs usages, de disposer d'une traçabilité des filières d'utilisation, d'une meilleure connaissance du marché et des volumes commercialisés et de collecter les informations disponibles sur les propriétés toxicologiques et éco-toxicologiques.

→ **Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE)**²⁰

L'autorité administrative en charge du SDAGE fixe la liste des dérogations à l'objectif du bon état des eaux d'ici 2015 sans avoir à attendre la révision du SDAGE prévue tous les 6 ans et après mise à disposition du public (6 mois minimum), notamment par voie électronique.

→ **Protection des milieux**

Nitrates d'origine agricole : le contenu des plans d'action régionaux contre les algues vertes est renforcé²¹ par des actions proportionnées et adaptées aux spécificités locales. Dans les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine dont la teneur en nitrate dépasse 50 mg/l et les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et définis par le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE), le préfet de région peut mettre en place une surveillance annuelle de l'azote épandu de toutes origines. Le plan national prévoit de limiter le taux de nitrates entre 10 et 25 milligrammes par litre (mg/l) dans les cours d'eau.

A compter du 9 mai 2012 et jusqu'au 30 juin 2013, le préfet de département peut décider d'anticiper leur mise en œuvre dans les zones en excédent structurel d'azote lié aux élevages et dans les zones d'actions complémentaires des bassins versants. Cette anticipation peut se faire par démarche volontaire des agriculteurs, par voie contractuelle ou encore en des termes obligatoires dans l'hypothèse où les résultats seraient jugés insuffisants au regard des objectifs fixés.

Les travaux courants d'entretien et de restauration des milieux aquatiques sont dispensés d'enquête publique lorsqu'aucune participation financière n'est demandée aux intéressés et qu'il n'est procédé à aucune expropriation. La possibilité de recourir à l'expropriation est étendue aux opérations de restauration des milieux aquatiques²².

Fonds d'investissement pour la biodiversité & trames verte et bleue²³. Il est créé un fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique. Un comité consultatif composé notamment de représentants issus du Comité national « trames verte et bleue », émet des recommandations sur l'utilisation du fonds.

Stratégie nationale « mer-littoral » (SNML)²⁴. La SNML a vocation de coordonner toutes les politiques sectorielles s'exerçant en mer ou sur le littoral. Dans une perspective de gestion intégrée des espaces, elle doit comporter les orientations relatives notamment à la protection des milieux, des ressources, à la prévention des risques, au développement durable des activités économiques.

¹⁸ Loi n° 2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (art. 124).

¹⁹ Arrêté du 6 août 2012.

²⁰ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

²¹ Décrets n°s 2012-675 et 2012-676 du 7 mai 2012. Arrêté du 7 mai 2012.

²² Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

²³ Décret n° 2012-228 du 16 février 2012.

²⁴ Décret n° 2012-219 du 16 février 2012.

→ Réforme des enquêtes publiques²⁵

La réforme de la procédure et du déroulement de l'enquête publique devrait rendre celle-ci plus efficace. Le regroupement d'enquêtes en une enquête unique est facilité en cas de pluralité de maîtres d'ouvrage ou de réglementations distinctes. D'une manière générale, l'expression et la prise en compte des points de vue devrait être renforcée.

→ Evaluation des incidences environnementales

Réforme des études d'impact²⁶. La réforme précise les seuils en fonction desquels soit une étude d'impact est obligatoire en toutes circonstances ou au cas par cas. L'un des apports majeur de la réforme est d'ouvrir la possibilité d'un suivi systématique de l'application des mesures préconisées par l'étude d'impact, sauf dans quelques domaines limités. L'étude d'impact, trop souvent considérée comme un simple rapport, va ainsi davantage être envisagée comme un processus.

Evaluation de programmes environnementaux²⁷. La procédure d'évaluation des plans et programmes (dont le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux –SDAGE-, et son complément, le SAGE) ayant une incidence sur l'environnement, applicable au 1er janvier 2013, est précisée. L'évaluation environnementale doit être proportionnée à l'importance du document. L'avis qui en découle sur les documents de planification est rendu public.

Evaluation environnementale des documents d'urbanisme²⁸. Les documents d'urbanisme qui, à partir du 1er février 2013, font l'objet d'une évaluation environnementale soit de manière systématique, soit après un examen au cas par cas par l'autorité administrative de l'Etat désignée à cet effet, sont notamment les directives territoriales d'aménagement et de développement durables (DTADD), le schéma directeur de la région Ile-de-France (SDRIF), les schémas de cohérence territoriale (SCOT), les plans locaux d'urbanisme (PLU) et certaines cartes communales.

A noter. Les documents d'urbanisme dont la procédure d'élaboration ou de révision sera particulièrement avancée au 1er février 2013 ne seront pas soumis aux nouvelles règles d'évaluation environnementale.

→ Gestion des risques « inondations »

Identification des territoires d'action prioritaire²⁹. **L'objectif est de caractériser l'importance des risques d'inondation (impacts potentiels sur la santé humaine et sur l'activité économique) et, par conséquent, d'identifier les territoires pour lesquels il existe un risque important. Ces impacts doivent notamment être évalués «au regard de la population permanente résidant en zone potentiellement inondable et du nombre d'emplois situés en zone potentiellement inondable».** Cette identification doit en principe être achevée depuis fin septembre 2012.

²⁵ Décret n°s 2011-2018 & 2011-2021 du 29 décembre 2011.

²⁶ Décret n° 2011-2019 du 29 décembre 2011.

²⁷ Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

²⁸ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

²⁹ Arrêté du 27 avril 2012.

6.4. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 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, quelque soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). (cf. circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour VEOLIA Eau, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

Population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. La population INSEE est consultable sur le site internet de l'INSEE à compter de 2009 (décret n° 2008-1477 du 30/12/2008).

HACCP :

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

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

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

- ◆ 0 % : aucune action ;
- ◆ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ◆ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ◆ 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 100, avec le barème suivant :

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

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

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

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

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

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour. (arrêté du 2 mai 2007)

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour. (arrêté du 2 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 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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