



2013 RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

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
Redaction	Eric PUJOL	05-2014
Validation	Charles-Henri ETEVE	05-2014

L'Editorial



VEOLIA Eau France - Rapport annuel du délégataire 2013 Editorial de Monsieur Alain Franchi

Ancrée dans l'histoire collective de notre entreprise, la Compagnie Générale des Eaux signait son premier contrat il y a 160 ans. VEOLIA Eau a su innover et s'adapter pour accompagner au mieux les évolutions de la société et surtout répondre aux besoins de ses clients.

Partenaire de votre territoire, VEOLIA Eau s'engage auprès de vous et de vos services techniques pour améliorer la performance du service public de l'eau. Notre engagement est de vous apporter chaque jour notre savoir-faire et notre expertise opérationnelle tout en s'adaptant à vos attentes et vos enjeux.

Le Rapport Annuel du Délégué que j'ai le plaisir de vous adresser vous présente les différentes composantes techniques, économiques et environnementales de la gestion de votre service par VEOLIA Eau. Il constitue un outil de synthèse essentiel qui vous apporte toute la transparence sur la gestion et la performance de votre service.

Notre entreprise s'est engagée dans une profonde transformation destinée à nous rendre plus performants, plus réactifs et mieux organisés, pour *in fine* vous rendre en permanence le meilleur service possible, au meilleur coût.

Au sein de cette transformation, le maillage territorial occupe une place essentielle. La nouvelle organisation que nous souhaitons mettre en place pour VEOLIA Eau aura vocation à rapprocher nos collaborateurs de nos clients : en un mot, des compétences et des expertises plus proches de vous.

En effet, VEOLIA Eau est avant tout une entreprise responsable de la gestion d'un Service Public. Inscrite au cœur des projets de développement des territoires dans lesquels elle agit, elle fait de la proximité une valeur majeure et de l'innovation un enjeu à partager avec vous.

Vous serez bien évidemment informés en détail de cette nouvelle étape de transformation de VEOLIA Eau, qui se fera dans le respect du dialogue social.

Soyez assurés que, chaque jour, nous veillons à respecter et renforcer les engagements que nous avons pris dans le cadre du contrat qui nous lie et nous avons à cœur de conserver votre confiance dans nos équipes.

Vos interlocuteurs privilégiés sont à votre disposition pour venir vous présenter en détails le bilan annuel de votre contrat.

Alain Franchi
Directeur Général de VEOLIA Eau France

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	9
1.1. Le contrat	10
1.2. Les chiffres clés et faits marquants	11
2. LA QUALITE DU SERVICE	15
2.1. Les moyens mobilisés	16
2.2. Le patrimoine du service	22
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	34
2.4. La qualité de l'eau produite et distribuée	46
2.5. Les services aux clients	50
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	55
3.1. La protection des ressources en eau	56
3.2. L'énergie et les réactifs	57
3.3. La valorisation des déchets liés au service	58
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	59
4.1. Le prix du service public de l'eau	60
4.2. L'accès aux services essentiels	62
4.3. Les engagements sociaux et environnementaux	63
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	65
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	66
5.2. Le patrimoine du service	69
5.3. Les investissements et le renouvellement	70
5.4. Les engagements à incidence financière	72
6. ANNEXES	75
6.1. Le contrôle de l'eau	76
6.2. Annexes financières	83
6.3. Les nouveaux textes réglementaires	92
6.4. Glossaire	97



1. L'ESSENTIEL

1.1. Le contrat

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

→ **Périmètre du service :** GONESSE

→ **Numéro du contrat** V3270

→ **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**

Société Française de Distribution d'Eau assume les engagements d'échanges d'eau suivants 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	GARGES LES GONESSE	Vente d'eau - Garges
vente	SEDIF	Export d'eau - SEDIF BG15

1.2. Les chiffres clés et faits marquants

1.2.1. LES CHIFFRES CLES

26 627 habitants desservis¹

4 483 abonnés

4 185 branchements

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

92 km de canalisations de distribution

1.2.2. LES FAITS MARQUANTS

Une nouvelle agence en ligne

Une nouvelle version de www.veoliaeau.fr, le site internet du Service Client de Veolia Eau, a été mise en ligne en fin d'année 2013.

Parmi les avantages de cette nouvelle version, nous trouvons la création automatique, pour tout nouvel abonné dont l'adresse e-mail a été relevée, d'un espace client lui étant dédié, permettant ainsi la familiarisation des nouveaux clients.

Par le biais des espaces de partage du site, tous les clients auront la possibilité, de déposer en ligne leurs dossiers de demande de dégrèvement : les dossiers seront alors automatiquement redirigés vers l'unité régionale concernée.

Les obligations, nées de l'entrée en vigueur de la nouvelle norme bancaire SEPA, sont également prises en compte.

Enfin, une nouvelle version de l'application smartphone a également été mise à disposition : l'internet mobile étant aujourd'hui un élément incontournable de la relation client, cette application a pour but de rapprocher Veolia Eau de ses clients.

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

Cette certification a été obtenue avec un engagement de Veolia auprès d'AFNOR d'évaluer les exigences du référentiel sur l'ensemble des contrats du périmètre en 3 ans, soit environ 800 contrats concernés par cette certification.

A partir de fin 2012 et pendant toute l'année 2013, le système de management de la qualité Veolia Eau Ile de France a fortement évolué. Une nouvelle méthode régionale d'évaluation environnementale a été mise en place, ainsi qu'un processus « protéger l'environnement » piloté par le Directeur d'Exploitation Régional.

Notre système de management environnemental est désormais composé :

- D'une évaluation réglementaire réalisée à partir d'une grille régionale ayant pris en compte les principales exigences des activités d'exploitation

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)

- D'une Analyse environnementale régionale identifiant les aspects et impacts environnementaux significatifs pour l'ensemble des activités certifiées par retour d'expérience des 51 certificats obtenus durant la décennie 2000-2010 et s'appuyant sur les fondamentaux métiers du système de qualité régional au niveau des critères de maîtrise.

- D'un Plan de Management Environnemental régional constitué d'un tableau de bord environnemental définissant des objectifs environnementaux et des cibles.

Les travaux d'évaluation réglementaire et l'analyse environnementale initiés en 2012 sur périmètre de la communauté d'agglomération ont donc fait l'objet d'une mise à jour en 2013.

Les résultats des évaluations de conformité des périmètres et de maîtrise des aspects environnementaux ont été intégrés au Programme de Management Environnemental (PME) et sont été suivis.

10 objectifs environnementaux régionaux sont désormais fixés :

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

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'événements majeurs.



Sur le plan de **l'alimentation en eau de la collectivité**, l'eau distribuée aux habitants de la commune en 2013 est restée d'excellente qualité. En effet, les deux indicateurs de taux de conformité des analyses microbiologiques et physico-chimiques atteignent comme en 2012 le résultat de 100% d'analyses conforme aux limites de qualité.

Sur le plan de **la distribution de l'eau**, en 2013, le nombre global de fuites sur l'ensemble du réseau est en légère baisse ; il n'y a pas eu de fuite sur canalisation et 49 interventions sur branchements et compteurs ont été recensées.

Sur le plan de **la gestion clientèle**, l'année 2013 a été marquée par une très légère baisse des volumes consommés par les habitants et les entreprises de la Commune, de 1,7%.

Sur le plan **patrimonial**, suite à la demande faite par la commune, la cloture des réservoirs a été déplacée et repositionnée. Une remise en état d'une vanne monovar a été effectuée : cette vanne permet de réguler l'entrée d'eau afin de piloter le niveau d'eau dans les réservoirs.

En 2013, 383 compteurs ont également été remplacés sur l'année, représentant 8,2% du parc.

Il est prévu en 2014 de faire un point sur le renouvellement effectué depuis le début du contrat afin de prendre en compte les orientations des travaux de voirie dans les années à venir. Le plan de renouvellement prévisionnel devra alors être intégré par l'établissement d'un avenant contractuel.

Le rendement du réseau s'établit à près de 92%, pour une valeur moyenne sur les 5 dernières années à 93%.



2.

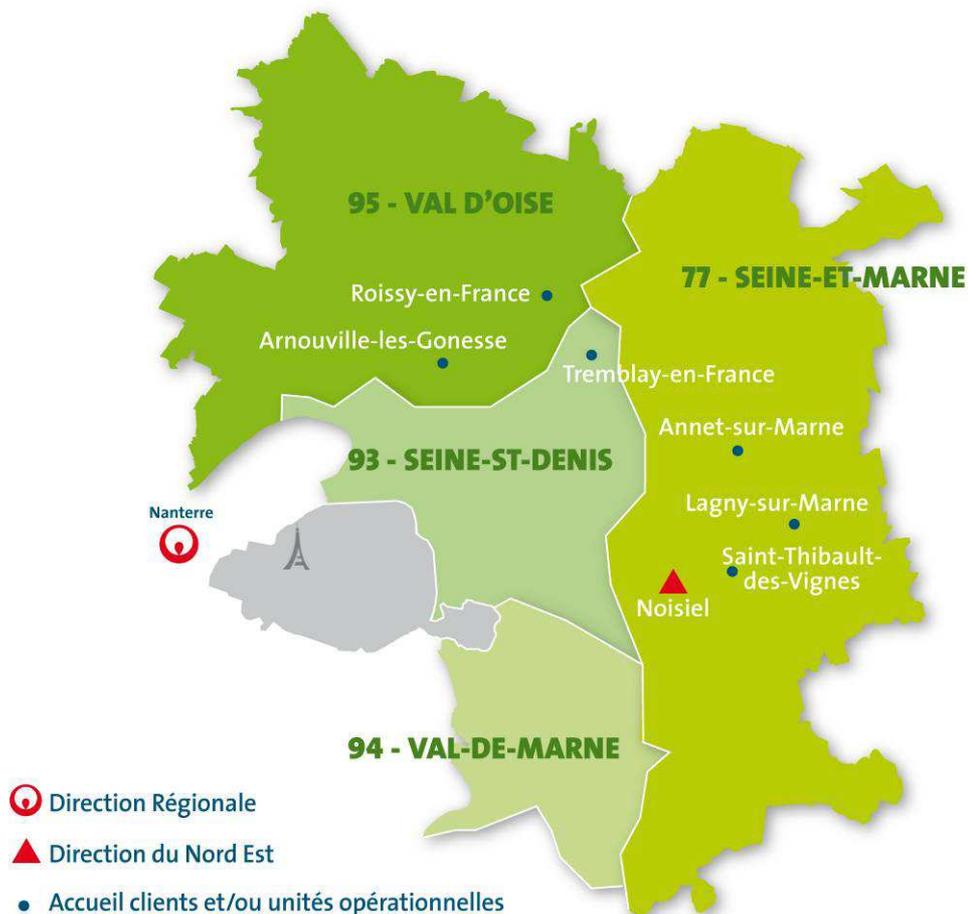
**LA QUALITE
DU SERVICE**

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,

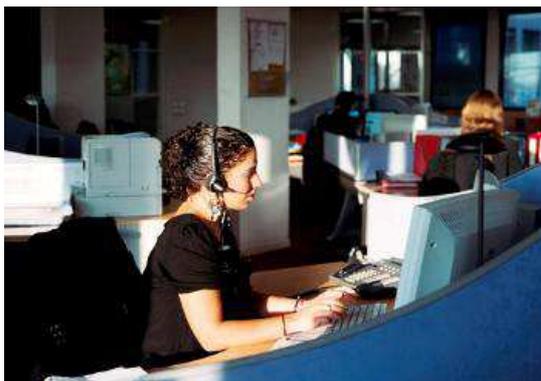
Gestion technique de centres aquatiques, Acquisition et gestion de données environnementales.

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 :

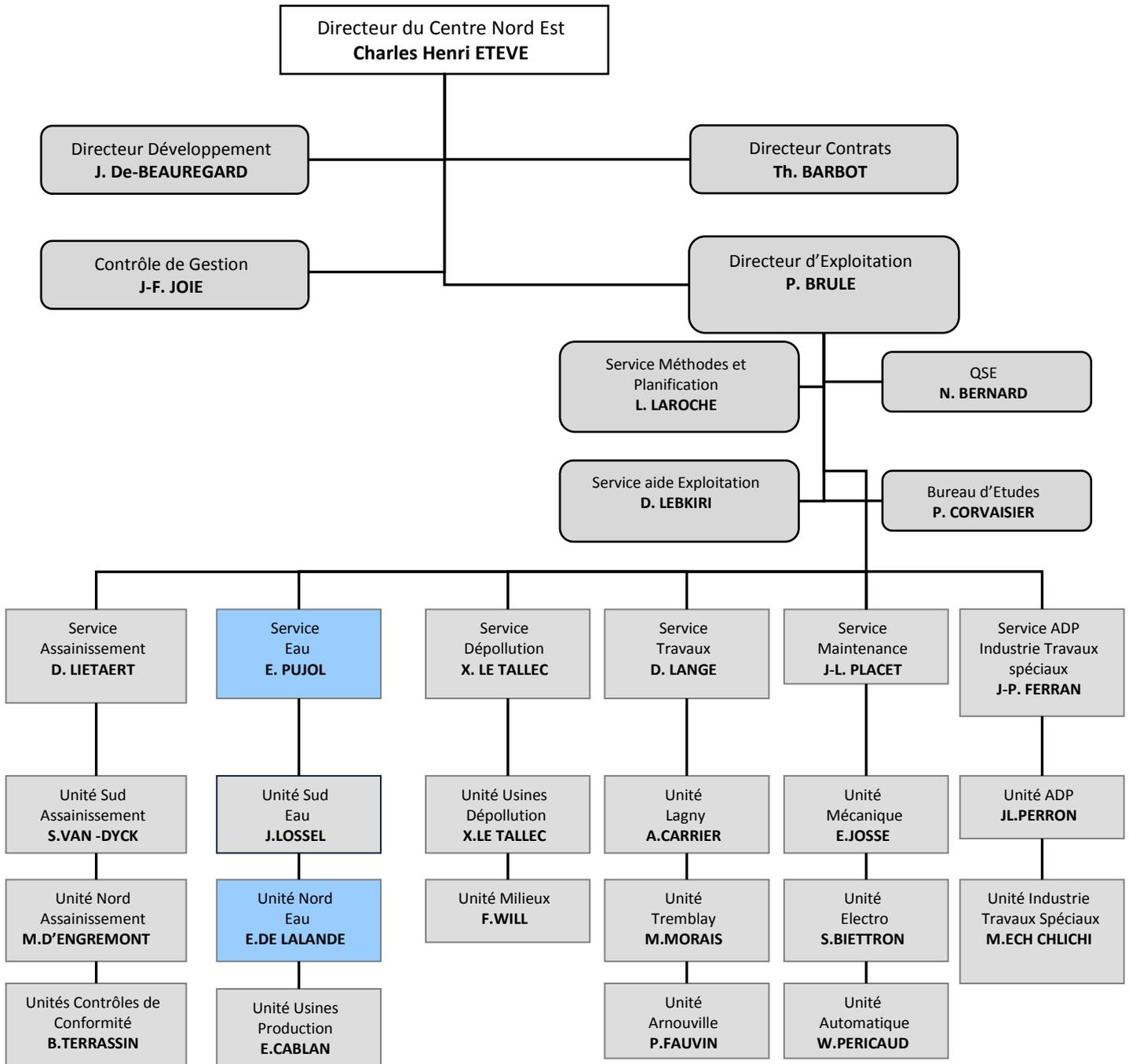
- Des équipes réparties sur tout le territoire pour assurer le relevé du parc compteurs et le suivi du parc télérelevé, gérer la facturation, activer le système d'alerte en cas de crise.
- 3 sites pour accueillir les clients ; Arnouville, Noisiel et Tremblay en France.
- Un Centre Service Clients, organisé 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

2.2.1. 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 (m ³ /h)	Qualification
Reprise de Z.I.	300	Bien de retour
Reprise ETIF	400	Bien de retour
Autres installations eau	Débit des pompes (m ³ /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 (m ³)	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)	91 894	Bien de retour

→ Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	4 185	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	25 855	Bien de retour

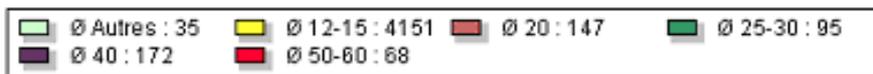
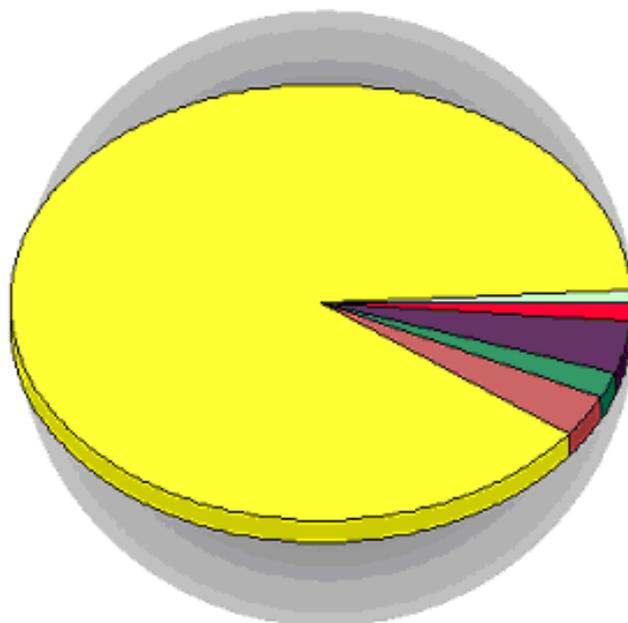
→ Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	4 668	Bien de retour

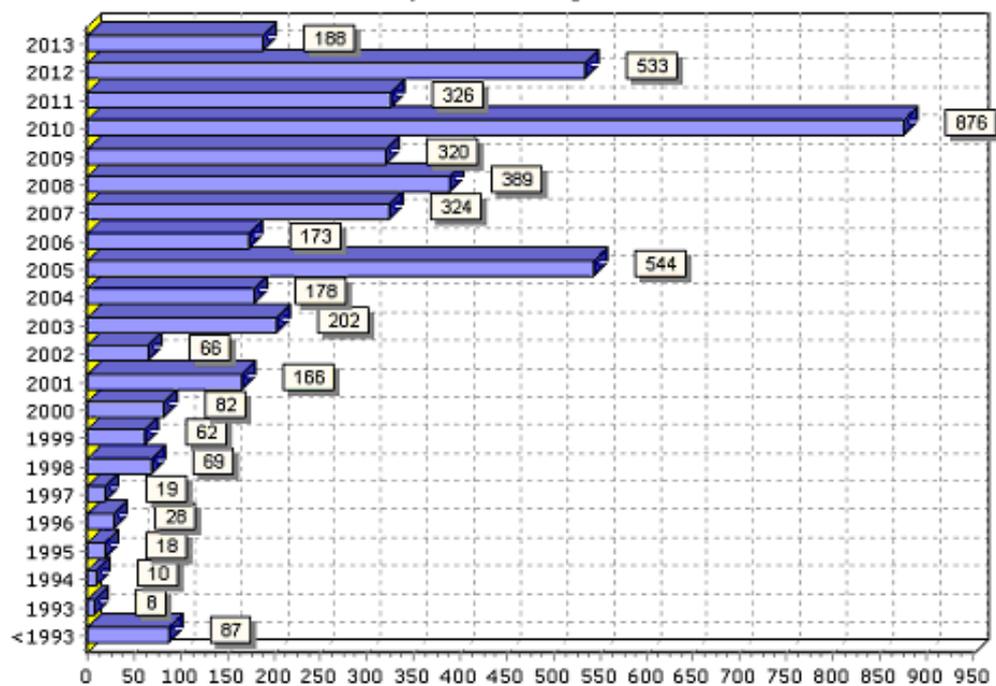
(*) compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation

Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	35	4 151	147	95	172	68	4668
Age moyen	2 005	2 007	2 006	2 007	2 006	2 005	

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

→ **Réseaux et branchements historique**

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	117,6	118,0	118,0	118,0	117,7	-0,3%
Longueur de distribution (ml)	117 642	117 989	118 035	117 979	117 749	-0,2%
<i>dont canalisations</i>	92 008	92 292	92 282	92 184	91 894	-0,3%
<i>dont branchements</i>	25 634	25 697	25 753	25 795	25 855	0,2%
Equipements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de bouches/poteaux d'incendie	238	238	249	252	252	0,0%
Branchements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de branchements	4 269	4 278	4 175	4 175	4 185	0,2%
Compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de compteurs	4 456	4 515	4 633	4 614	4 668	1,2%

→ **Répartition des canalisations par diamètre et matériaux**

Matériau	Diamètre	Total
Acier	100	113,42
	150	45,48
	600	132,33
	800	82,85
Total Acier		374,08
Amiante Ciment	100	119,88
	Total Amiante Ciment	
Béton	200	195,14
	600	21,02
	800	5366,8
Total Béton		5582,96
Epoxy/ Acier	800	89,84
Total Epoxy/ Acier		89,84

Fonte	100	10762,36
	125	96,5
	150	17733,52
	200	10581,12
	250	2790,06
	300	14633,26
	32	22,56
	350	432,78
	40	748,04
	400	1885,36
	50	751,21
	500	1309,2
	60	8939,2
	80	1350,5
Total Fonte		72035,67
N/A	80	16,76
Total N/A		16,76
Polyéthylène	110	68,53
	200	228,36
	25	6,13
	315	88,07
	50	3126,21
	60	271,42
	63	3959,28
	75	200,35
90	158,25	
Total Polyéthylène		8106,6
PVC	100	589,85
	110	959,44
	150	459,42
	160	1052,19
	200	353,51
	300	1184,97
	40	16,23
	50	200,47
	60	396,99
	63	80,53
80	274,73	
Total PVC		5568,33
Total général		91894,12

2.2.2. LA GESTION PATRIMONIALE

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

Dans le cadre d'une responsabilité partagée – selon le cadre défini par le contrat - 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. 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 [P103.2]*

La loi de Grenelle 2 s'inscrit dans le plan national d'adaptation au changement climatique de 2011 qui prévoit 20% d'économie d'eau sur les prélèvements d'ici 2020.

Objectifs de la loi de Grenelle 2 et du décret d'application de l'article 161 publié le 27 janvier 2012

- ◆ Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux d'eau
- ◆ Engager des actions afin de limiter le taux de perte à 15% sur les réseaux urbains

Obligations réglementaires

Le décret du 27 janvier 2012 (« limitation des pertes en eau sur les réseaux ») précise que sous peine d'un doublement de la redevance de prélèvement, à l'échéance du 31 décembre 2013, les collectivités doivent :

- ◆ Etablir un descriptif détaillé des réseaux d'eau et d'assainissement
- ◆ Définir et mettre en œuvre un plan d'action destiné à la réduction des pertes d'eau pour les réseaux dont le taux de perte est supérieur au seuil défini par le décret d'application.

L'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013) assure l'articulation entre l'obligation de réaliser un descriptif détaillé introduite par le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 mai 2007 sur le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service. Il modifie notamment les critères d'évaluation des indices de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux en introduisant un nouveau barème de 0 à 120 points (précédent barème sur 100 points).

Ce même arrêté précise qu'il faut que ce nouvel indice atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service dispose d'un descriptif détaillé. D'autre part, cet arrêté stipule que l'atteinte de ce seuil de 40 points (sur 45 attribuables) conditionne l'attribution des points suivants alloués par le barème (entre les cotations 45 et 120 points - effet « palier »).

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale a été calculé conformément à ce nouveau barème. Cette disposition introduit une rupture avec les valeurs des années antérieures de cet indice.

Compte tenu de cette rupture, VEOLIA Eau pourra communiquer à vos services la valeur de l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale qui aurait été obtenue sans les modifications introduites par l'arrêté du 2 décembre 2013, c'est-à-dire, en application de l'ancien barème en vigueur à la date de signature du contrat.

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2009	2010	2011	2012	2013
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	60	60	60	60	85

Calcul de l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable

Items	Intitulé	Unité		Points obtenus	Conditions particulières
Existence et mise à jour d'un plan de réseaux					
1	1) Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux et les dispositifs de mesures (10 points)	Oui/Non	Oui	10	aucune
2	2) Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (5 points)	Oui/Non	Oui	5	aucune
Total obtenu pour les Items 1 à 2		U		15	
Existence et mise à jour d'un inventaire de réseaux					
3	3) Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques (entre 0 et 15 points en fonction des 3 critères de l'item)	Oui/Non	Oui	15	aucune
	3) Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres	Oui/Non	Oui		aucune
	3) Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètre (0 à 5 points)	%	100%		aucune
4	4) Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	%	100%	15	aucune
Total obtenu pour les Items 1 à 4		U		45	
Réalisation du descriptif détaillé des réseaux				OUI	
5	5) Localisation des ouvrages annexes (vannes, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	Oui/Non	Oui	10	aucune
6	6) Inventaire des pompes et équipements électromécaniques et mise à jour annuelle dans l'inventaire des réseaux (10 points)	Oui/Non	Oui	10	aucune
7	7) Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	Oui/Non	Oui	10	si le service a la mission de distribution

Items	Intitulé	Unité		Points obtenus	Conditions particulières
8	8) Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	Oui/Non	Oui	10	si le service a la mission de distribution
9	9) Identification des secteurs de recherche de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	Oui/Non	Non	0	aucune
10	10) Localisation à jour des autres interventions (réparations, purges, renouvellement) (10 points)	Oui/Non	Non	0	aucune
11	11) Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	Oui/Non	Non	0	aucune
12	12) Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	Oui/Non	Non	0	aucune
Total des points obtenus				85	

Total maximal pour les services de distribution d'eau potable	120
Total maximal pour les services de transfert d'eau potable sans distribution	100

Pour l'année 2013, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux potables [P103.2] est de 85¹ points sur un barème de 120.

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

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

→ 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 2014, 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 2014.
Réseau AEP	Quartier Saint Blin	Travaux en cours	Les travaux réalisés dans le cadre du projet ANRU ont permis de rationaliser le réseau d'eau potable et de clarifier les limites d'intervention (domaine public/domaine privé). Les travaux commencés fin 2009 se sont poursuivis en 2011 et 2012.
Défense incendie	Parc Poteaux d'incendie	Satisfaisant, néanmoins des remplacements d'appareils anciens sont à envisager car les pièces détachées pour les réparations ne sont plus disponibles.	Le parc est entretenu dans le cadre d'une convention d'entretien des PI/BI. Le contrat s'achève le 31/12/2013, il conviendra à la Commune de le renouveler.
Réservoirs	Fauconnière	En très bon état, compte tenu de la réhabilitation opérée sur 2011-2012.	
Sécurité du personnel	Surpresseurs ETIF et ZI	Non-conformité règlementaire sur la configuration du local chlore : le technicien doit être à l'extérieur de l'ouvrage pour intervenir sur les bouteilles chlore.	Une étude est à mener pour la mise en conformité des locaux. Les dimensions du local contenant la partie gazeuse doivent être limitées afin de renforcer la sécurité des intervenants en empêchant leur pénétration dans celui-ci.
Installations AEP			La réglementation impose une étude de la vulnérabilité des installations aux actes de malveillance. La SFDE a transmis en 2009 à la commune une proposition à ce sujet.

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Réseau de distribution d'eau	Réseau de distribution d'eau	L'utilisation, par les particuliers, d'une ressource en eau autre que celle distribuée par le réseau public (eau issue de puits, de forages domestiques ou de dispositifs de récupération d'eau de pluie) peut présenter des risques sanitaires pour la population. En effet, la connexion d'un réseau contenant de l'eau provenant d'une ressource non potable avec le réseau de distribution d'eau potable peut contribuer à polluer les installations intérieures et, par retour d'eau, le réseau public.	En vue de renforcer la sécurité sanitaire des réseaux d'eau potable, la Collectivité devra modifier son Règlement du Service de l'Eau en y intégrant les nouvelles dispositions réglementaires relatives à la déclaration en Mairie et au contrôle des ouvrages de prélèvement (puits et forages) et des installations de récupération d'eau de pluie : - Décret n° 2008-652 du 02 juillet 2008 - Arrêté du 21 août 2008 - Deux arrêtés du 17 décembre 2008
Production d'eau Usine d'Annet-sur-Marne	Production d'eau Usine d'Annet-sur-Marne	De nouvelles exigences réglementaires ont imposé la réalisation d'importants travaux de mise aux normes sur l'usine d'eau potable d'Annet-sur-Marne.	Il conviendra de traduire l'impact financier de ces travaux réglementaires dans la convention de fourniture d'eau.
Réseau d'alimentation en eau Liaison Oise-Marne DN 800mm	Réseau d'alimentation en eau Liaison Oise-Marne DN 800mm	Deux conventions ont été passées en 2010 entre les communes d'Arnouville, Gargess-Les-Gonesse, Gonesse, Bonneuil-En-France et le SEDIF. Elles donnent aux communes de nouvelles obligations en matière d'entretien et de renouvellement de la canalisation DN 800 liaison Oise-Marne.	Il est nécessaire que la commune statue sur les modalités de mise en oeuvre de ses nouvelles obligations. Il est possible de les intégrer par avenant au contrat de délégation de service public.

2.2.3. L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

La réalité du quotidien de l'exploitation consiste en 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	Conformité bactériologique
BACHE ZI 1000 M3 GONESSE	16/01/2013	OUI
RESERVOIR FAUCONNIERE 1 500 M3 GONESSE	24/01/2013	OUI
RESERVOIR FAUCONNIERE 2 500 M3 GONESSE	20/03/2013	OUI
RESERVOIR FAUCONNIERE 3 500 M3 GONESSE	23/10/2013	OUI

→ Réseaux et branchements

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisation	7	7	7	7	0	-100,0%
Nombre de fuites par km de canalisation	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	-100,0%
Nombre de fuites sur branchements (dont compteurs)	50	62	64	51	49	-3.9%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,2	1,5	1,5	1,2	1.2	0,0%
Nombre de fuites sur équipements	0	1	0	0	0	0%
Nombre d'autres fuites	2	0	0	0	0	0%

→ Recherches de fuites

Commune	Date	Linéaire inspecté	Résultat
GONESSE	annuel	1340	Recherche de fuite par corrélation - 5 fuite(s) identifiée(s)

Liste des fuites sur branchements

Commune	Date	Adresse	Diamètre
GONESSE	11/04/2013	RUE AULNAY	30
GONESSE	13/06/2013	RUE GERMAINE TILLION	25
GONESSE	13/09/2013	11 RUE DE PARIS	25
GONESSE	16/09/2013	9 RUE GALANDE	25
GONESSE	01/10/2013	RUE DE LA HAYE POITOU	25
GONESSE	29/10/2013	6 RUE DES VIGNOIS	25
GONESSE	13/11/2013	44 RUE DE LA MADELEINE	25

Liste des arrêts d'eau non programmés

Commune	Date intervention	Type d'intervention
---------	-------------------	---------------------

GONESSE	30/04/2013	Non programmé
GONESSE	24/05/2013	Non programmé
GONESSE	19/09/2013	Non programmé

Liste des arrêts d'eau programmés

Commune	Date d'intervention	Type d'intervention
GONESSE	41457	Programmé
GONESSE	41578	Programmé

2.2.4. 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 10% des 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 elle a 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 de compteurs 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.

Fort 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 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.

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

→ Installations

Installation	Commentaires
COMPTEURS ABONNE	RENOUVELLEMENT DE 433 COMPTEURS ABONNE
RESERVOIR	RENOUVELLEMENT DE LA CLOTURE
ZI GONESSE	REMISE EN ETAT DE LA VANNE MONOVAR

→ Branchements

Renouvellement des branchements plomb	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de branchements	4 269	4 278	4 175	4 175	4 185	0,2%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	640	440	329	329	323	-1,8%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	15%	10%	8%	8%	8%	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	152	200	111	0	6	100%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	19,19%	31,25%	25,23%	0,00%	1,82%	100%

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

(**) par le Délégitaire et par la Collectivité

→ Compteurs

Renouvellement des compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de compteurs	4 456	4 515	4 633	4 614	4 668	1,2%
Nombre de compteurs remplacés	252	608	467	270	383	41,9%
Taux de compteurs remplacés	5,7	13,5	10,1	5,9	8,2	39,0%

2.2.5. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

Création de branchements par le délégataire :

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements
GONESSE	22/03/2013	4 BIS RUE PIERRE LORGNET	1
GONESSE	17/05/2013	11 AVENUE DES AUBEPINES	1
GONESSE	19/06/2013	82 RUE DE PARIS	1
GONESSE	09/07/2013	RUE D'ORGEMONT	1
GONESSE	19/07/2013	15 RUE GENERAL LECLERC	1
GONESSE	08/08/2013	7 RUE GALANDE	1
GONESSE	23/09/2013	RUE DE PARIS	3
GONESSE	10/12/2013	ALLEE REMBRANDT	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, à l'inventivité et à l'engagement quotidien de ses équipes, VEOLIA Eau fait progresser le niveau de performance des services dont elle assure la gestion.

2.3.1. 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).

QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	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	Déléataire	0,67 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Déléataire	98.01 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	0,00 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	0,65 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	3 951€
GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Déléataire	85 points
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	-
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	-
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Déléataire	91,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	10,26 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	10,12 m3/jour/km
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	88,33%
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Oui
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Déléataire	Oui
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Déléataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Déléataire	Oui : Annet sur Marne
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Déléataire	Oui
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Déléataire	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

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

2.3.2. 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 90%.



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

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

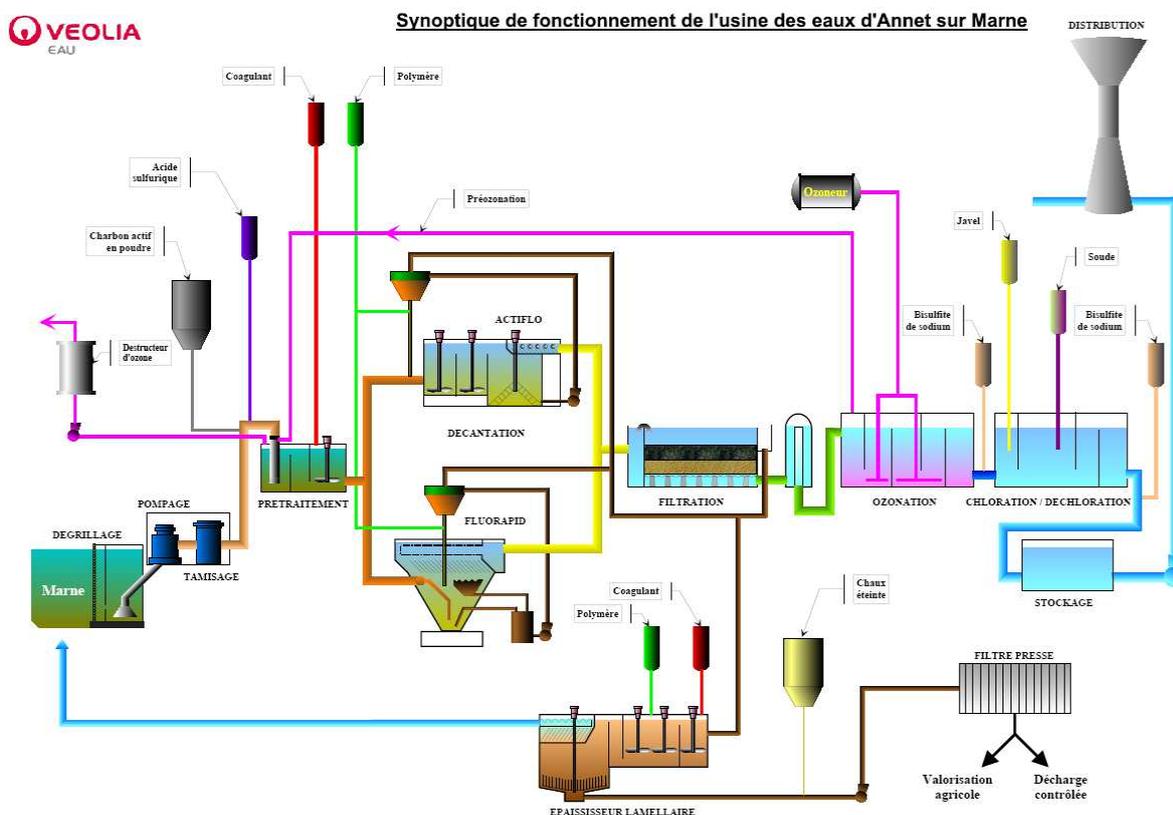
Le niveau d'efficacité des services d'eau résulte de l'alliance de l'expertise des hommes et des femmes du service de l'eau, du savoir-faire de VEOLIA Eau et de l'existence d'une véritable démarche de management de la performance.

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

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

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

Le 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 - Préozoneation - 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 2013.

Travaux sur le site d'Annet en 2013 :

- Fin des travaux de mise en place d'une chambre de comptage dans le cadre de la DUP sur la prise d'eau (mise en service au 1^{er} semestre 2013)
- Mise en place d'une station d'alerte sur la Beuvronne (mise en service au 1^{er} semestre 2013)

Surveillance de la rivière Marne

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

Du 01/01/2013 au 04/01/13 fin de crue de décembre 2012

Turbidité maximale : 85 NTU Turbidité moyenne : 68 NTU
Débit maximal Marne : 345 m³/s Débit moyen Marne : 327 m³/s

Du 28/01/2013 au 12/02/13

Turbidité maximale : 200 NTU Turbidité moyenne : 112 NTU
Débit maximal Marne : 385 m³/s Débit moyen Marne : 293 m³/s

Du 22/03/2013 au 25/03/2013

Turbidité maximale : 58 NTU Turbidité moyenne : 54 NTU
Débit maximal Marne : 210 m³/s Débit moyen Marne : 206 m³/s

Du 09/05/2013 au 11/05/2013

Turbidité maximale : 60 NTU Turbidité moyenne : 59 NTU
Débit maximal Marne : 228 m³/s Débit moyen Marne : 221 m³/s

Du 22/05/2013 au 27/05/2013

Turbidité maximale : 55 NTU Turbidité moyenne : 53 NTU
Débit maximal Marne : 253 m³/s Débit moyen Marne : 240 m³/s

Le 16/10/2013

Turbidité : 56 NTU

Débit Marne : 131 m³/s

Du 20/10/2013 au 15/11/2013

Turbidité maximale : 172 NTU

Débit maximal Marne : 326 m³/s

Turbidité moyenne : 75 NTU

Débit moyen Marne : 233 m³/s

Le 01/12/2013

Turbidité : 82 NTU

Débit Marne : 237 m³/s

Du 25/12/2013 au 31/12/2013

Turbidité maximale : 307 NTU

Débit maximal Marne : 253 m³/s

Turbidité moyenne : 169 NTU

Débit moyen Marne : 212 m³/s

Turbidité maximale :

307 NTU le 26/12/2013

Nombre de jours avec turbidité supérieure à 50 NTU : 65 jours

Turbidité moyenne annuelle :

32 NTU

Débit de la Marne :

- Débit maximum

385 m³/s,

- Débit moyen

156 m³/s,

- Débit minimum

56 m³/s

Pollutions

Pas de pollution observée en 2013 sur l'usine.

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES DEMANDES PAR LA COLLECTIVITE

Détail des volumes d'eau exportés

Installations	Volume (m ³)
ARNOUVILLE : Concorde	120 036
ARNOUVILLE : Le Vignois	21 640
ARNOUVILLE : Sellier	47 428
BONNEUIL	51 696
GARGES	2 171 500
Total	2 412 300

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	
Premier semestre 2013	05/06/13	02/07/2013
Deuxième semestre 2013	Facturation le 16/12/13 pour le 1 ^{er} groupe et 20/12/13 pour le 2eme groupe	

Cartographie et données patrimoniales

Les 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 depuis 2010. La SFDE procèdera à la mise à jour du modèle 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 :

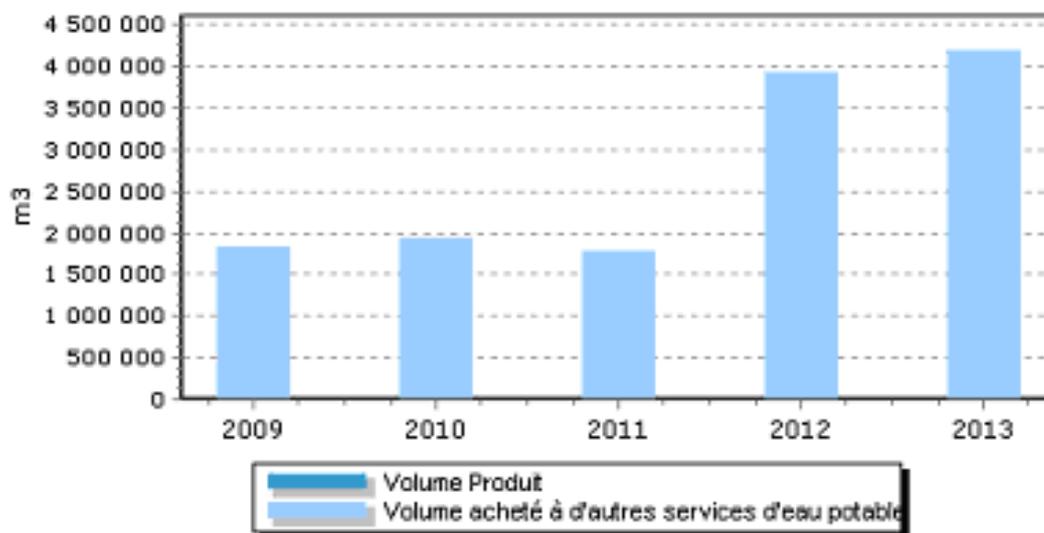
Année 2013	Objectif	Points de pénalité affectés si l'objectif n'est pas atteint	Performance de l'année	Points de pénalité
Gestion du réseau				
Analyses non-conformes en distribution (DDASS) (Bactériologiques, Physico-chimiques ou autres)	0	Nombre d'occurrences supérieures à l'objectif x 10	0	0
Interruptions non programmées du service (hors sécheresse, forte période pluvieuse, gel ou catastrophe naturelle)	10	Nombre d'occurrences supérieures à l'objectif x 5	3	0
Indice linéaire de pertes (définition Article 21) Moyenne sur 3 années*	< 4,85 m ³ /j/km	(objectif – réalisé) x 50	10,12	28
Gestion des usagers				
Respect des obligations du service (Article 23)	100 %	Nombre de non respect supérieur à l'objectif x 1	100%	0

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	1 841 685	1 923 179	1 788 105	3 933 715	4 195 883	6,7%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	189 258	265 214	197 477	2 373 320	2 412 300	1,6%
Volume mis en distribution (m3)	1 652 427	1 657 965	1 590 628	1 560 395	1 783 583	14,3%

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



En 2013, comme en 2012, les volumes transitant sur le réseau pour les communes de Garges, Arnouville et Bonneuil ont été intégrés, ce qui augmente le volume d'eau achetée.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	1 841 685	1 923 179	1 788 105	3 933 715	4 195 883	6,7%
SEDIF	8 069	1 104	0	0	0	0%
SFDE	1 833 616	1 922 075	1 788 105	3 933 715	4 195 883	6,7%

L'efficacité de la distribution : le volumes 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 :

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 661 760	1 762 924	1 682 407	3 839 748	3 854 340	0,4%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 472 502	1 497 710	1 484 930	1 466 428	1 442 040	-1,7%
domestique ou assimilé	1 335 112	1 358 475	1 316 414	1 319 737	1 325 554	0,4%
autres que domestique	137 390	139 235	168 516	146 691	116 486	-20,6%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	189 258	265 214	197 477	2 373 320	2 412 300	1,6%

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	189 258	265 214	197 477	2 373 320	2 412 300	1,6%
ARNOUVILLE				167 549	189 104	12,9%
BONNEUIL EN FRANCE				39 761	51 696	30,0%
GARGES LES GONESSE					2 171 500	
SEDIF	189 258	265 214	197 477	0	0	0%

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

→ Volume consommé

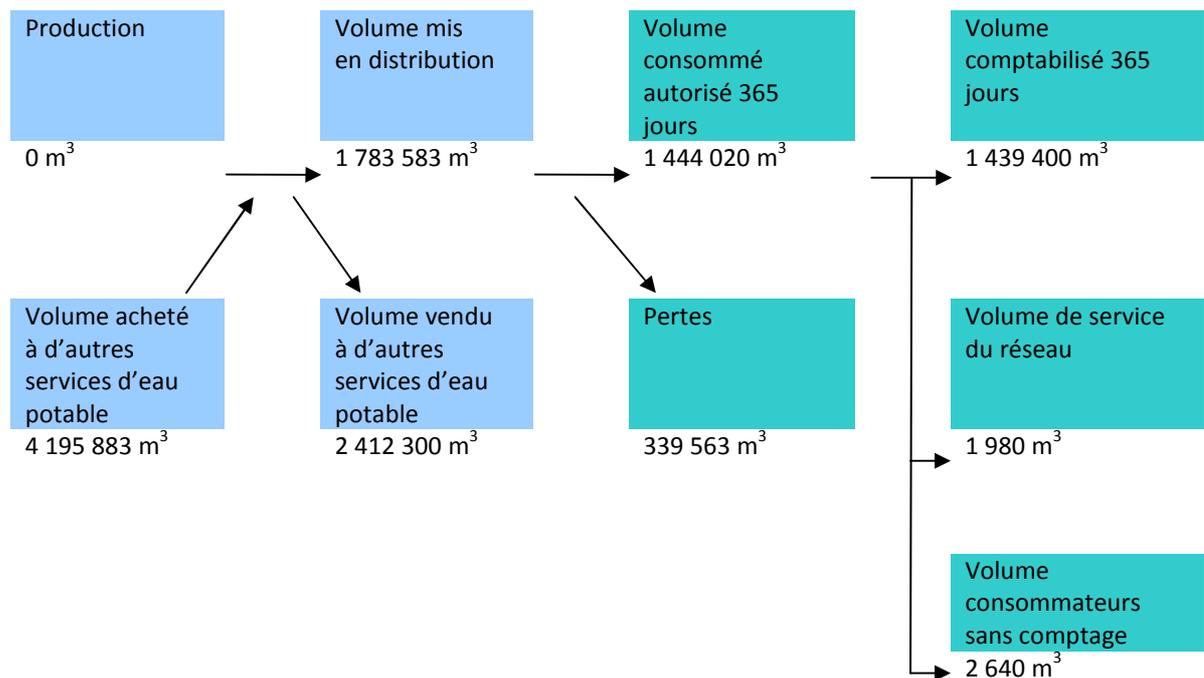
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	1 471 317	1 496 465	1 483 685	1 465 153	1 439 400	-1,8%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 185	1 245	1 245	1 275	2 640	107,1%
Volume de service du réseau (m3)	3 362	3 167	3 434	3 250	1 980	-39,1%
Volume consommé autorisé (m3)	1 475 864	1 500 877	1 488 364	1 469 678	1 444 020	-1,7%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	365	366	365	-0,3%

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

	2011	2012	2013
APPAREILS PUBLICS	14 917	10 659	15 503
COLLECTIFS	160 650	151 031	150 194
INDIVIDUELS	1 242 716	1 239 808	1 212 817
INDUSTRIELS	20 442	14 937	13 712
BATIMENTS COMMUNAUX	44 839	48 718	47 174
GONESSE	1 483 564	1 465 152	1 439 399
TOTAL	1 483 564	1 465 152	1 439 399

→ 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.

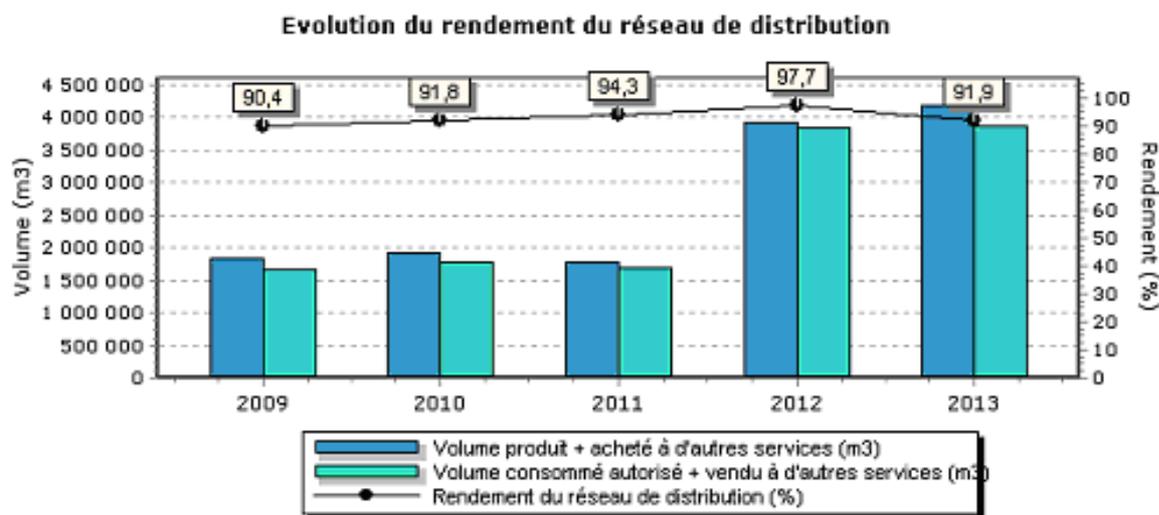
Il importe aux collectivités d'atteindre les objectifs de rendement fixés par la loi pour éviter de faire peser sur les consommateurs un surcoût dû aux pénalités – doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource - prévues par le texte si les plans d'actions rendus nécessaires ne sont pas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

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, VEOLIA Eau propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement **[P104.3]**, tout en prenant en compte les contraintes dues à des causes non prévisibles (présence de CVM¹ par exemple).

¹ Chlorure de Vinyl Monomère

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	90,4 %	91,8 %	94,3 %	97,7 %	91,9 %	-5,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . .A	1 475 864	1 500 877	1 488 364	1 469 678	1 444 020	-1,7%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	189 258	265 214	197 477	2 373 320	2 412 300	1,6%
Volume produit (m3) C	0	0	0	0	0	0%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	1 841 685	1 923 179	1 788 105	3 933 715	4 195 883	6,7%

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 du réseau s'établit à près de 92%, pour une valeur moyenne sur les 5 dernières années à 93%. La baisse de rendement constatée cette année fait suite à une dérive d'un capteur de mesure de niveau sur la seule cuve équipée (réservoir R1). Cette cuve R1 est également la seule à être munie d'un capteur de trop plein.

Les recherches effectuées ont permis en début d'année 2014 de trouver l'origine : lorsque le niveau du réservoir R1 atteint 4,5m dans ce réservoir, sans que ce réservoir soit au trop plein, le réservoir R3 est par contre déjà en débordement.

Cette information de débordement du R3 n'est pas retransmise, donc elle était inconnue, compte tenu de l'absence de mesure de niveau et de sonde de trop plein. Nous pensons que cet événement a pu se produire fréquemment en 2013 et début d'année 2014, d'où la dérive observée des volumes.

Il faut sécuriser les informations sur les 3 réservoirs et disposer de mesure de niveau et de sonde de trop plein pour chacune d'entre elles.

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	5,39	4,79	3,17	2,82	10,26
Volume mis en distribution (m3) A	1 652 427	1 657 965	1 590 628	1 560 395	1 783 583
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	1 471 317	1 496 465	1 483 685	1 465 153	1 439 400
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	92 008	92 292	92 282	92 184	91 894

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A- B)/(L/1000)/365	5,26	4,66	3,04	2,69	10,12
Volume mis en distribution (m3) A	1 652 427	1 657 965	1 590 628	1 560 395	1 783 583
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	1 475 864	1 500 877	1 488 364	1 469 678	1 444 020
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	92 008	92 292	92 282	92 184	91 894

→ Performance opérationnelle du réseau de distribution

Année	Rdt (%)	ILP (m3/j/km)	ILVNC (m3/j/km)	ILC (m3/j/km)
2013	91,9	10,12	10,26	114,97

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

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

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

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

2.4. La qualité de l'eau produite et 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.

2.4.1. 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.² :

Eau produite d'Annet-sur-Marne:

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	200	200	3026	3026
Physico-chimique	1419	1418	1441	1441
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	400	400	5939	5934
Physico-chimique	1181	1158	6222	6205

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Turbidité	0	1,76	1	0	32	256	0,5 NFU

² Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

La non-conformité indiquée par l'ARS le 27 décembre 2013 sur le paramètre turbidité a été contestée. Un second laboratoire à cette même date, indique une valeur de 0,26NTU, valeur comparable à celle des analyseurs en continu de l'usine sur ce paramètre.

Détail des dépassements par rapports aux références de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	0	4	100	1455	0 n/100ml
Bactéries Coliforme /Colilert	0	1	0	1	0	110	0 Qualitatif
Carbone Organique Total	1,08	2,8	19	8	100	196	2 mg/l C
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	0	2	0	4	0	7	2 Qualitatif
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	2	2	1	8	158	2 Qualitatif
Température de l'eau	0,12	25,2	0	3	100	1237	25 °C
Turbidité	0	4,9	0	1	65	1145	2 NFU
Turbidité	0	1,76	2	0	32	256	0,5 NFU

En 2013, 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.

Eau distribuée de Gonesse :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégitaire	
	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	107	107	74	74
Physico-chimique	25	25	14	14
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	215	215	120	120
Physico-chimique	480	479	84	82

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

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

Détail des dépassements par rapports aux références de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Conductivité à 25°C	447	1270	0	1	53	3	1100 µS/cm
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	0	0	0	1	0	1	2 Qualitatif
Turbidité	0	2,08	1	0	53	22	2 NFU

2.4.2. 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'ARS³. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations⁴, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	41	55	52	53	54
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	41	55	52	53	54
Paramètres physico-chimique	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité physico-chimique	83,33 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	5	6	6	3	5
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	6	6	6	3	5

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

→ Teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère

La directive européenne 98/83/CE du 3 novembre 1998 relative à la qualité des Eaux Destinées à la Consommation Humaines (EDCH) limite à 0,5 µg/L la teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) résiduel du polychlorure de vinyle (PVC). La Directive Européenne transposée en droit français par le décret n°2001-1220 du 20 décembre 2001 ne prévoit pas de mesure analytique de ce paramètre dans l'eau, sauf lors de circonstances particulières (pollution d'une ressource en eau d'origine industrielle, réalisation de campagnes de mesures spécifiques, etc.).

En 2011, la Direction Générale de la Santé (DGS) a diligenté une campagne nationale sur ce paramètre. Cette campagne nationale d'analyse du CVM a montré que le contrôle sanitaire tel qu'il était prévu dans les textes antérieurs de la réglementation, c'est-à-dire non ciblé sur les zones potentiellement à risque de migration du CVM résiduel dans les tronçons de canalisations, ne permet pas de détecter les non-conformités..

³ Agence Régionale de Santé

⁴ 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

C'est pourquoi, la DGS a diffusé en date du 18 octobre 2012 une instruction auprès des Agences Régionales de Santé (ARS) relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le chlorure de vinyle monomère en application des articles R.1321-26 à R.1321-36 du code de la santé publique. Cette nouvelle instruction précise les modalités :

- ◆ De repérage des canalisations à risques à l'échelle du réseau de distribution de la collectivité
- ◆ D'adaptation du contrôle sanitaire
- ◆ De gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité au robinet (mesures correctives, le cas échéant, restriction de consommation et mesure de long terme).

Repérage des canalisations à risques

En application de cette instruction, la plupart des Agences Régionales de Santé ont demandé la transmission des caractéristiques patrimoniales des réseaux de distribution des services d'eau potable pour fin de repérage des canalisations à risques.

L'ensemble des informations susceptibles de faciliter cette démarche de repérage a été soit adressé directement à l'ARS, soit compilé par les exploitants pour envoi à l'ARS demanderesse.

Adaptation du contrôle sanitaire et du programme d'auto-surveillance

De par les caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), certains réseaux font partie des sites susceptibles d'être concernés par le phénomène de migration du CVM et pour lesquels le programme d'auto-surveillance a été ou devra être adapté en pérennisant la réalisation régulière d'analyses sur ce paramètre.

Gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité au robinet

Au titre de l'adaptation de l'autosurveillance, nous avons engagé des recherches sur ce paramètre au cours de l'année 2013. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes.

→ *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 deux heures en zone urbaine et quatre heures en zone rurale, 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 deux heures...

2.5.1. 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 figurent au tableau suivant :

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	4 359	4 398	4 505	4 463	4 483	0,4%
domestiques ou assimilés	4 342	4 380	4 487	4 460	4 464	0,1%
autres que domestiques	16	15	15	-	15	-
autres services d'eau potable	1	3	3	3	4	33,3%
Volume vendu selon le décret (m3)	1 661 760	1 762 924	1 682 407	3 839 748	3 854 340	0,4%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	26 465	26 593	26 814	26 637	26 627	-0,0%

→ Les données par commune

GONESSE	2012	2013
Appareils publics	11	14
Collectifs	19	19
Individuels	4 333	4 351
Industriels	8	8
Bâtiments communaux	89	87
Total	4 460	4 479
Total global	4 460	4 479

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

2013	
Abonnements Eau	4 479
Nombre de prises d'abonnements	251
Nombre de résiliations	236
Taux de mutations	5,60 %

2013	
Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)	92
<i>ASPECT</i>	1
<i>FUITES</i>	47
<i>GOUT</i>	0
<i>MANQUE D'EAU</i>	16
<i>ODEUR</i>	0
<i>PRESSIION</i>	3
<i>PROBLEMES INSTALLATION</i>	25
Nombre de demandes sur factures	83
<i>DEGREVEMENT FUITE</i>	7
<i>ESTIMATION</i>	66
<i>INDEX DOUTEUX</i>	6
<i>TARIF MIS EN CAUSE</i>	4
Taux de clients bénéficiant d'un échéancier de paiement différé	5,76 %
Taux de clients prélevés	42,29 %
<i>dont mensualisés</i>	22,37 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	0,65 %
Déplacements pour impayés	131
<i>Branchement fermé</i>	59
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	0
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	0

2.5.2. 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 2013 sont :

	2013
Satisfaction globale	88,33

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 **[P151.1]** : 0,67/1000 abonnés
- 💧 Taux de réclamations écrites **[P155.1]** : 0,00/1000 abonnés

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	98,48 %	100,00 %	98,55 %	98,86 %	98,01%
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	197	308	344	264	251
Nombre de branchements ouverts dans le délai	194	308	339	261	246

→ *Le taux de réclamations écrites*

En 2013, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **0,00/1000 abonnés**.

DEMANDES ADMINISTRATIVES	2012	2013
CONTRAT	1	1
CONTRÔLE COMPTEUR	0	0
DEGREVEMENT FUITE	2	7
DIVERS TRAVAUX	0	0
ESTIMATION	45	66
INDEX DOUTEUX	7	6
PLAINTÉ FONCTIONNEMENT CSC	0	0
PLAINTÉ RELEVÉ	0	1
PROBLÈME PAIEMENT	0	0
RDV NON HONORÉ	0	1
REMBOURSEMENT	0	0
TARIF MIS EN CAUSE	2	4
Total	57	86
DEMANDES TECHNIQUES	2012	2013
ASPECT	0	1
ASSAINISSEMENT OBSTRUCTION	0	0
AUTRES	0	0
FUITES	61	47
GOUT	0	0
MANQUE D'EAU	9	16
PLOMB	0	0
PRESSIION	4	3
PROBLÈMES INSTALLATION	32	25
Total	106	92

→ *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 2013, le taux d'interruption de service pour votre service est de 0,67/1000 abonnés.

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux d'occurrence des interruptions de service non	1,61	1,36	1,55	1,79	0,67

programmées (pour 1 000 abonnés)					
Nombre d'interruptions de service	7	6	7	8	3
Nombre d'abonnés (clients)	4 359	4 398	4 505	4 463	4 483

2.5.3. LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2013 : 0

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



1 Vos urgences n'attendent pas
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.
Votre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.

2 Vos rendez-vous sont respectés
Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.
Votre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

3 Vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse
Notre équipe de chargé(e)s de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.
Votre 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.

4 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.

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. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.
Votre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

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)
Votre garantie délai
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.
Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.



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 avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.
Votre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

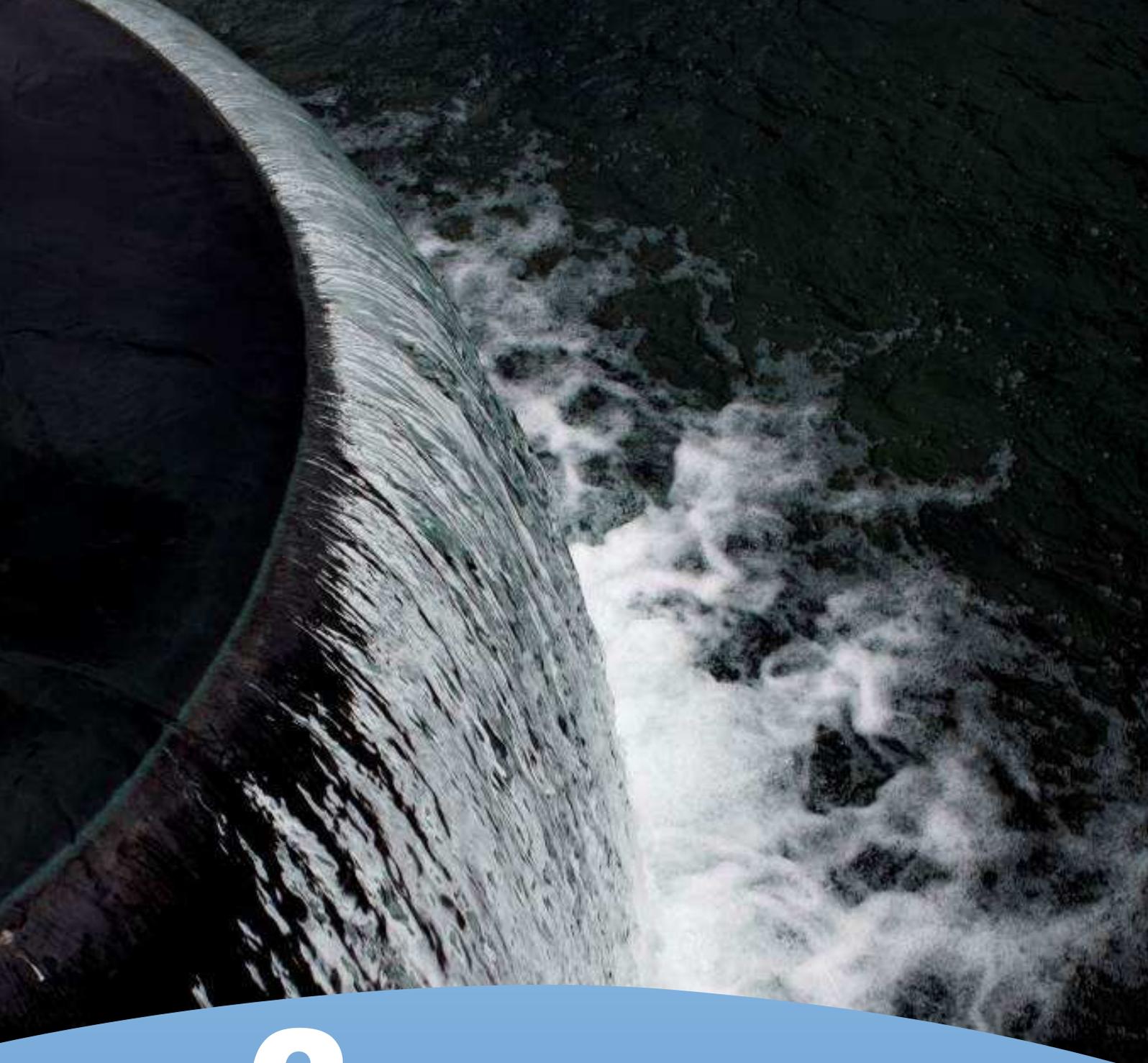
8 Nous nous engageons contre l'exclusion
Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

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 (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros. Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.

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

L'application de la garantie de service doit être demandée de l'entrepreneur dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée jusqu'à extinction et est même impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances exceptionnelles, conditions climatiques difficiles (gel, inondation...), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inadéquates, absence d'un client au rendez-vous fixé, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.



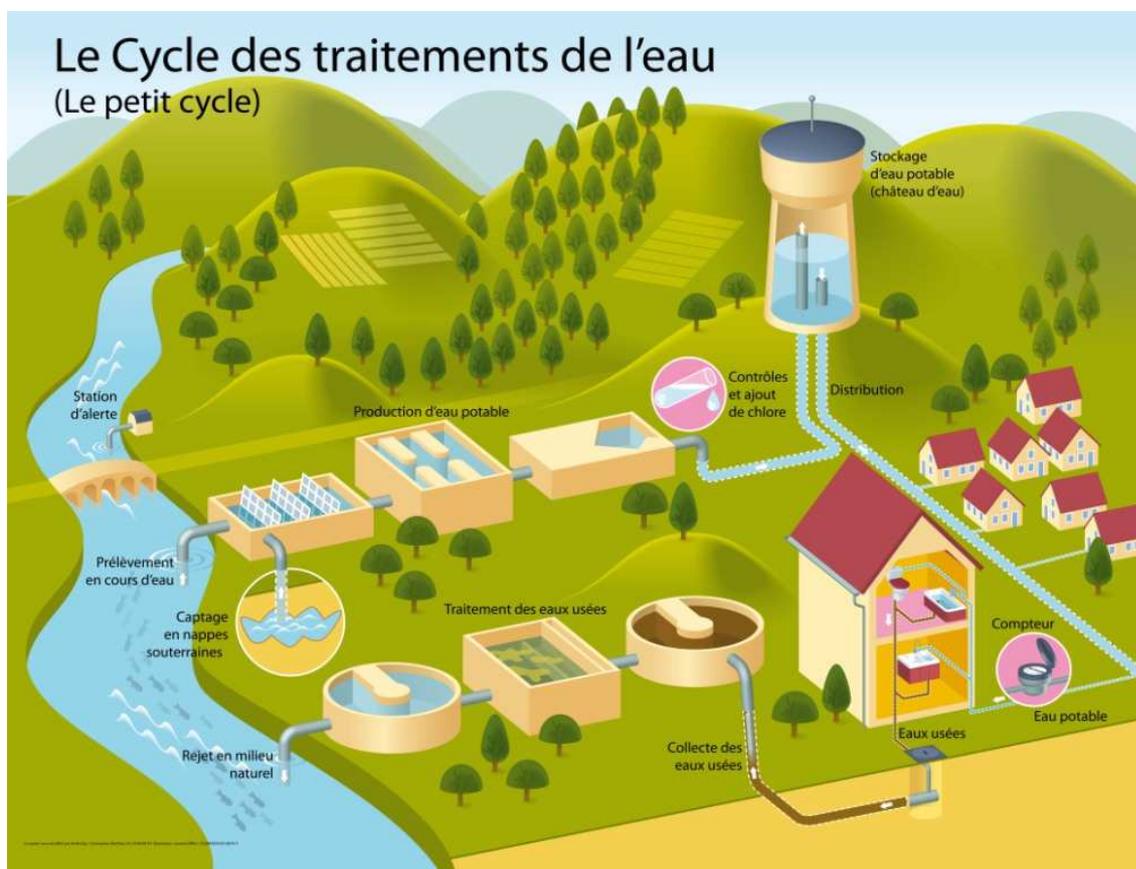
3.

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. Le périmètre de protection 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 [P108.3] permet d'évaluer ce processus.

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



3.2. L'énergie et les réactifs

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.	2009	2010	2011	2012	2013
Energie facturée consommée (kWh)	59 554	59 013	58 363	71 656	52 536

Reprise ETIF	2009	2010	2011	2012	2013
Energie facturée consommée (kWh)	34 051	36 195	32 527	35 530	32 391

→ *La consommation de réactifs*

Réactifs	Quantité	Commentaires
Chlore	392	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 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...
FORTE	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

4.1.1. 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 gère 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.

4.1.2. 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 [D102.0] et pour 120 m³, au premier janvier est la suivante :

GONESSE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2014	N/N-1
Part délégataire			181,38	183,60	1,22%
Abonnement			34,00	34,40	1,18%
Consommation	120	1,2433	147,38	149,20	1,23%
Part communale			9,06	9,06	0,00%
Consommation	120	0,0755	9,06	9,06	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0800	10,64	9,60	-9,77%
Organismes publics			48,00	48,00	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Total € HT			249,08	250,26	0,47%
TVA			13,70	13,76	0,44%
Total TTC			262,78	264,02	0,47%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,19	2,20	0,46%

4.1.3. 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	m³	Prix au 01/01/2014	Montant au 01/01/2013	Montant au 01/01/2014	N/N-1
Production et distribution de l'eau			201,08	202,26	0,59%
Part délégataire			181,38	183,60	1,22%
Abonnement			34,00	34,40	1,18%
Consommation	120	1,2433	147,38	149,20	1,23%
Part communale			9,06	9,06	0,00%
Consommation	120	0,0755	9,06	9,06	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0800	10,64	9,60	-9,77%
Collecte et dépollution des eaux usées			153,60	171,60	11,72%
Part autre(s) collectivité(s)			153,60	171,60	11,72%
Consommation	120	1,4300	153,60	171,60	11,72%
Organismes publics et TVA			97,70	97,76	0,06%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			13,70	13,76	0,44%
TOTAL € TTC			452,38	471,62	4,25%

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

→ **Montant des abandons de créance et total des aides accordées par VEOLIA Eau [P109.0], en 2013 : 3 951 €**

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	27	19	48	41	40
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	2 460,64	1 423,12	2 734,00	3 020,07	3 950,67
Volume vendu selon le décret (m3)	1 661 760	1 762 924	1 682 407	3 839 748	3 854 340

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.

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	263	179	307	285	258

4.3. Les engagements sociaux et environnementaux

4.3.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

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

Il est à noter que VEOLIA Eau est la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés aux métiers de l'environnement. Chaque année, les Campus VEOLIA dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

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 la sécurité au travail. L'évaluation annuelle de managers de VEOLIA Eau intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

4.3.2. 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.

4.3.3. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires dans 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.



5.

LE 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	2012	2013	Ecart
PRODUITS	2 810 533	2 781 511	-1,03 %
Exploitation du service	1 977 958	1 971 859	
Collectivités et autres organismes publics	747 488	740 563	
Travaux attribués à titre exclusif	52 844	31 937	
Produits accessoires	32 243	37 152	
CHARGES	2 815 375	2 785 315	-1,07 %
Personnel	326 800	207 012	
Energie électrique	17 852	17 115	
Achats d'eau	1 046 598	1 219 724	
Produits de traitement	2 326	2 796	
Analyses	4 167	5 320	
Sous-traitance, matières et fournitures	131 280	74 722	
Impôts locaux et taxes	21 266	17 583	
Autres dépenses d'exploitation			
	<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	15 988	15 437
	<i>Engins et véhicules</i>	25 871	18 411
	<i>Informatique</i>	50 074	33 964
	<i>Assurances</i>	9 180	5 971
	<i>Locaux</i>	47 983	29 809
	<i>Autres</i>	-21 487	-7 827
Contribution des services centraux et recherche	61 256	40 957	
Collectivités et autres organismes publics	747 488	740 563	
Charges relatives aux renouvellements			
	<i>Pour garantie de continuité du service</i>	28 320	29 360
	<i>Fonds contractuel (Renouvellements)</i>	263 581	269 997
Charges relatives aux investissements			
	<i>Programme contractuel (Investissements)</i>	15 103	47 217
	<i>Investissements incorporels</i>	445	452
Charges relatives aux investissements du domaine privé	448	440	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	20 836	16 292	
RESULTAT AVANT IMPOT	-4 842	-3 804	21,44 %
RESULTAT	-4 842	-3 804	21,44 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: V3270

Données en €

→ L'état détaillé des produits

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

Référence: V3270

LIBELLE	2012	2013	Ecart
Recettes liées à la facturation du service <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 960 656 1948 984 11672	1 951 739 1956 655 -4 916	-0,45 %
Autres recettes liées à l'exploitation du service <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	17 302 17 302	20 120 20 120	16,29 %
Exploitation du service	1 977 958	1 971 859	-0,31 %
Produits : part de la collectivité contractante <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	106 509 102 460 4 049	108 874 108 504 370	2,22 %
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau) <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	123 987 120 699 3 289	127 358 127 467 -109	2,72 %
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	516 991 515 366 1625	504 331 507 301 -2 970	-2,45 %
Collectivités et autres organismes publics	747 488	740 563	-0,93 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	52 844	31 937	-39,56 %
Produits accessoires	32 243	37 152	15,23 %

Données en €

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.

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

→ *Inventaire des biens*

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

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

Aucun programme contractuel d'investissements n'a été défini au contrat au cours de l'exercice.

→ 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.

Nature des biens	2013
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	0,00
Equipements (€)	0,00
Génie civil (€)	0,00
Compteurs (€)	31 027,56

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

Opération	Qté
COMPTEURS EAU	402

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 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				2,00	- 270 259,12
janv-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,003537 +0,02)		2,3537%		6 361,09	- 276 620,21
juil-09	K Actualisation de la Dotation	1,068158				
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
dec-10	Renouvellement de branchements rue de bourgogne (13)				21 450,00	- 346 213,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de bretagne (14)				23 100,00	- 369 313,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue ph auguste (12)				19 800,00	- 389 113,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de lorraine (15)				24 750,00	- 413 863,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue ile de France (30)				49 500,00	- 463 363,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de temple (17)				28 050,00	- 491 413,84
dec-10	Renouvellement de branchements divers rues (99)				150 789,24	- 642 203,08
						- 642 203,08
	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
dec-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
juil-12	K Actualisation de la Dotation	1,149545				

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, sauf stipulations spécifiques, remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

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

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.

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. Le 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.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	91	210	3	mg/l
Chlorures	26,60	26,60	1	250 mg/l
Magnésium	9,30	31	3	mg/l
Nitrates	16	25,70	3	50 mg/l
Potassium	2,10	2,10	1	mg/l
Sodium	9,60	9,60	1	200 mg/l
Sulfates	38,30	38,30	1	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	26,66	65,20	3	°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	9,19	27	31	µg/l	<=200
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	5,83	92	53	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	5	Qualitatif	<=0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	42	n/100ml	<=0
E.Coli /100ml	0		0	52	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	2,57	71	53	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	52	n/100ml	<=0
E.Coli /Colilert	0		0	5	Qualitatif	<=0
Entérocoques fécaux	0		0	53	n/100ml	<=0
Chlore total	0,04	0,33	0,79	43	mg/l	
Chlore libre	0	0,25	0,76	43	mg/l	

EAU BRUTE ANNET – 2013

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Algues	69	0	231	n/ml		5
Chlorophytes Pourcentage	17	0	67	%		5
Chromophytes Pourcentage	63	0	100	%		5
Cyanophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Diatomophycées	100	100	100	%CHRMPHYTN		4
Euglénophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Navicula	1	1	1	Qualitatif		4
Pyrrophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Raphidophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Rhodophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Bact Revivifiables à 22°C 68h	4997	0	168000	n/ml		143
Bact Revivifiables à 36°C 44h	1678	0	25000	n/ml		144
Bact et spores sulfito-rédu	137	0	1200	n/100ml		140
Coliformes thermotolérants	741	200	2000	n/100ml	<=20000	8
Bactéries Coliformes	3810	0	20000	n/100ml		152
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
E.Coli par microplaques	2200	2200	2200	n/100ml	<=20000	1
Entérocoques fécaux	678	0	5000	n/100ml	<=10000	158
Entérocoques par microplaques	460	460	460	n/100ml	<=10000	1
E.Coli /100ml	1402	0	7700	n/100ml	<=20000	147
Kystes Giardia sp Eau Potable	0,11	0,08	0,16	n/100ml		6
Température de l'eau	12,3	3,8	24,8	°C	<=25	176
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	1	Qualitatif		9
Couleur apr. filtration simple	12	12	12	mg/l Pt	<=200	1
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		9
Turbidité	32,2	2,5	315	NFU		189
CO2 libre calculé	0	0	0	mg/l		1
Carbonates	0	0	0	mg/l CO3		9
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0,9	0	4	Qualitatif		9
Hydrogénocarbonates	291	210	340	mg/l		9
Titre Alcalimétrique	0	0	0	°F		2
Titre Alcalimétrique Complet	22,4	17	27,1	°F		55
Titre Hydrotimétrique	26,3	20,4	31,9	°F		61
pH mesuré au labo	8,1	7	8,4	Unité pH		192
pH à température de l'eau	8,1	7,4	8,4	Unité pH		164
Calcium	91	72	112	mg/l		10
Chlorures	16,9	10,3	27,1	mg/l	<=200	175
Conductivité à 25°C	541	415	663	µS/cm		188
Magnésium	7,9	5,8	9,3	mg/l		9
Potassium	2,4	1,5	3,3	mg/l		9
Sodium	8,2	6,4	9,9	mg/l	<=200	9
Sulfates	26,5	17,3	42,1	mg/l	<=250	187
Fer dissous	9	0	122	µg/l		175
Fer total	226	28	1800	µg/l		183

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Manganèse total	32,8	10,2	162	µg/l		9
Ammonium	0,07	0	0,2	mg/l	<=4	194
Azote Kjeldhal (en N)	0,73	0	3,06	mg/l		22
Nitrates	19,6	10,5	31,9	mg/l	<=50	187
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,41	0,22	0,67	mg/l		187
Nitrites	0,05	0	0,15	mg/l		193
Phosphore total (en P2O5)	0,19	0	0,5	mg/l P2O5		22
Carbone Organique Total	2,5	1,5	8,5	mg/l C	<=10	180
DBO (5 jours)	1,2	0	14	mg/l O2		21
DCO	5,9	0	27	mg/l O2		22
Matières en suspension	27	0	151	mg/l		34
O2 dissous % Saturation	69	25	98	%sat.	>=30	9
Oxygène dissous	10,2	2,3	13,3	mg/l		170
Aluminium total	0,3	0,1	1,4	mg/l		22
Antimoine	0	0	0	µg/l		6
Arsenic	0,2	0	1,99	µg/l	<=100	15
Baryum	0,03	0	0,07	mg/l	<=1	9
Bore	20,44	0	39	µg/l		9
Cadmium	0	0	0	µg/l	<=5	15
Chrome total	0,5	0	2	µg/l	<=50	15
Cuivre	0	0	0,01	mg/l		15
Cyanures totaux	0	0	0	µg/l	<=50	15
Fluorures	278	0	1630	µg/l		15
Mercure	0	0	0	µg/l	<=1	15
Nickel	1,4	0	2,9	µg/l		9
Plomb	1,42	0	7,6	µg/l	<=50	9
Sélénium	0,35	0	3,17	µg/l	<=10	9
Zinc	0,005	0	0,02	mg/l	<=5	9
Bromoforme	0	0	0	µg/l		7
Chloroforme	0	0	0	µg/l		15
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	µg/l		7
Dichloromonobromométhane	0	0	0	µg/l		7
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	µg/l		7
Bromochlorométhane	0	0	0	µg/l		1
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	µg/l		1
Dichlorométhane	0	0	0	µg/l		15
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	µg/l		7
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	µg/l		15
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	µg/l		7
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	µg/l		1
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	µg/l		7
Fréon 113	0	0	0	µg/l		7
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		15
Trichloropropane-1,2,3	0	0	0	µg/l		1
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		7
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	µg/l		1
Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		15
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	µg/l		15

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	µg/l		7
Acénaphthylène	0,01	0,01	0,01	µg/l		1
Acénaphène	0	0	0	µg/l		1
Anthracène	0	0	0	µg/l		9
Benzanthracène	0,01	0,01	0,01	µg/l		1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0,02	µg/l	<=1	15
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0,02	µg/l	<=1	15
Benzo(3,4)fluoranthène	0,01	0	0,04	µg/l	<=1	15
Benzo(a)pyrène	0,01	0	0,04	µg/l	<=1	15
Chrysène	0,01	0,01	0,01	µg/l		1
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	µg/l		1
Fluoranthène	0,01	0	0,07	µg/l	<=1	15
Fluorène	0	0	0	µg/l		1
Hydroca. polycycl. arom. 4sub nx	0,02	0	0,1	µg/l		15
Hydrocarb. polycycl. arom. 6subs	0,04	0	0,21	µg/l	<=1	15
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0,02	µg/l	<=1	15
Naphtalène	0,01	0	0,06	µg/l		9
Naphtalène Méthyl-2	0	0	0	µg/l		1
Phénantrène	0,01	0,01	0,01	µg/l		1
Bromures	0	0	0,1	mg/l		154
Déséthylatrazine	0,02	0	0,03	µg/l	<=2	15
Hydroxyterbutylazine	0	0	0,01	µg/l	<=2	9
Chlortoluron	0,15	0	1,2	µg/l	<=2	15
Diuron	0	0	0,01	µg/l	<=2	15
Isoproturon	0,06	0	0,37	µg/l	<=2	15
Terbuconazole	0	0	0,02	µg/l	<=2	9
AMPA, ac. aminométhylphosphonic	0,24	0,09	0,41	µg/l	<=2	10
Glyphosate	0,04	0	0,17	µg/l	<=2	10
Pesticides totaux	0,5	0,08	2,33	µg/l	<=5	15
Carbone organique dissous	2,9	2,9	2,9	mg/l C		1
Détergeant anionique	0	0	0	mg/l		9
Hydrocarbure dissous (indice)	0,01	0	0,2	mg/l	<=1	21
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	µg/l	<=100	15

Glycols						
1,2-Butanediol	0,00	0,00	0,00	mg/l		53
1,2-propanediol	0,00	0,00	0,00	mg/l		53
Ethylène glycol	0,00	0,00	0,00	mg/l		53

EAU PRODUITE ANNET – 2013

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Bact Revivifiables à 22°C 68h	1	0	35	n/ml		293
Bact Revivifiables à 36°C 44h	1	0	46	n/ml		293
Bact et spores sulfito-rédu	0	0	1	n/100ml	<=0	293
Clostridium perfringens	1	0	1	n/100ml		2
Bactéries coliformes	0	0	0	n/100ml	<=0	293
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
Entérocoques fécaux	0	0	0	n/100ml	<=0	293
E.coli /100ml	0	0	0	n/100ml	<=0	295
Kystes Giardia sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		6
Température de l'eau	12,7	0,1	24,9	°C	<=25	274
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		35
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	mg/l Pt	<=15	7
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	1	Qualitatif		35
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		35
Turbidité	0,2	0	1,8	NFU	<=1	287
Chlore libre	0,62	0,26	0,95	mg/l		246
Chlore total	0,67	0,31	0,98	mg/l		110
Carbonates	0	0	0	mg/l CO3		2
Delta CaCO3 après saturation	-12,41	-26,8	-0,2	mg/l		12
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1,9	0	2	Qualitatif	[1,2]	159
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	0,9	0	2	Qualitatif	[1,2]	7
Essai Marbre pH	7,5	7,4	7,7	Unité pH		12
Hydrogénocarbonates	265	230	300	mg/l		2
Titre Alcalimétrique	0	0	0	°F		12
Titre Alcalimétrique Complet	20,7	11,7	27,1	°F		214
Titre Hydrotimétrique	26,6	20,5	32	°F		215
pH mesuré au labo	7,7	7	8	Unité pH	[6.5,9]	203
pH à température de l'eau	7,6	6,9	8,1	Unité pH	[6.5,9]	208
Calcium	93	76	110	mg/l		18
Chlorures	24,6	10	35,6	mg/l	<=250	214
Conductivité à 25°C	558	455	657	µS/cm	[200,1100]	217
Magnésium	7,5	4,4	9,2	mg/l		17
Potassium	2,1	1,7	2,7	mg/l		14
Sodium	10,1	7,1	14	mg/l	<=200	14
Sulfates	33,6	19	51,6	mg/l	<=250	213
Fer total	13	0	44	µg/l	<=200	179
Manganèse total	0	0	0	µg/l	<=50	9
Ammonium	0	0	0,04	mg/l	<=.1	217
Nitrates	19,8	10,9	32,5	mg/l	<=50	212
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,4	0,22	0,65	mg/l	<=1	211
Nitrites	0	0	0,02	mg/l	<=.1	218
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	mg/l P2O5		6
C. Orga Dis. Biodégradable	0,4	0,2	0,7	mg/l		6
C. Orga Dis. non Biodégradable	1,1	1	1,3	mg/l		6

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Carbone Organique Total	1,6	1,1	2,7	mg/l C	<=2	198
Carbone organique dissous	1,5	1,3	1,7	mg/l C		6
Aluminium total	0	0	0,1	mg/l	<=.2	177
Antimoine	0	0	0	µg/l	<=5	6
Arsenic	0	0	0	µg/l	<=10	9
Baryum	0,02	0,02	0,02	mg/l	<=.7	9
Bore	19,56	16	24	µg/l	<=1000	9
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	9
Fluorures	162	0	222	µg/l	<=1500	9
Mercuré	0	0	0	µg/l	<=1	9
Nickel	1,3	1	2	µg/l	<=20	6
Plomb	0	0	0	µg/l	<=25	6
Sélénium	0	0	0	µg/l	<=10	9
Zinc	0,01	0	0,01	mg/l		6
Activité alpha totale	0,01	0	0,03	Bq/l		3
Activité bêta totale	0,12	0,08	0,19	Bq/l		3
Tritium (activité due au)	0	0	0	Bq/l	<=100	3
Bromates	0,1	0	4,8	µg/l	<=10	152
Bromoforme	0	0	0	µg/l		9
Chloroforme	0,7	0	2,3	µg/l		9
Dibromomonochlorométhane	0,9	0	2	µg/l		9
Dichloromonobromométhane	0,5	0	2	µg/l		9
Trihalométhanes totaux (4)	2,1	0	6	µg/l	<=100	9
Benzène	0	0	0	µg/l	<=1	3
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	µg/l	<=.5	3
Dichlorométhane	0	0	0	µg/l		6
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	µg/l		6
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	µg/l	<=3	9
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	µg/l		6
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	µg/l		6
Fréon 113	0	0	0	µg/l		6
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l	<=10	9
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		6
Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		9
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	µg/l		9
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	µg/l		6
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	µg/l	<=.1	6
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	µg/l	<=.1	6
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	µg/l	<=.1	6
Benzo(a)pyrène	0	0	0	µg/l	<=.01	6
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

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Déséthylatrazine	0,01	0	0,03	µg/l	<=.1	15
Pesticides totaux	0,01	0	0,04	µg/l	<=.5	15
Acrylamide	0	0	0	µg/l	<=.1	2
Epichlorohydrine	0	0	0	µg/l	<=.1	2
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	µg/l		6

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

Le CARE établi au titre de 2013 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 décentralisée, 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 à compter de 2012 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 et à leur attribuer la quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée conformément à l'approche exposée au paragraphe 2.2.1.

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 rappels 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) ont été portés dans les CARE de l'année 2013, exercice au cours duquel ils ont été acquittés.

2.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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

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.

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.

- 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

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.

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

- Impact des avances remboursables à taux zéro

Lorsque la Société bénéficie d'avances remboursables sans intérêts de la part d'une Agence de l'Eau pour contribuer au financement de certains travaux exécutés dans le cadre d'un contrat de DSP, un

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

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2013 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 4,67 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2-2 – Charges réparties

Comme rappelé en préambule de la présente annexe, l'organisation de la Société repose sur un ensemble de niveaux de compétences en partie mutualisés au sein 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 bénéficiant 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. A noter par ailleurs que compte tenu de leur montant et de leur caractère non récurrents, les rappels de taxe professionnelle acquittés en 2013 n'ont pas été portés en minoration de la valeur ajoutée.

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 2013 au titre de l'exercice 2012.

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 2013 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2014.

→ 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 sera disponible sur simple demande de la Collectivité.



SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU

V3270 GONESSE

ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2013 - EAU

	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volume	PU	MtHT	Volume	PU	MtHT
Produits facturés						
Part Abonnement						
Total Part Abonnement :			189 302,20 €			0,00 €
Part Consommation						
	-7 944	1,2151 €	-9 652,92 €	1 441 426	0,0755 €	108 830,97 €
	110 333	1,2216 €	134 782,92 €			
	707 956	1,2282 €	869 512,17 €			
	631 081	1,2337 €	778 564,85 €			
Factures annulées au titre d'exercices antérieurs			-5 853,77 €			-327,39 €
Total Part Consommation :			1 767 353,25 €			108 503,58 €
Total des produits facturés :			1 956 655,45 €			108 503,58 €
Total des produits au titre de l'année <i>(hors estimations sur consommations)</i>			1 956 655,45 €			108 503,58 €
Variation de la part estimée sur consommations			-4 916,30 €			370,07 €
Produits nets d'exploitation			1 951 739,15 €			108 873,65 €

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 leur impact local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

6.3.1. 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.

→ *Fuite après compteur : 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,

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.

n'utiliser les modules de filtration membranaire que dans certaines conditions d'utilisation (déclarées 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 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).

6.3.2. 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.

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.

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 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 à coordonner toutes les politiques sectorielles s'exerçant en mer ou sur le littoral. Dans une perspective de gestion intégrée des espaces,

¹⁷ Arrêté du 23 juillet 2012.

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.

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.

→ 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 OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

Personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Le client est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, 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 lesquelles le délai est respecté. (Arrêté du 2 mai 2007)

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

Population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. La population INSEE est consultable sur le site internet de l'INSEE 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 120, avec le barème suivant :

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

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

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

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

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

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

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

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

- ◆ + 10 points : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux ;
- ◆ + 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ;
- ◆ + 10 points : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements ;
- ◆ + 10 points : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ;

- ◆ + 10 points : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite ;
- ◆ + 10 points : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ;
- ◆ + 10 points : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans);
- ◆ + 5 points : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

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

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

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



Qui sommes-nous ?

89 094 collaborateurs;

101 millions de personnes alimentées en eau potable dans le monde

71 millions d'habitants bénéficiant du service d'assainissement dans le monde

Chiffres 2012

Document à usage externe

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

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 575008 Paris RCS Paris 572 025 526 - Tous droits réservés - 2014

 **VEOLIA**
EAU