

2014

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)

REPERES DE LECTURE

Notre mémoire explicatif intègre différents repères visuels destinés à faciliter sa lecture.

Vous trouverez ci-dessous une explication quant à l'usage de chacun des pictogrammes utilisés.

<i>Repère visuel</i>	<i>Objectif</i>
	<i>Identifier rapidement nos engagements clé</i>
	<i>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</i>
	<i>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</i>

Gestion du document	Auteur	Date
Rédaction	Eric PUJOL	05/2015
Validation	Charles-Henri ETEVE	05/2015

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2014

Dans un marché en profonde mutation, Veolia Eau France s'emploie quotidiennement à faire évoluer ses métiers en plaçant l'innovation et les progrès des nouvelles technologies au cœur de sa stratégie de développement, et en se positionnant comme un véritable partenaire des territoires, grâce à une organisation de proximité tournée vers vos attentes.

Le rapport annuel constitue pour les équipes de Veolia, l'occasion de vous présenter les différentes composantes techniques, économiques, sociales et environnementales qui structurent la gestion de votre service public de l'eau. Il constitue ainsi un outil de synthèse et de pilotage intelligent vous permettant de juger et de vous approprier en toute transparence la performance de votre service.

Soyez assurés que nous veillons jour après jour 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 détail le bilan annuel de votre contrat.

Alain Franchi
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'essentiel de l'année	7
1.1. Le contrat	8
1.2. L'essentiel de l'année 2014	9
1.3. Les chiffres clés de l'année 2014	11
1.4. Le prix du service public de l'eau	12
1.5. Un dispositif au service des clients	13
2. La performance et l'efficacité opérationnelle à votre service	15
2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable	16
2.2. La qualité de l'eau	25
3. Le patrimoine de votre service	31
3.1. L'inventaire des biens du service	32
3.2. La gestion du patrimoine	36
3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir	42
3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine	44
4. Les engagements de Veolia	47
4.1. Les services aux clients	48
4.2. Les équipes et moyens au service du territoire	54
4.3. L'empreinte environnementale	60
4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire	64
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	68
5.3. Les investissements et le renouvellement	69
5.4. Les engagements à incidence financière	78
6. Annexes	81
6.1. La facture 120 m ³	82
6.2. Le contrôle de l'eau	83
6.3. Annexes financières	89
6.4. Les nouveaux textes réglementaires	98
6.5. Glossaire	104
6.6. Listes d'interventions	110



1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

1.1. Le contrat

→ **Délégataire :** 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. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'EAU - COMMUNE(S) DESSERVIE(S) : GONESSE

LES CHIFFRES DU SERVICE

Habitants desservis	Abonnés (clients)	Réservoirs	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)
26 769	4 538	4	118	100,0	91,3	142

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

En matière de **politique environnementale**, l'année 2014 a été marquée par le maintien de la certification ISO 14001 au niveau régional. Ce certificat couvre depuis la certification initiale de 2013, l'ensemble des activités de production et de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et, du périmètre Veolia Eau d'Ile de France.

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

A partir de fin 2012, pendant toute l'année 2013 puis en 2014, le système de management de la qualité Veolia Eau Ile de France a poursuivi sa mutation. La nouvelle méthode régionale d'évaluation environnementale initiée en 2013 s'est poursuivie en 2014. Le processus « protéger l'environnement » piloté par le Directeur d'Exploitation Régional est désormais pleinement intégré au système de management de la qualité et de l'environnement.

Notre système de management environnemental est composé :

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

Les travaux d'évaluation réglementaire et l'analyse environnementale initiés en 2012 sur les périmètres de la région IDF ont donc fait l'objet d'une mise à jour en 2013 et d'une actualisation en 2014.

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

Les 10 objectifs environnementaux régionaux fixés en 2013 restent inchangés en 2014 :

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

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

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

Sur le plan du **fonctionnement des installations**, nous avons constaté un débordement de 2 réservoirs par les trop plein des ouvrages (voir chapitre rendement de réseau).



Sur le plan de **l'alimentation en eau de la collectivité**, l'eau distribuée aux habitants de la commune en 2014 est restée d'excellente qualité. En effet, les deux indicateurs de taux de conformité des analyses microbiologiques et physico-chimiques atteignent comme en 2013 le résultat de 100% d'analyses conforme aux limites de qualité.

Sur le plan de **la distribution de l'eau**, en 2014, le nombre global de fuites sur l'ensemble du réseau est en légère hausse ; 7 fuites sur canalisation et 43 interventions sur branchements et compteurs ont été recensées.

Sur le plan de **la gestion clientèle**, l'année 2014 a été marquée par une hausse des volumes consommés par les habitants et les entreprises de la Commune, de 1,2%.

En 2014, 139 compteurs ont également été remplacés sur l'année, représentant 2,9% du parc.

Le rendement du réseau s'établit à près de 91,3%, pour une valeur moyenne sur les 5 dernières années à 93,4%. En 2014, le rendement du réseau s'est abaissé de 0,7% par rapport à l'année 2013. Nous avons recherché dès le début de l'année 2014, les raisons qui amenaient à une dérive du volume introduit sur le réseau. Les investigations menées ont conduit à identifier que le réservoir qui pilote l'arrêt du refoulement des pompes de Gonesse ZI et d'Etif était décalé ; de ce fait le niveau d'eau des 2 autres réservoirs passait en débordement par les trop-pleins de ces ouvrages.

Non seulement nous avons remédié à la correction de la mesure sur le réservoir n°1, mais nous avons également équipé chacun des réservoirs d'une sonde de trop plein et d'une mesure de niveau.

Une campagne de recherches de fuites sur l'ensemble du réseau de la commune sera réalisée au 1^{er} semestre 2015.

1.3. Les chiffres clés de l'année 2014

Les indicateurs réglementaires devant être fournis par le délégataire sont mis en évidence dans le tableau ci-dessous par leur couleur « rouge ».

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	91,3 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	11,87 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	11,73 m3/jour/km
LA QUALITE DE L'EAU		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 %
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	110
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	-
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	26 769
	Consommation moyenne	Délégataire	142 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	278 m3/abo/an
LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	82,79 %
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,66 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,44 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,48 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	59
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	5 390
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	Oui
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Analyses réalisées par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

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

1.4. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

- L'autorité organisatrice 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,
- L'opérateur : Veolia 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 respecte la gouvernance mise en œuvre et veille à développer des outils et des pratiques permettant à chacun d'exercer pleinement son rôle.

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de GONESSE l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] et pour 120 m³, au 1^{er} janvier est la suivante :

GONESSE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2015	Montant Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2015	N/N-1
Part délégataire			183,60	185,91	1,26%
Abonnement			34,40	34,78	1,10%
Consommation	120	1,2594	149,20	151,13	1,29%
Part communale			9,06	11,78	30,02%
Consommation	120	0,0982	9,06	11,78	30,02%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0800	9,60	9,60	0,00%
Organismes publics			48,00	49,20	2,50%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4100	48,00	49,20	2,50%
Total € HT			250,26	256,49	2,49%
TVA			13,76	14,11	2,54%
Total TTC			264,02	270,60	2,49%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,20	2,26	2,73%

LA FACTURE 120 M3

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

Les factures type sont présentées en annexe.

1.5. Un dispositif au service des clients

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

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

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



Votre service client en ligne est accessible :

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



VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24

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

Un seul numéro : **0 969 368 624**





2.

LA PERFORMANCE ET
L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A
VOTRE SERVICE

2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable

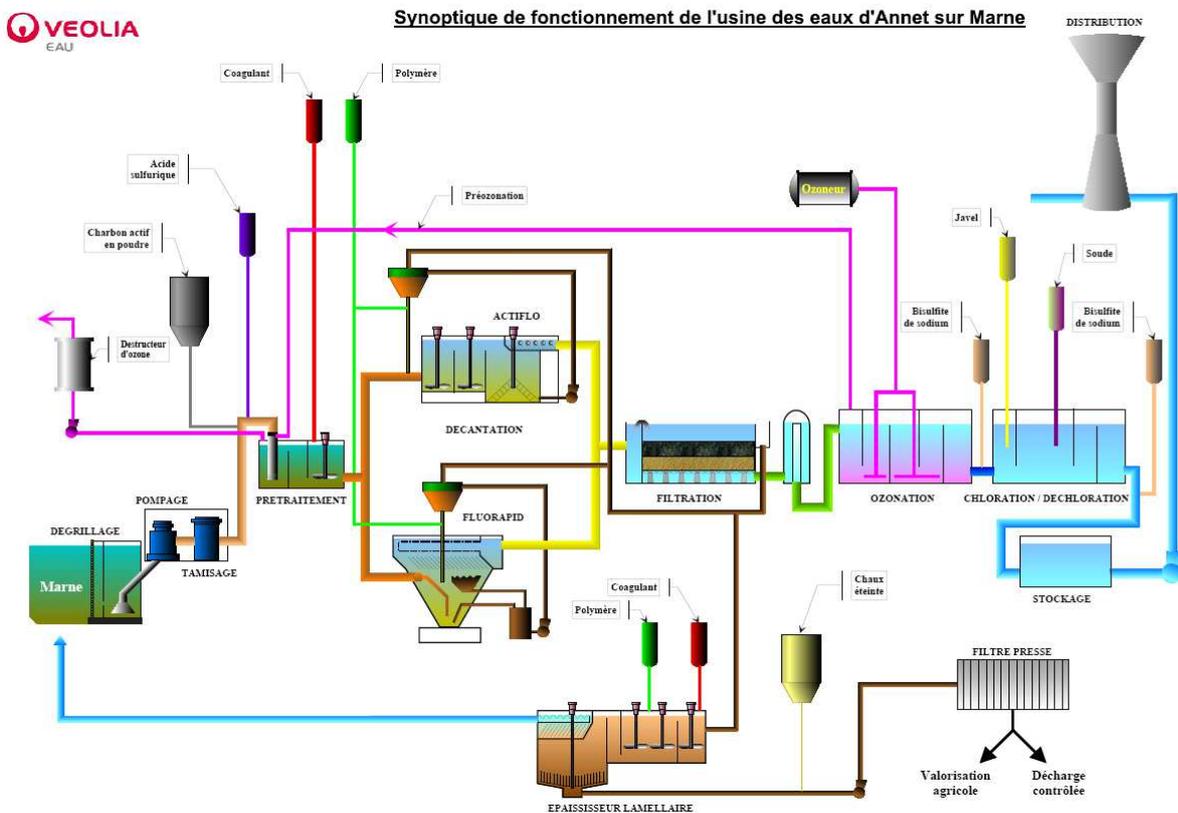
Le niveau d'efficacité des services d'eau résulte de l'alliance de l'expertise des hommes et des femmes du service de l'eau, du savoir-faire de Veolia et de l'existence d'une véritable démarche de management de la performance.

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

→ L'origine de l'eau alimentant le service

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

Le 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	<u>Filière de traitement</u>
	<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
	<u>Traitement des Eaux de Process</u>
	<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 2014.

Travaux sur le site d'Annet en 2014:

- Réaménagement de l'ensemble du laboratoire de l'usine

Surveillance de la rivière Marne

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

Du 03/01/2014 au 05/01/14 fin de crue de décembre 2014

Turbidité maximale : 60 NTU Turbidité moyenne : 54 NTU
Débit maximal Marne : 187 m³/s Débit moyen Marne : 176 m³/s

Du 25/01/2014 au 04/02/14

Turbidité maximale : 203 NTU Turbidité moyenne : 100 NTU
Débit maximal Marne : 267 m³/s Débit moyen Marne : 216 m³/s

Du 10/02/2014 au 19/02/14

Turbidité maximale : 162 NTU Turbidité moyenne : 91 NTU
Débit maximal Marne : 226 m³/s Débit moyen Marne : 201 m³/s

Le 24/02/14

Turbidité : 51 NTU Débit Marne : 170 m³/s

Du 01/03/2014 au 05/03/2014

Turbidité maximale : 126 NTU Turbidité moyenne : 96 NTU
Débit maximal Marne : 238 m³/s Débit moyen Marne : 220 m³/s

Le 10/10/14

Turbidité : 54 NTU Débit Marne : 114 m³/s

Du 09/11/2014 au 13/11/2014

Turbidité maximale : 66 NTU Turbidité moyenne : 57 NTU
Débit maximal Marne : 163 m³/s Débit moyen Marne : 144 m³/s

Du 13/12/2014 au 31/12/2014

Turbidité maximale : 175 NTU Turbidité moyenne : 110 NTU

Débit maximal Marne : 226 m³/s

Débit moyen Marne : 180 m³/s

Turbidité maximale :

164 NTU le 03/02/2014

Nombre de jours avec turbidité supérieure à 50 NTU :

34 jours

Turbidité moyenne annuelle :

20 NTU

Débit de la Marne :

- Débit maximum

282 m³/s,

- Débit moyen

99 m³/s,

- Débit minimum

27 m³/s

Pollutions

Pas de pollution observée en 2014 sur l'usine.

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES DEMANDES PAR LA COLLECTIVITE

→ *Détail des volumes d'eau exportés*

Installations	Volume (m ³)
ARNOUVILLE : Concorde	117 847
ARNOUVILLE : Le Vignois	21 221
ARNOUVILLE : Sellier	26 259
BONNEUIL	64 973
GARGES	2 417 760
Total	2 648 060

→ *Période de relevé des compteurs d'abonnés*

Relevé des compteurs	Début de période	Fin de période
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	
Premier semestre 2014	09/06/2014	04/07/2014
Deuxième semestre 2014	Facturation le 12/12/2014 pour le 1 ^{er} groupe et 16/12/2014 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 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 :

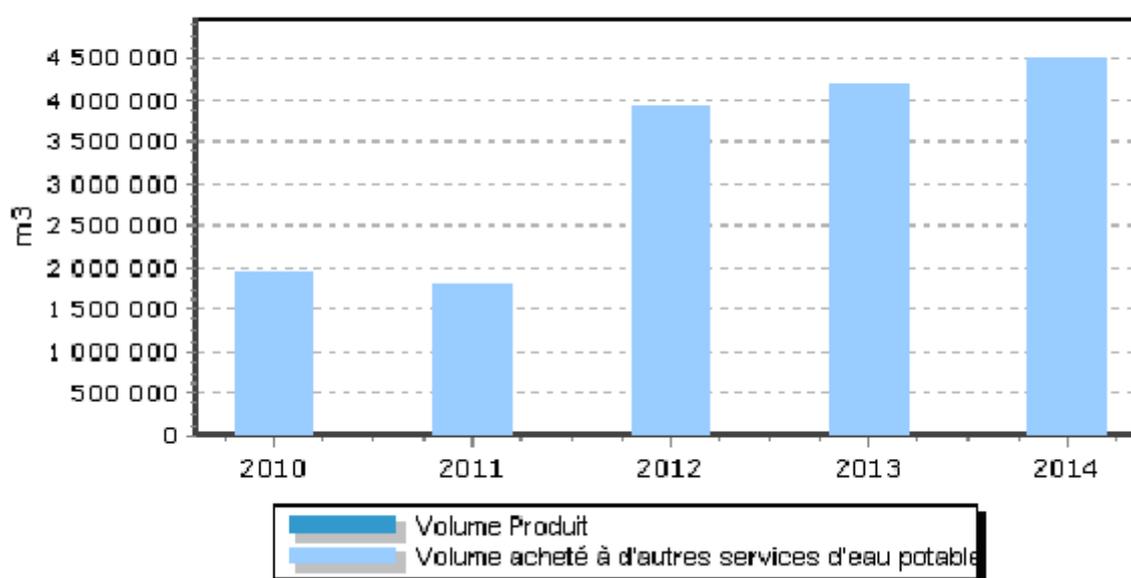
Année 2014	Objectif	Points de pénalité affectés si l'objectif n'est pas atteint	Performance de l'année	Points de pénalité
<u>Gestion du réseau</u>				
Analyses non-conformes en distribution (DDASS) (Bactériologiques, Physico-chimiques ou autres)	0	Nombre d'occurrences supérieures à l'objectif x 10	0	0
Interruptions non programmées du service (hors sécheresse, forte période pluvieuse, gel ou catastrophe naturelle)	10	Nombre d'occurrences supérieures à l'objectif x 5	3	0
Indice linéaire de pertes (définition Article 21) Moyenne sur 3 années*	< 4,85 m ³ /j/km	(objectif – réalisé) x 50	11,73	166,5
<u>Gestion des usagers</u>				
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 :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	1 923 179	1 788 105	3 933 715	4 195 883	4 503 496	7,3%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	265 214	197 477	2 373 320	2 412 300	2 648 060	9,8%
Volume mis en distribution (m3)	1 657 965	1 590 628	1 560 395	1 783 583	1 855 436	4,0%

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



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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	1 923 179	1 788 105	3 933 715	4 195 883	4 503 496	7,3%
SEDIF	1 104	0	0	0	0	0%
SFDE	1 922 075	1 788 105	3 933 715	4 195 883	4 503 496	7,3%

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

→ **Le volume vendu**

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

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 762 924	1 682 407	3 839 748	3 854 340	4 107 815	6,6%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 497 710	1 484 930	1 466 428	1 442 040	1 459 755	1,2%
domestique ou assimilé	1 358 475	1 316 414	1 319 737	1 325 554	1 338 193	1,0%
autres que domestiques	139 235	168 516	146 691	116 486	121 562	4,4%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	265 214	197 477	2 373 320	2 412 300	2 648 060	9,8%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	265 214	197 477	2 373 320	2 412 300	2 648 060	9,8%
ARNOUVILLE	-	-	167 549	189 104	165 327	-12,6%
BONNEUIL EN FRANCE	-	-	39 761	51 696	64 973	25,7%
GARGES LES GONESSE	-	-	-	2 171 500	2 417 760	11,3%
SEDIF	265 214	197 477	0	0	0	0%

→ *Le volume consommé*

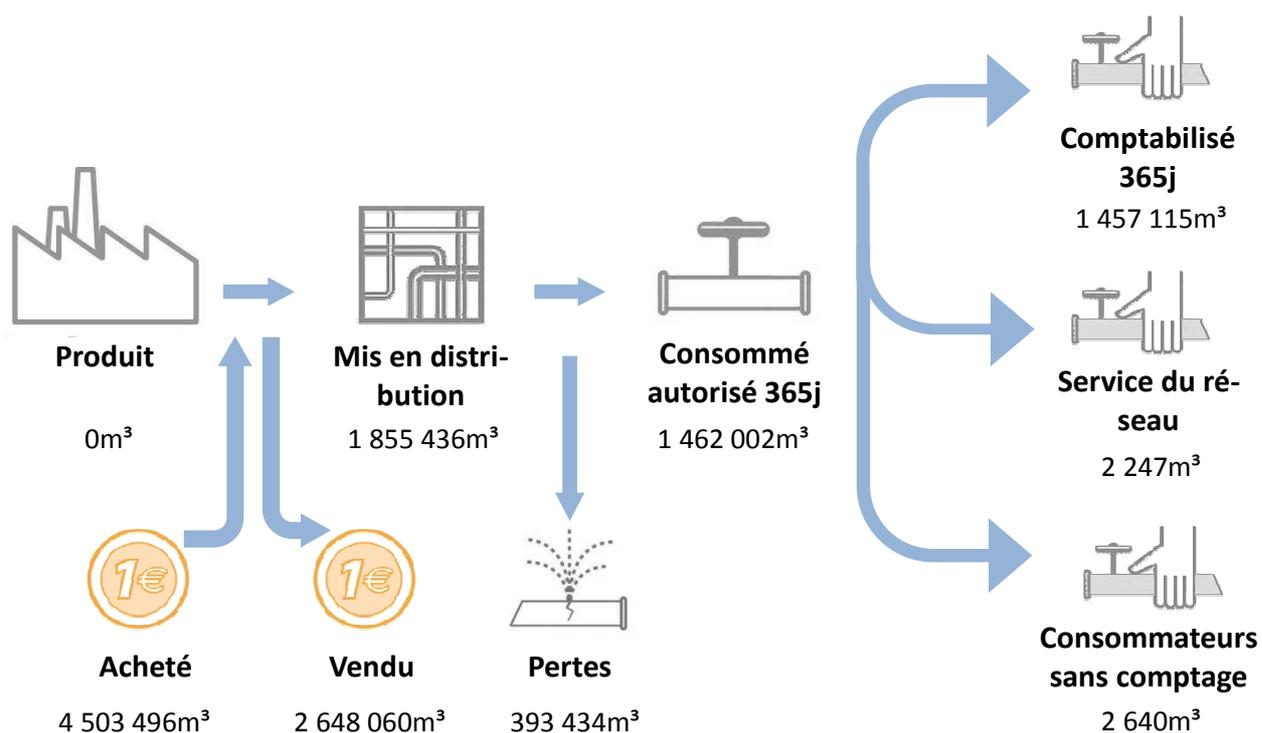
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	1 496 465	1 483 685	1 465 153	1 439 400	1 457 115	1,2%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 245	1 245	1 275	2 640	2 640	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	3 167	3 434	3 250	1 980	2 247	13,5%
Volume consommé autorisé (m3)	1 500 877	1 488 364	1 469 678	1 444 020	1 462 002	1,2%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	366	365	365	0,0%

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

	2012	2013	2014
APPAREILS PUBLICS	10 659	15 503	5 704
COLLECTIFS	151 031	150 194	158 585
INDIVIDUELS	1 239 808	1 212 817	1 224 100
INDUSTRIELS	14 937	13 712	15 290
BATIMENTS COMMUNAUX	48 718	47 174	53 436
GONESSE	1 465 152	1 439 399	1 457 114
TOTAL	1 465 152	1 439 399	1 457 114

→ Synthèse des flux de volumes



2.1.3. LE RENDEMENT DE RESEAU

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

Pour les réseaux d'eau, l'article 161 de la loi Grenelle 2 fixe deux objectifs :

- ◆ Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux ;
- ◆ Engager des actions afin de limiter le taux de perte et améliorer le rendement du réseau qui représente la part du volume introduit dans le réseau effectivement consommé.

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 les collectivités doivent 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, dit « Grenelle 2 », défini dans le décret et variant de 65 à 85 % selon la taille et les caractéristiques des collectivités.

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, Veolia propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement."

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	91,8 %	94,3 %	97,7 %	91,9 %	91,3 %	-0,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	1 500 877	1 488 364	1 469 678	1 444 020	1 462 002	1,2%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	265 214	197 477	2 373 320	2 412 300	2 648 060	9,8%
Volume produit (m3) C	0	0	0	0	0	0%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	1 923 179	1 788 105	3 933 715	4 195 883	4 503 496	7,3%

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

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

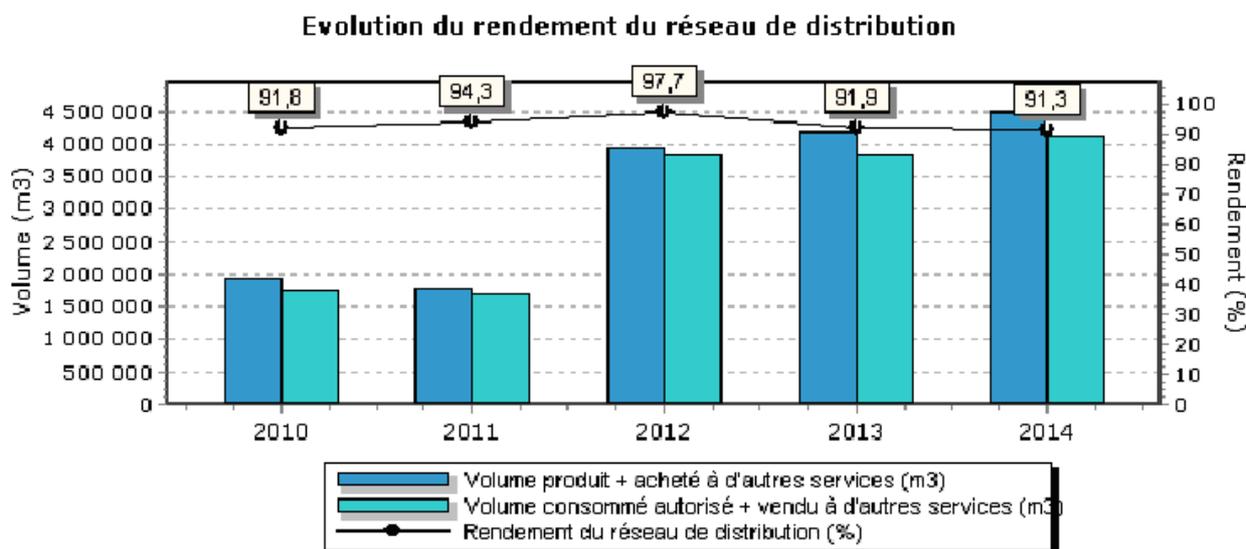
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

Le rendement du réseau s'établit à une valeur proche de celle de 2013 à 91,3%. La baisse de rendement constatée en 2013 et au début de l'année 2014 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.

La sécurisation du fonctionnement des 3 réservoirs a été effectuée en positionnant un capteur de mesure de niveau et une sonde de trop plein sur les 2 réservoirs non encore équipés.



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

	2010	2011	2012	2013	2014
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	4,79	3,17	2,82	10,26	11,87
Volume mis en distribution (m3) A	1 657 965	1 590 628	1 560 395	1 783 583	1 855 436
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	1 496 465	1 483 685	1 465 153	1 439 400	1 457 115
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	92 292	92 282	92 184	91 894	91 911

	2010	2011	2012	2013	2014
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	4,66	3,04	2,69	10,12	11,73
Volume mis en distribution (m3) A	1 657 965	1 590 628	1 560 395	1 783 583	1 855 436
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	1 500 877	1 488 364	1 469 678	1 444 020	1 462 002
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	92 292	92 282	92 184	91 894	91 911

→ **Performance opérationnelle du réseau de distribution**

Année	Rdt (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2014	91,3	11,73	11,87	122,51

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

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

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

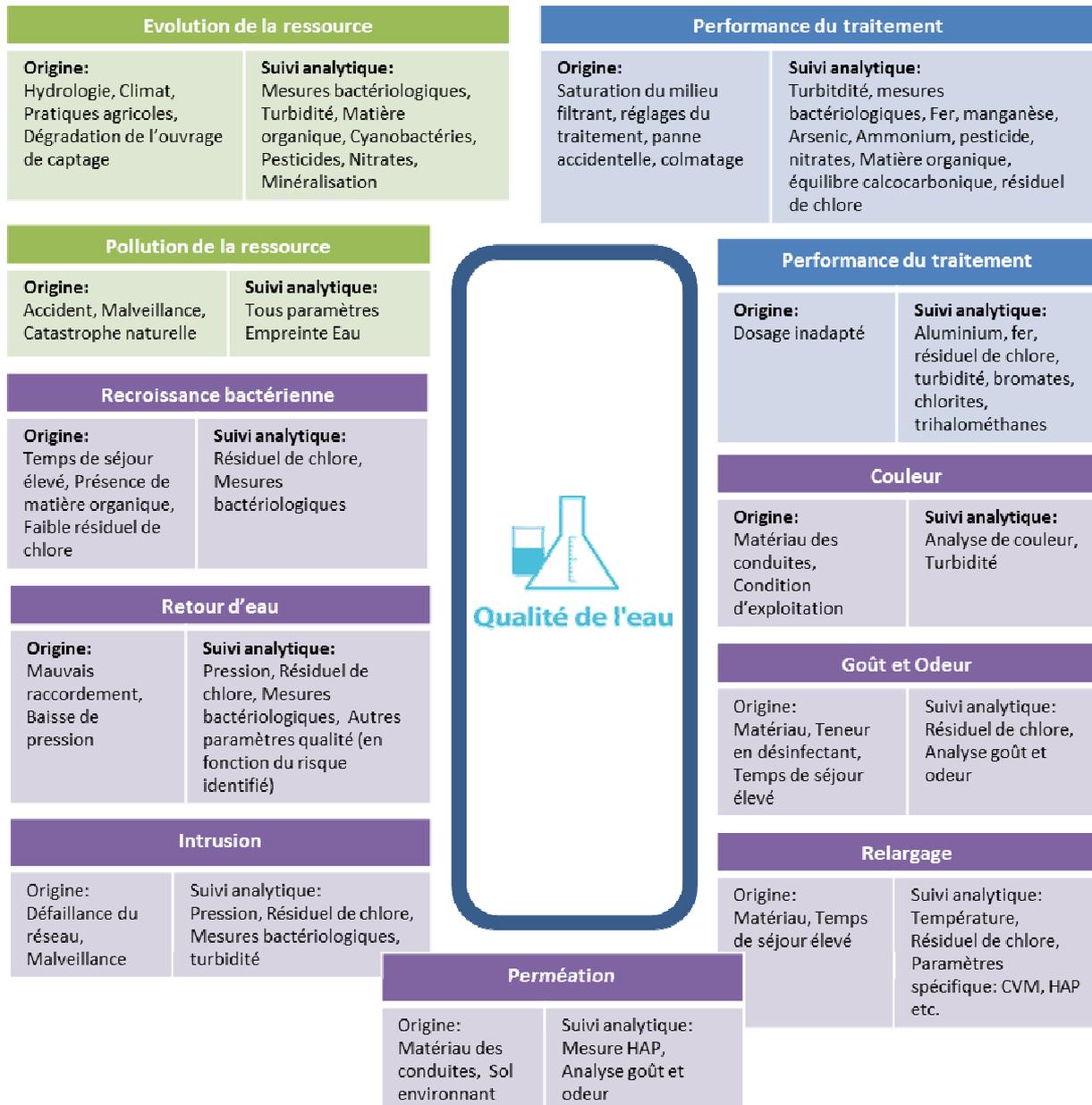
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/365)

2.2. La qualité de l'eau

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

→ Les phénomènes impactant la qualité de l'eau en réseau

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur compréhension nécessite une bonne connaissance de la conception du réseau, de son environnement et des pratiques d'exploitation. La figure ci-dessous explicite les différents mécanismes de dégradation de la qualité de l'eau en réseau.



2.2.1. LE CONTROLE DE L'EAU

Sur tous les services qui lui sont confiés, Veolia complète le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite 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 physico-chimiques.

Le tableau suivant présente la synthèse des analyses réalisées sur la ressource, les eaux traitées et distribuées.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	294	177	24
Physico-chimique	628	130	8

2.2.2. LA RESSOURCE

Qualité de la ressource d'Annet sur Marne

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	26	26	917	917
Physico-chimique	2156	2156	3168	3168

Détail des non-conformités sur la ressource :

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

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

Il n'y a pas eu de non-conformité en 2014.

2.2.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

- Les limites de qualité visent les paramètres susceptibles de générer des risques immédiats ou à plus long terme pour la santé du consommateur.

- Les références de qualité sont des valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau potable. Un dépassement ne traduit pas forcément un risque sanitaire pour le consommateur mais implique des actions correctives.

→ Conformité des paramètres analytiques

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

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	272	272	2806	2805
Physico-chimique	1710	1710	1439	1438
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	544	544	5483	5472
Physico-chimique	1607	1599	5986	5980

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Bromates	0	11	0	1	12	99	10 µg/l
Entérocoques fécaux	0	1	0	1	136	1349	0 n/100ml

Une non-conformité relative à l'analyse de bromates a été identifiée le 5 août par le délégataire à une valeur de 11µg/l. Le Contrôle Sanitaire du 8 août indiquait une valeur de 7µg/l.

La non-conformité sur l'eau produite d'Annet avec 1 entérocoque Fécal a été ponctuelle .

Détail des dépassements par rapports aux références de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	0	10	136	1343	0 n/100ml
Bactéries Coliformes	0	1	0	1	136	1352	0 n/100ml
Carbone Organique Total	0,6	2,5	6	2	134	217	2 mg/l C
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	0	2	0	3	0	9	2 Qualitatif
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	3	1	1	12	138	2 Qualitatif
Turbidité	0	0,6	1	0	82	367	0,5 NFU

Les non conformités sont ponctuelles et isolées dans la durée.

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

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

Eau distribuée de Gonesse :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	98	98	68	68
Physico-chimique	21	21	12	12
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	196	196	109	109
Physico-chimique	436	435	79	79

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

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

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

Détail des dépassements par rapports aux références de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Température de l'eau	8,6	31,9	1	0	49	8	25 °C

→ *Composition de l'eau du robinet*

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	62	102,40	2	mg/l
Chlorures	30,90	30,90	1	250 mg/l
Magnésium	5,40	9,50	2	mg/l
Nitrates	17,50	24,40	2	50 mg/l
Potassium	3,60	3,60	1	mg/l
Sodium	16	16	1	200 mg/l
Sulfates	21,80	21,80	1	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	17,77	29,50	2	°F

2.2.4. L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

Paramètres microbiologiques	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	55	52	53	54	49
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	55	52	53	54	49
Paramètres physico-chimique	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	6	6	3	5	3
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	6	6	3	5	3

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

Dans le cadre de l'application de l'instruction de la DGS du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité du Chlorure de Vinyle Monomère des eaux destinées à la consommation humaine, le repérage des canalisations à risques (linéaire en PVC et âge de pose) a été réalisé, en 2014, à la demande de l'Agence Régionale de Santé d'Ile de France.

Par ailleurs, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a publié le 3 novembre 2014 un avis portant sur les risques sanitaires en cas de dépassements de la limite de qualité du chlorure de vinyle dans les eaux destinées à la consommation humaine. Dans cet avis, l'Agence confirme, d'une part, la nécessité de maintenir la limite de qualité de 0,5 µg/L et, d'autre part, la mise en œuvre des stratégies d'échantillonnage ciblées sur les zones à risques telles que prévues dans l'instruction de la DGS du 18 octobre 2012.

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

→ 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.



3.

LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE

3.1. L'inventaire des biens du service

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

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

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

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

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

→ Les installations

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

→ Les réseaux de distribution

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

→ Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	4 189	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	25 880	Bien de retour

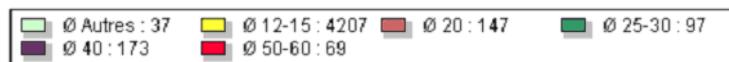
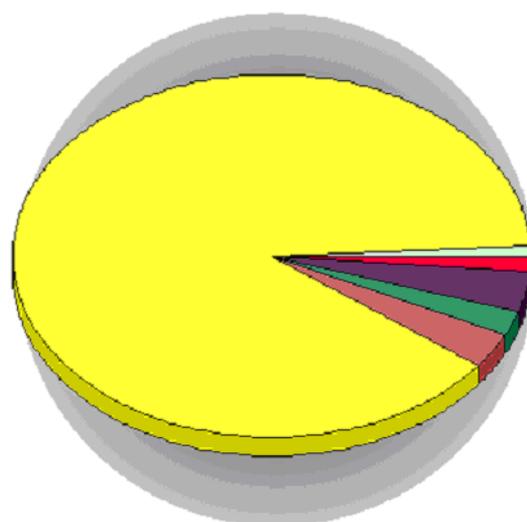
→ Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	4 730	Bien de retour

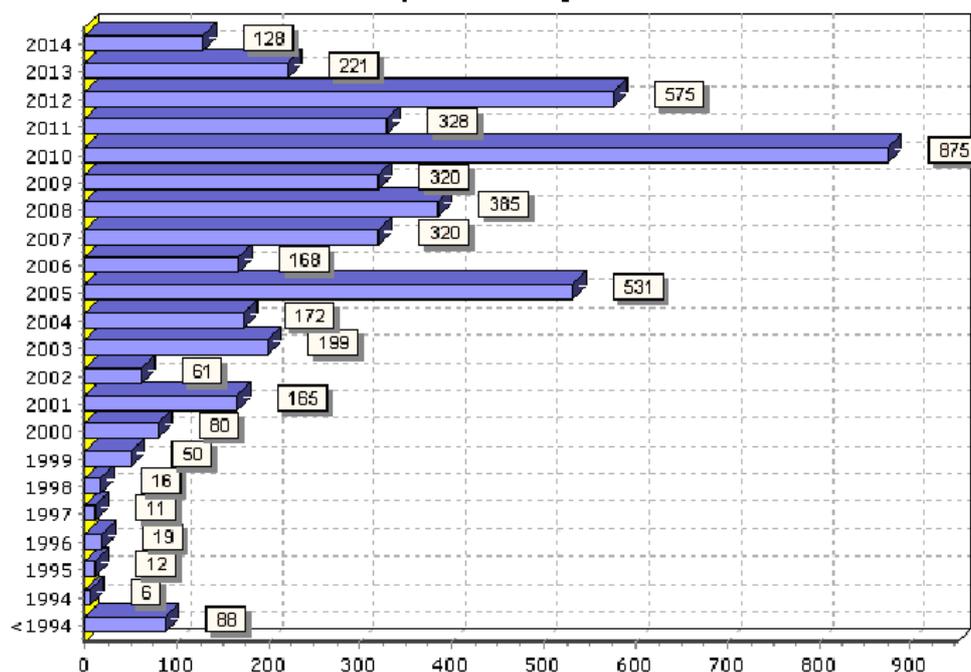
(*) compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation

Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	37	4 207	147	97	173	69	4730
Age moyen	2 005	2 008	2 006	2 007	2 007	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

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

Canalisations	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	118,0	118,0	118,0	117,7	117,8	0,1%
Longueur de distribution (ml)	117 989	118 035	117 979	117 749	117 791	0,0%
<i>dont canalisations</i>	92 292	92 282	92 184	91 894	91 911	0,0%
<i>dont branchements</i>	25 697	25 753	25 795	25 855	25 880	0,1%
Equipements	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de bouches/poteaux d'incendie	238	249	252	252	252	0,0%
Branchements	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	4 278	4 175	4 175	4 185	4 189	0,1%
Compteurs	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	4 515	4 633	4 614	4 668	4 730	1,3%

→ *Répartition des canalisations par diamètre et matériaux*

Matériau	Diamètre	Linéaire (ml)
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		119,88
FONTE	32	22,56
	40	748,04
	50	751,21
	60	8924,24
	80	1367,26
	100	10762,36
	125	96,5
	150	17725,26
	200	10581,12
	250	2790,06
	300	14242,8
	350	432,78
	400	1885,36
	500	1309,2
Total FONTE		71638,75

Matériau	Diamètre	Linéaire (ml)
PVC	40	16,23
	50	200,47
	60	396,99
	63	80,53
	80	274,73
	100	589,85
	110	959,44
	150	459,42
	160	978,27
	200	353,51
	300	1184,97
Total PVC		5494,41
POLYETHYLENE HAUTE DENSITE	25	6,13
	50	3126,21
	60	271,42
	63	3959,28
	75	200,35
	90	158,25
	110	68,53
	125	22,13
	160	35,28
	200	228,36
	315	88,07
Total POLYETHYLENE HAUTE DENSITE		8164,01
BETON ARME AVEC TOLE	200	195,14
	600	21,02
	800	5366,8
Total BETON ARME AVEC TOLE		5582,96
FONTE DUCTILE	150	8,26
	300	364,42
Total FONTE DUCTILE		372,68
PVC 16	160	73,92
Total PVC 16		73,92
ACIER REVETU	800	89,84
Total ACIER REVETU		89,84
Total général		91910,53

3.2. La gestion du patrimoine



La réalité du quotidien de l'exploitation consiste en un ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24 du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.

A ce titre deux types d'interventions sont mis en œuvre :

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

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

De nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) ont été déployés et viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.



PivO, ou la gestion centralisée des interventions

La cellule Méthodes et Planification PivO assure le pilotage centralisé de toutes les interventions de nos techniciens, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse.

Connectée aux différents systèmes d'information, la cellule PivO dispose d'une vision à 360° de l'exploitation, ainsi que des demandes et besoins d'interventions.

3.2.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

Pour maintenir ce patrimoine dans la durée, il est nécessaire d'avoir une connaissance précise du tracé du réseau, des éléments qui le constituent, de son fonctionnement hydraulique, des événements d'exploitation ou encore de son vieillissement. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

→ *Les installations*

Liste des interventions de lavage de réservoir

Installation	Date	Conformité bactériologique
GONESSE 1000m3	23/01/2014	Oui
FAUCONNIERE 2 GONESSE - 500m3	21/03/2014	Oui
FAUCONNIERE 3 GONESSE - 500m3	23/10/2014	Oui

→ Les réseaux et branchements

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	7	7	7	0	7	100%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	100%
Nombre de fuites sur branchement (dont compteurs)	62	64	51	49	43	-12,2%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,5	1,5	1,2	1,2	1,0	-16,7%
Nombre de fuites sur équipement	1	0	0	0	0	-
Nombre d'autres fuites	0	0	0	0	0	-

Les listes des fuites sur canalisations et branchements ainsi que les listes d'arrêts d'eau sont disponibles en annexe du document.

Commune	Nombre de fuites compteurs
GONESSE	32

→ Les recherches de fuites

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

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

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

Commune	Date	Linéaire inspecté	Résultat
GONESSE	annuel	1 482	CORRELATION ACCOUSTIQUE - 7 fuites identifiées

3.2.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

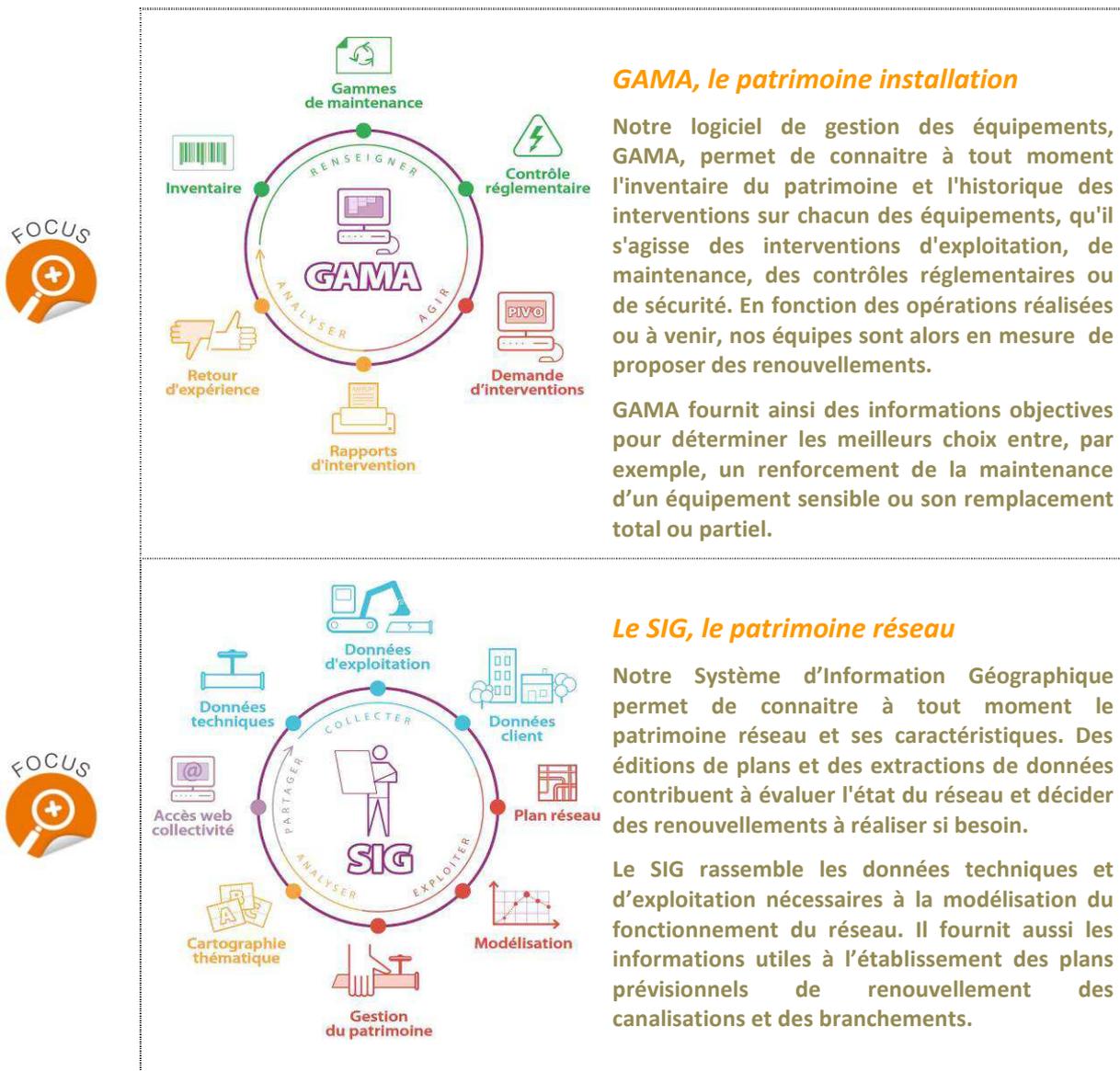
Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement. Il conditionne l'avenir à court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, peut représenter de l'ordre de 10 % des coûts. A court 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.

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

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

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

Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a permis la gestion de centaines d'installations (par exemple environ 700 usines de traitement d'eau potable en France), ainsi que le suivi des 200.000 km de réseaux d'eau potable et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.



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

En France, le contrôle en service des compteurs d'eau froide potable est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance

du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal inférieur ou égal à DN32 sont vérifiés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

Dans ce contexte réglementaire, Veolia fait vérifier les compteurs par des laboratoires accrédités et reconnus par l'Etat. Les lots de compteurs vérifiés depuis 2012 ont montré un taux de conformité supérieur à 90 %. Ces méthodes statistiques permettent de mettre en œuvre une stratégie de renouvellement préventif optimisée et contribuent à la maîtrise des technologies de comptage et au suivi du vieillissement des compteurs au cours du temps.

→ *Les installations*

Opérations de renouvellement
RENOUVELLEMENT COMPTEURS ABONNES
RENOUVELLEMENT VANNE ELECTRIQUE STAT ZI

→ *Les réseaux*

Opérations de renouvellement
RENOUVELLEMENT DE 30ML CANALISATION DN300

→ *Les branchements*

Renouvellement des branchements plomb	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	4 278	4 175	4 175	4 185	4 189	0,1%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	440	329	329	323	279	-13,6%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	10%	8%	8%	8%	7%	-12,5%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	200	111	0	6	44	633%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	31,25%	25,23%	0,00%	1,82%	13,6%	647%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Opérations de renouvellement
RENOUVELLEMENT 100 BRANCHEMENTS PLOMB

Commune	Rue	Nombre de branchements
GONESSE	18, 20 RUE DE BEAUVAIS	2
GONESSE	12 RUE DE BOURGOGNE	1
GONESSE	5 RUE PIERRE CORNEILLE	1
GONESSE	4, 18 RUE DES DALHIAS	2
GONESSE	11, 19, 21, 23, 29 RUE DE L'HOTEL DIEU	5
GONESSE	24 RUE DE L'EGALITE	1

Commune	Rue	Nombre de branchements
GONESSE	6 RUE DE LA FRATERNITE	1
GONESSE	43 AVENUE DES JASMINS	1
GONESSE	9 PLACE DE LA LIBERTE	1
GONESSE	30, 35, 35, 37, 49 RUE GENERAL LECLERC	5
GONESSE	14, 15 PLACE DE LA LIBERTE	2
GONESSE	2 RUE FRANCOIS MITTERAND	1
GONESSE	3 RUE JEAN MOULIN	1
GONESSE	27, 62 RUE DES MYOSOTIS	2
GONESSE	2 RUE ST NICOLAS	1
GONESSE	2, 3, 3 BIS, 4 TER, 17, 20, 55 RUE DE PARIS	7
GONESSE	5 RUE DES PAQUERETTES	1
GONESSE	31 RUE RACINE	1
GONESSE	3 RUE EMMANUEL RAIN	1
GONESSE	1, 7, 11 RUE RAYMOND RAMBERT	3
GONESSE	7 RUE RAYMOND RAMBERT	1
GONESSE	3 RUE DE SAVIGNY	1
GONESSE	27 RUE PIERRE DE THEILLEY	1
GONESSE	78 RUE GABRIEL PERRY	1
TOTAL		44

→ *Les compteurs*

Renouvellement des compteurs	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	4 515	4 633	4 614	4 668	4 730	1,3%
Nombre de compteurs remplacés	608	467	270	383	139	-63,7%
Taux de compteurs remplacés	13,5	10,1	5,9	8,2	2,9	-64,6%

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Création de 4 branchements neufs*

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements
GONESSE	24/04/2014	RUE DE SAVIGNY (LOT A ET B)	2
GONESSE	11/07/2014	2 RUE DES CRESSONNIERES	1
GONESSE	10/11/2014	RUE NELSON MANDELA (NOUVEAU GYMNASSE)	1

3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir

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

La Collectivité pourra être conseillée afin d'avoir une vision d'ensemble sur le patrimoine et ainsi les évolutions à apporter pour une bonne adaptation du service public de l'eau. Ces conseils porteront sur :

- Le choix d'équipements garantissant la performance des ouvrages Usines et Réseau
- Le choix d'équipements fiables et adaptés qui assure une qualité durable du parc compteurs et le remplacement préventif des modèles de compteurs susceptibles de ne plus satisfaire à la qualité requise.

→ 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 2015, 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 travaux se sont déroulés en 2014 et la mise en service est prévue fin 1 ^{er} semestre 2015.
Réseau AEP	Quartier Saint Blin	Travaux en cours	Les travaux réalisés dans le cadre du projet ANRU ont permis de rationaliser le réseau d'eau potable et de clarifier les limites d'intervention (domaine public/domaine privé). Les travaux commencés fin 2009 se sont poursuivis en 2011 et 2012. Ils devraient reprendre en 2015.
Défense incendie	Parc Poteaux d'incendie	Satisfaisant, néanmoins des remplacements d'appareils anciens sont à envisager car les pièces détachées pour les réparations ne sont plus disponibles.	Le parc est entretenu dans le cadre d'une convention d'entretien des PI/BI. L'exploitation a été renouvelée à Veolia au 01/01/2014

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Réservoirs	Fauconnière	En très bon état, compte tenu de la réhabilitation opérée sur 2011-2012.	
Sécurité du personnel	Surpresseurs ETIF et ZI	Non-conformité réglementaire sur la configuration du local chlore : le technicien doit être à l'extérieur de l'ouvrage pour intervenir sur les bouteilles chlore.	Une étude est à mener pour la mise en conformité des locaux. Les dimensions du local contenant la partie gazeuse doivent être limitées afin de renforcer la sécurité des intervenants en empêchant leur pénétration dans celui-ci.
Installations AEP			La réglementation impose une étude de la vulnérabilité des installations aux actes de malveillance. La SFDE a transmis en 2009 à la commune une proposition à ce sujet.
Réseau de distribution d'eau	Réseau de distribution d'eau	L'utilisation, par les particuliers, d'une ressource en eau autre que celle distribuée par le réseau public (eau issue de puits, de forages domestiques ou de dispositifs de récupération d'eau de pluie) peut présenter des risques sanitaires pour la population. En effet, la connexion d'un réseau contenant de l'eau provenant d'une ressource non potable avec le réseau de distribution d'eau potable peut contribuer à polluer les installations intérieures et, par retour d'eau, le réseau public.	En vue de renforcer la sécurité sanitaire des réseaux d'eau potable, la Collectivité devra modifier son Règlement du Service de l'Eau en y intégrant les nouvelles dispositions réglementaires relatives à la déclaration en Mairie et au contrôle des ouvrages de prélèvement (puits et forages) et des installations de récupération d'eau de pluie : - Décret n° 2008-652 du 02 juillet 2008 - Arrêté du 21 août 2008 - Deux arrêtés du 17 décembre 2008
Production d'eau Usine d'Annet-sur-Marne	Production d'eau Usine d'Annet-sur-Marne	De nouvelles exigences réglementaires ont imposé la réalisation d'importants travaux de mise aux normes sur l'usine d'eau potable d'Annet-sur-Marne.	Il conviendra de traduire l'impact financier de ces travaux réglementaires dans la convention de fourniture d'eau.
Réseau d'alimentation en eau Liaison Oise-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.

3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance du patrimoine et d'un système d'information géographique. L'analyse de ces données permet d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia 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.

3.4.1. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX ET LA SYNTHESE DES OPERATIONS REALISEES [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. Pour les réseaux d'eau, l'article 161 de la loi Grenelle 2 fixe deux objectifs :

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

Rappels des obligations réglementaires issues de la loi Grenelle 2

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 initiale 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, dit « Grenelle 2 » défini dans le décret.

L'article 36 de la loi de finances rectificative du 29 décembre 2014 reporte au 31 décembre 2014 (et non plus au 31 décembre 2013) l'échéance à laquelle les collectivités doivent avoir établi le descriptif détaillé de leurs réseaux et précise les conditions à satisfaire par le service pour que, le cas échéant, évite le doublement de la redevance prévu au décret du 27 janvier 2012.

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 à travers un nouveau barème sur 120 points de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (précédent barème sur 100 points). Pour s'assurer que le service dispose du descriptif détaillé, l'indice devra atteindre un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Calculée sur le barème de 120 points, la valeur de cet indice P103.2 pour l'année 2014 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2010	2011	2012	2013	2014
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	60	60	60	85	110

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
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	Oui	10	aucune

Items	Intitulé	Unité		Points obtenus	Conditions particulières
10	10) Localisation à jour des autres interventions (réparations, purges, renouvellement) (10 points)	Oui/Non	Oui	10	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	Oui	5	aucune
Total des points obtenus				110	

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

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

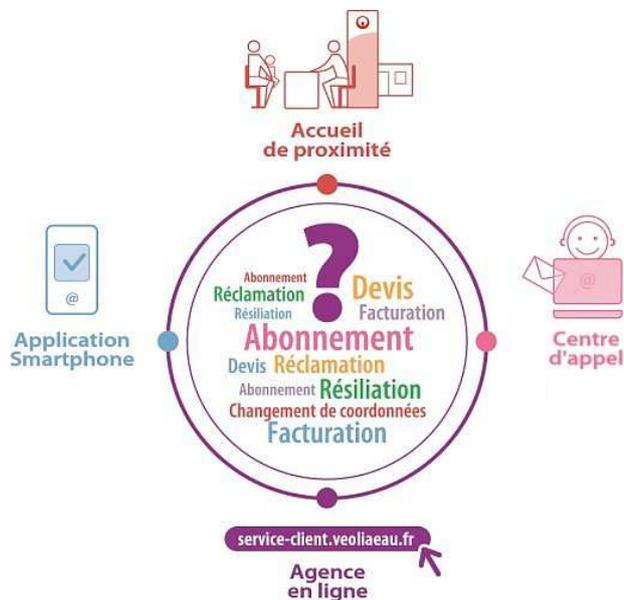


4.

LES ENGAGEMENTS DE VEOLIA

4.1. Les services aux clients

Une relation multiple est proposée aux clients du service de l'eau. Afin d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles, des points de contact variés et complémentaires sont accessibles aux clients :



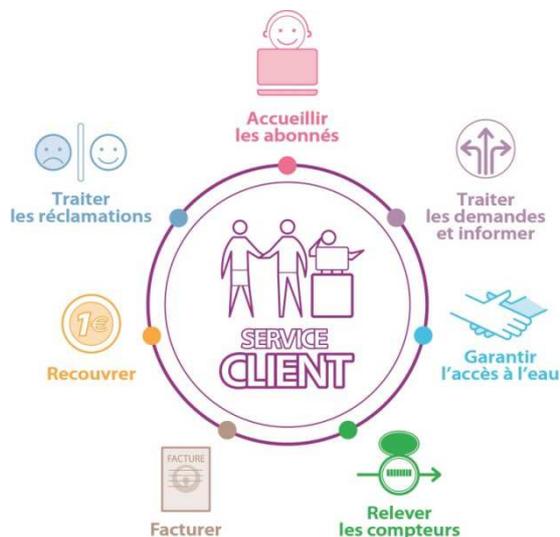
Les services proposés aux clients sont l'accueil de proximité, le Centre d'appel basé en France, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous, dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.

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

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

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

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



4.1.1. LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION

→ Les abonnés du service

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	4 398	4 505	4 463	4 483	4 538	1,2%
domestiques ou assimilés	4 380	4 487	4 460	4 464	4 518	1,2%
autres que domestiques	15	15		15	16	6,7%
autres services d'eau potable	3	3	3	4	4	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	1 762 924	1 682 407	3 839 748	3 854 340	4 107 815	6,6%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	26 593	26 814	26 637	26 627	26 769	0,5%

→ Les données par commune

GONESSE	2013	2014
Appareils publics	14	14
Collectifs	19	18
Individuels	4 351	4 409
Industriels	8	7
Bâtiments communaux	87	86
Total	4 479	4 534
Total global	4 479	4 534

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2014
Abonnements Eau	4 534
Nombre de prises d'abonnements	282
Nombre de résiliations	230
Taux de mutations	6,22 %
Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)	84
ASPECT	0
FUITES	36
GOUT	1
MANQUE D'EAU	14
ODEUR	0
PRESSION	2
PROBLEMES INSTALLATION	28
Nombre de demandes sur factures	97
DEGREVEMENT FUITE	6
ESTIMATION	69
INDEX DOUTEUX	19
TARIF MIS EN CAUSE	3
Taux de clients bénéficiant d'un échancier de paiement différé	4,63 %

	2014
Taux de clients prélevés	44,57 %
	<i>dont mensualisés</i> 24,04 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	0,48 %
Déplacements pour impayés	98
	<i>Branchement fermé</i> 56
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	1
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	0

4.1.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

- la qualité de l'eau,
- la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre d'appel, par ceux de l'accueil de proximité,...
- la 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 2014 sont :

	2014
Satisfaction globale	82,79
La continuité de service	95,62



Composition de votre eau !

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



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

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %	98,55 %	98,86 %	98,01 %	100,00 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	308	344	264	251	282
Nombre de branchements ouverts dans le délai	308	339	261	246	282

→ *Le taux de réclamations écrites*

En 2014, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **0,44/ 1000 abonnés**.

→ *Répartition des demandes administratives et techniques*

DEMANDES ADMINISTRATIVES	2013	2014
CONTRAT	1	0
CONTRÔLE COMPTEUR	0	0
DEGREVEMENT FUITE	7	6
DIVERS TRAVAUX	0	1
ESTIMATION	66	69
INDEX DOUTEUX	6	19
PLAINTÉ FONCTIONNEMENT CSC	0	0
PLAINTÉ RELEVÉ	1	2
PROBLÈME PAIEMENT	0	0
RDV NON HONORÉ	1	0
REMBOURSEMENT	0	0
TARIF MIS EN CAUSE	4	3
Total	86	100
DEMANDES TECHNIQUES	2013	2014
ASPECT	1	0
ASSAINISSEMENT OBSTRUCTION	0	0
AUTRES	0	3
FUITES	47	36
GOUT	0	1
MANQUE D'EAU	16	14
PLOMB	0	0
PRESSION	3	2
PROBLÈMES INSTALLATION	25	28
Total	92	84

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

Le taux d'impayé est de 0,48 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2014 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

	2014
Taux d'impayés	0,48 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	11 062
Montant facturé N - 1 en € TTC	2 314 600

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

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

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

En 2014, le taux d'interruption de service [P151.1] pour votre service est de 0,66u/ 1000 abonnés.

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,36	1,55	1,79	0,67	0,66
Nombre d'interruptions de service	6	7	8	3	3
Nombre d'abonnés (clients)	4 398	4 505	4 463	4 483	4 538

→ La charte Eau+, les engagements de Veolia

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

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie

- Vos urgences n'attendent pas**
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.
Votre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.
- Vos rendez-vous sont respectés**
Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.
Votre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.
- Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse**
Notre équipe de chargés(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.
- 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.
- Votre facture est expliquée en détail**
Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.
Votre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.
- Nous installons vos branchements**
Nous nous engageons à étudier et réaliser pour 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.
- Emménagez, votre eau est là**
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de réiliation 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.
- Nous nous engageons contre l'exclusion**
Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à établir 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 nos délais, nous vous offrons l'équivalent en volume de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 25 euros.
Les autres pénalités que vous auriez éventuellement eues seraient indemnisées 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 retardée hors des délais à la demande du client.
L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être engagée lorsque son exécution est rendue 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 inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous. Bon, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m³ d'eau est offert à l'abonné. Le nombre d'indemnités charte accordées en 2014 s'élève à : 1

4.1.3. L'ACCES AUX SERVICES ESSENTIELS

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

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

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

En 2014, ce montant s'élevait à 5 390 €

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	19	48	41	40	59
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	1 423,12	2 734,00	3 020,07	3 950,67	5 389,86
Volume vendu selon le décret (m3)	1 762 924	1 682 407	3 839 748	3 854 340	4 107 815

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.

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	179	307	285	258	210

4.2. Les équipes et moyens au service du territoire

4.2.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

→ *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.

→ *Les fonctions support : des services experts*

Chaque Direction Régionale de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

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

Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

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

Veolia développe une nouvelle vision métier en organisant ses compétences au plus près du terrain.

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.

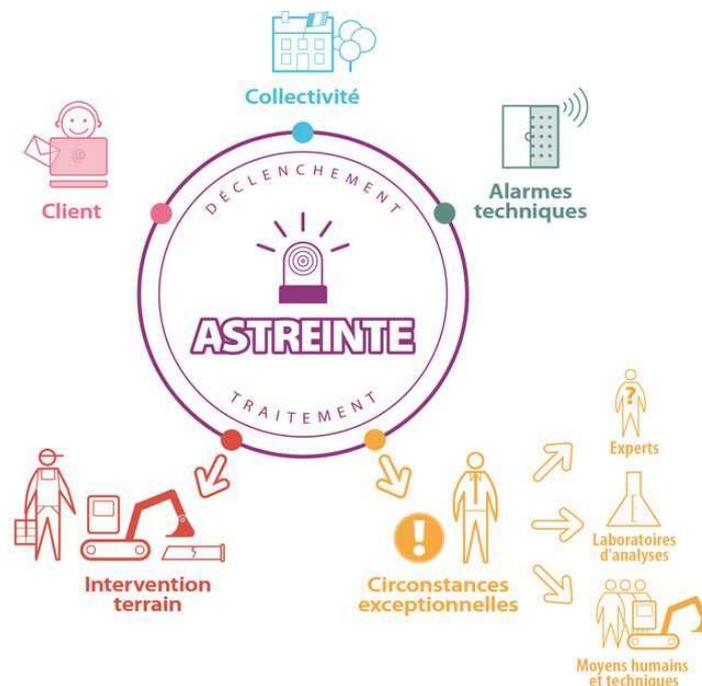


Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre reporting.

Votre référent contrat est Alex Issaly.

→ *L'organisation de l'astreinte*

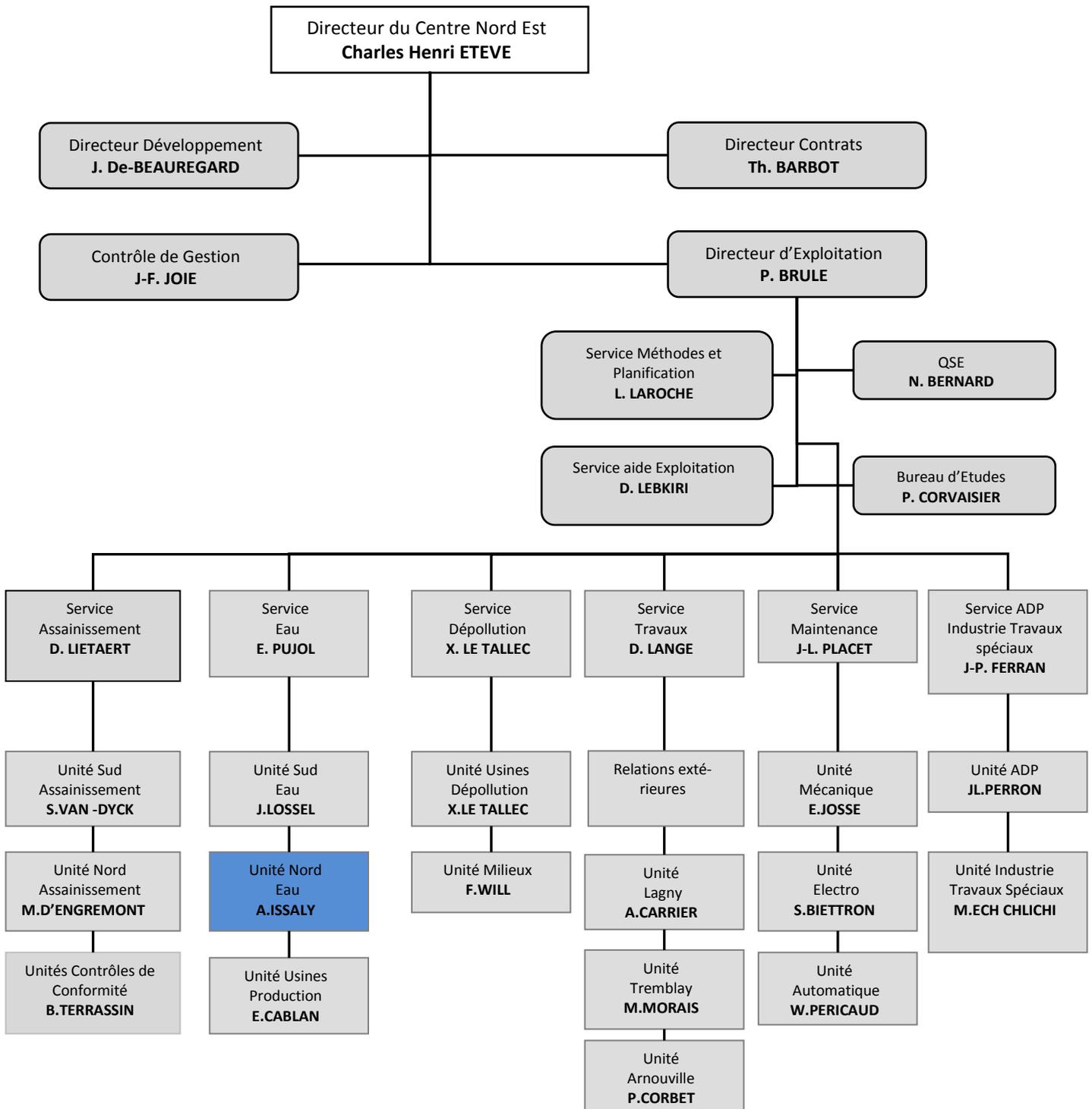
Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre d'appel.



Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est : 0 969 368 624.

A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.

→ L'Organigramme du Centre Nord-Est pour l'année 2014



4.2.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ *Les outils informatiques d'exploitation :*

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

- ◆ La gestion patrimoniale des usines
- ◆ La maintenance des équipements électromécaniques
- ◆ Le Système d'Information Géographique (SIG)
- ◆ La télésurveillance et la télégestion des installations
- ◆ Le suivi de la qualité de l'eau
- ◆ La planification et le suivi des interventions terrain
- ◆ La gestion clientèle

→ *Les bureaux mobiles :*

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

Sur ces « bureaux mobiles », ils peuvent :

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

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

4.2.3. LA CERTIFICATION DU SERVICE

L'intégralité des périmètres opérationnels de Veolia est certifiée ISO 9001. La majeure partie des activités en France est également certifiée ISO 14001.



Certificat

Certificate

N° 1996/6476.17

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU ILE-DE-FRANCE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES ET PLUVIALES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.
TRAVAUX HYDRAULIQUES ASSOCIES.
PRESTATIONS SUR MESURE POUR LES INDUSTRIELS.
GESTION DES DONNEES SUR LE SERVICE DE L'EAU ET LE MILIEU NATUREL.

DRINKING WATER PRODUCTION AND SUPPLY.
WASTE AND RAIN WATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER RECEPTION AND SERVICES.
RELATED HYDRAULIC WORKS.
PROVISION OF CUSTOMIZED SERVICES TO INDUSTRIALISTS.
DATA MANAGEMENT FOR THE WATER AND NATURAL ENVIRONMENT SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2008

et est déployé sur les sites de la région Ile-de-France pour les sociétés listées en annexe n°1
and is developed on the Ile-de-France locations for companies listed on appendix n°1

Siège : 7, rue du Triconon du Coudray FR 75008 PARIS

Ce certificat est valide à compter du (année/mois/jour) :
This certificate is valid from (year/month/day):

2013-04-24

Jusqu'à/au
until:

2014-04-28

Direction Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

Le Responsable de l'Émission
Or Signat of the Firm

B. GODFROY

11 rue Francis de Pressensé - 93371 La Plaine Saint Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 63 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 30
545, rue Copernic - 18 187 000 - F. +33 (0)3 20 84 74 60 - www.afnor.org



Certificat

Certificate

N° 2002/19565.13

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU ILE-DE-FRANCE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

EXPLOITATION DE COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES URBAINES
ET DE PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.

URBAN WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
DRINKING WATER PRODUCTION AND SUPPLY.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 14001 : 2004

et est déployé sur les sites de la région Ile-de-France pour les sociétés listées en annexe n°1
and is developed on the Ile-de-France locations for companies listed on appendix n°1

Siège : 28 boulevard de Pesaro CS 10049 FR-92751 NANTERRE CEDEX

Ce certificat est valide à compter du (année/mois/jour) :
This certificate is valid from (year/month/day):

2013-09-23

Jusqu'à/au
until:

2016-09-23

Direction Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

Le Responsable de l'Émission
Or Signat of the Firm

B. GODFROY

AFNOR Certification est accréditée par le Comité Français d'Accréditation (Cofrac) pour les activités de certification de systèmes de management. Les personnes physiques et morales qui ont obtenu un certificat de certification de système de management de AFNOR Certification sont autorisées à utiliser le logo AFNOR Certification sur leurs documents officiels.

11 rue Francis de Pressensé - 93371 La Plaine Saint Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 63 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 30
545, rue Copernic - 18 187 000 - F. +33 (0)3 20 84 74 60 - www.afnor.org



4.3. L'empreinte environnementale

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

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

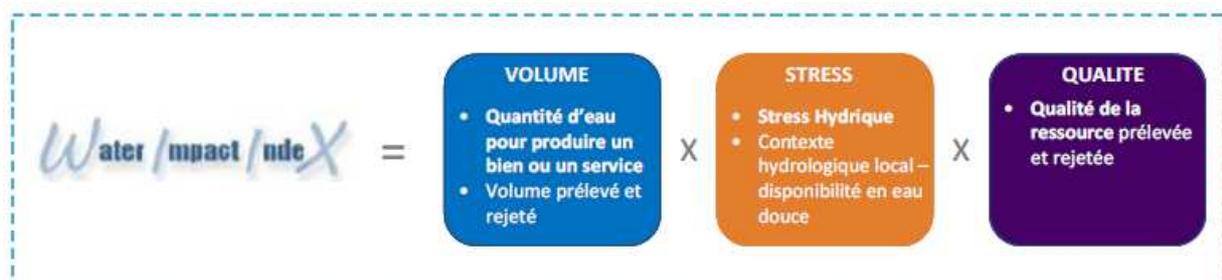


Le Water Impact Index

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

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

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



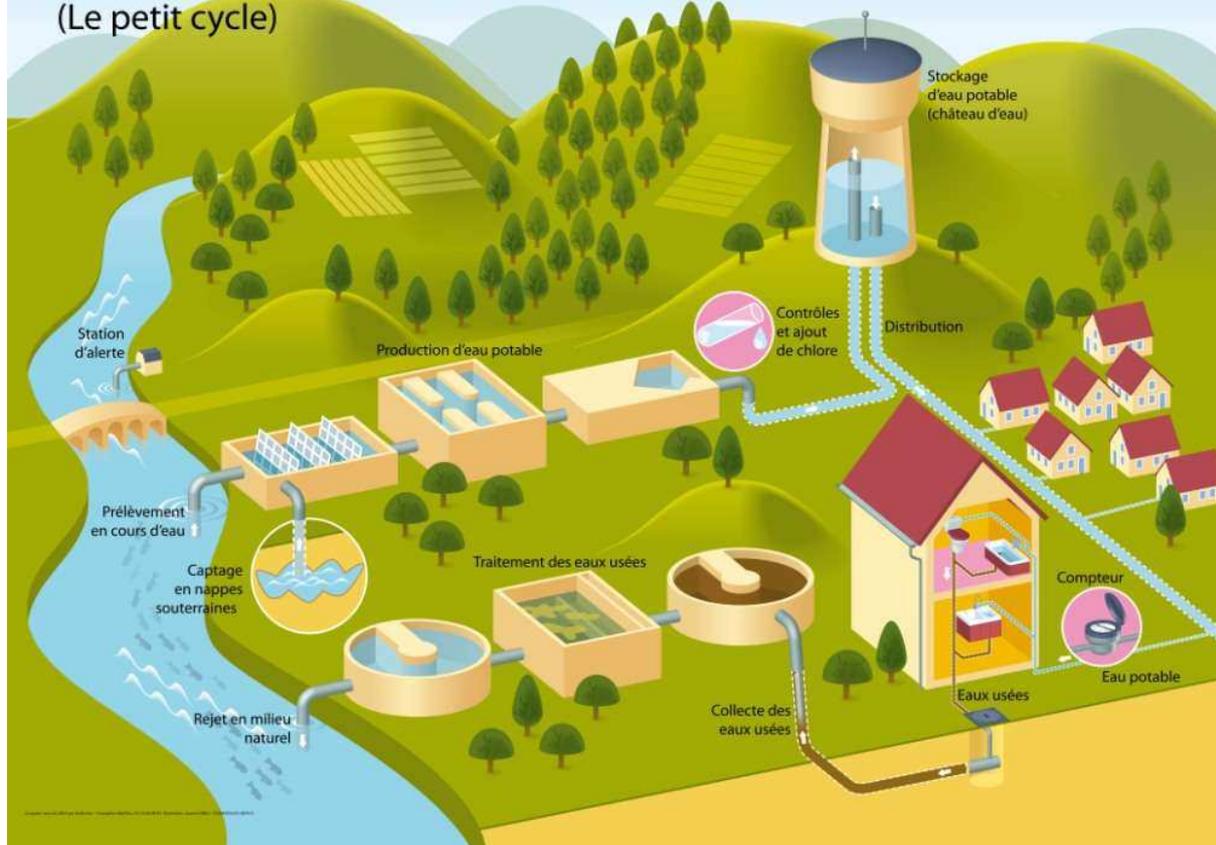
4.3.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter sa 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.

Le Cycle des traitements de l'eau (Le petit cycle)



4.3.2. L'ENERGIE



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

→ Bilan énergétique du patrimoine

Installation de reprise

Reprise de Z.I.	2009	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	59 554	59 013	58 363	71 656	52 536	43 664	-16,9%
Reprise ETIF	2009	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	34 051	36 195	32 527	35 530	32 391	24 222	-25,2%

4.3.3. LES REACTIFS

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

- ◆ Assurer une eau de qualité satisfaisante
- ◆ Réduire les quantités de réactifs à utiliser

→ La consommation de réactifs

Réactifs	Quantité	Commentaires
Chlore	343	Kilogrammes

4.3.4. LA VALORISATION DES DECHETS LIES AU SERVICE



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

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

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

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 menées sur les différents sites d'exploitation du Centre. A titre d'exemple nous pouvons citer le site de Lagny qui bénéficie depuis 2012 d'un programme d'action complet.

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.
- ⇒ 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.



4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire

4.4.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est au centre de la politique des ressources humaines.

Veolia est ainsi la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés aux métiers de l'environnement. Chaque année, ces Campus 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 de sécurité au travail. L'évaluation annuelle des managers du Groupe intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

4.4.2. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Une implication forte dans les territoires d'intervention est essentielle. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

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

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



Veolia Force

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

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

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



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	2013	2014	Ecart
PRODUITS	2 781 511	2 817 339	1,29 %
Exploitation du service	1 971 859	2 012 905	
Collectivités et autres organismes publics	740 563	740 573	
Travaux attribués à titre exclusif	31 937	23 368	
Produits accessoires	37 152	40 493	
CHARGES	2 785 315	2 855 652	2,53 %
Personnel	207 012	221 866	
Energie électrique	17 115	13 611	
Achats d'eau	1 219 724	1 286 006	
Produits de traitement	2 796	2 609	
Analyses	5 320	6 411	
Sous-traitance, matières et fournitures	74 722	52 407	
Impôts locaux et taxes	17 583	16 350	
Autres dépenses d'exploitation			
	<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	15 437	6 097
	<i>Engins et véhicules</i>	18 411	18 340
	<i>Informatique</i>	33 964	25 911
	<i>Assurances</i>	5 971	24 964
	<i>Locaux</i>	29 809	25 121
	<i>Autres</i>	-7 827	-7 392
Contribution des services centraux et recherche	40 957	50 185	
Collectivités et autres organismes publics	740 563	740 573	
Charges relatives aux renouvellements			
	<i>Pour garantie de continuité du service</i>	29 360	21 602
	<i>Fonds contractuel (Renouvellements)</i>	269 997	273 558
Charges relatives aux investissements			
	<i>Programme contractuel (Investissements)</i>	47 217	61 582
	<i>Investissements incorporels</i>	452	459
Charges relatives aux investissements du domaine privé	440	147	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux	16 292	15 245	
RESULTAT AVANT IMPOT	-3 804	-38 313	NS
RESULTAT	-3 804	-38 313	NS

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	2013	2014	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>	1 951 739 <i>1 956 655</i> <i>-4 916</i>	1 994 228 <i>1 987 358</i> <i>6 870</i>	2,18 %
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>	20 120 <i>20 120</i>	18 677 <i>18 677</i>	-7,17 %
Exploitation du service	1 971 859	2 012 905	2,08 %
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>	108 874 <i>108 504</i> <i>370</i>	109 386 <i>109 074</i> <i>312</i>	0,47 %
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>	127 358 <i>127 467</i> <i>-109</i>	114 228 <i>115 482</i> <i>-1 254</i>	-10,31 %
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>	504 331 <i>507 301</i> <i>-2 970</i>	516 959 <i>516 475</i> <i>484</i>	2,50 %
Collectivités et autres organismes publics	740 563	740 573	0,00 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	31 937	23 368	-26,83 %
Produits accessoires	37 152	40 493	8,99 %

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 de patrimoine au cours de l'exercice.

→ *Inventaire des biens*

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

Cet inventaire est détaillé au chapitre 3 « Le patrimoine de votre service » dans la partie 3.1.

→ *Situation des biens*

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

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

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

La situation des biens détaillée se trouve dans le présent rapport, au chapitre 3.3 « Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir ».

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	2014
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	0,00
Equipements (€)	0,00
Génie civil (€)	0,00
Compteurs (€)	16 796,01

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

Opération
COMPTEURS EAU

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU

CONTRAT V3270 GONESSE - EAU -

FONDS DE RENOUVELLEMENT - Général (n°1)

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

D0 = 23 587,00	Equipements Electromécaniques	
D1 = 1 200,00	Branchements (Hors-Plomb)	
D2 = 77 098,00	Canalisations	
D3 = 28 000,00	Opérationnel	
Total = 129 885,00	(Article 35.3 du Contrat)	Euros

Date	Libellé	Indice K	Taux Eonia	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
juil-07	K Actualisation - Dotation Equipements 2007 (6/12ème)	1,00000		11 793,50		11 793,50
sept-07	Renouv. 1 Vanne dn200				6 544,45	5 249,05
oct-07	Rénovation Equipement Hydraulique Forage 4 dn250				3 832,39	1 416,66
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2007					1 416,66
juil-07	K Actualisation - Dotation Branchements (HP) 2007 (6/12ème)	1,00000		600,00		600,00
déc-07	1 Reprise de Branchement				1 661,88	- 1 061,88
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2007					- 1 061,88
juil-07	K Actualisation - Dotation Canalisations 2007 (6/12ème)	1,00000		38 549,00		38 549,00
nov-07	Renouv. 190ml Canalisation Dn150 Rue des Myosotis				41 800,55	- 3 251,55
oct-07	Renouv. 130ml Canalisation Dn63 Rue du Chemin Vert				27 000,00	- 30 251,55
déc-07	Renouv. 220ml Canalisation Dn63 Avenue des Aubépines				43 560,00	- 73 811,55
déc-07	Renouv. 520ml Canalisation Dn150 Rue Pierre Brossolette				123 760,00	- 197 571,55
déc-07	Renouv. 360ml Canalisation Dn150 Rue des Bleuets				85 680,00	- 283 251,55
	Solde Canalisations au 31/12/2007					- 283 251,55
juil-07	K Actualisation - Dotation Opérationnel 2007 (6/12ème)	1,00000		14 000,00		14 000,00
	Solde Opérationnel au 31/12/2007					14 000,00
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2007					- 268 896,77
	Report solde année précédente					1 416,66
juil-08	Intérêts sur Solde du Compte (4,1924)		4,1924%	59,39		1 476,05
juil-08	K Actualisation - Dotation Equipements 2008	1,040989		24 553,81		26 029,86
nov-08	Renouv. Trappes de Toit terrasse (EIIF)				1 415,55	24 614,31
déc-08	Renouv. Vannes Monovar (ZI)				5 347,29	19 267,02
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2008					19 267,02
	Report solde année précédente					- 1 061,88
juil-08	Intérêts sur Solde du Compte (4,1924)		4,1924%	44,52		- 1 106,40
juil-08	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb) 2008	1,040989		1 249,19		142,79
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2008					142,79
	Report solde année précédente					- 283 251,55
juil-08	Intérêts sur Solde du Compte (4,1924)		4,1924%	11 875,04		- 295 126,59
juil-08	K Actualisation - Dotation Canalisations 2008	1,040989		80 258,17		- 214 868,42
sept-08	Renouvellement de 6ml Canalisation Bonna dn250				14 040,76	- 228 909,18
	Solde Canalisations au 31/12/2008					- 228 909,18

	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2008					-	165 764,74
	Report solde année précédente					-	228 909,18
juil-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,35370)		0,3537%	-	809,65	-	229 718,83
juil-09	K Actualisation de la Dotation	1,068158				-	229 718,83
juil-09	Dotation				82 352,85	-	147 365,98
déc-09	Renouvellement 200 ML cana dn 100					91 375,77	-
	Solde Canalisations au 31/12/2009					-	238 741,75
	Report solde année précédente						19 267,02
juil-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,35370)		0,3537%		68,15		19 335,17
juil-09	K Actualisation de la Dotation	1,068158					19 335,17
juil-09	Dotation				25 194,64		44 529,81
déc-09	Renov.peinture hydraulique					5 335,00	39 194,81
	Renouv. 2 trappes accès dôme					3 190,00	36 004,81
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2009						36 004,81
	Report solde année précédente						43 734,63
juil-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,35370)		0,3537%		154,69		43 889,32
juil-09	K Actualisation - Dotation	1,068158					43 889,32
juil-09	Dotation				29 908,42		73 797,74
dec-09	Renou. Serrurerie Station ETIF					4 154,95	69 642,79
	Solde Opérationnel au 31/12/2009						69 642,79
	Report solde année précédente						142,79
juil-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,35370)		0,3537%		0,51		143,29
juil-09	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb)	1,068158					143,29
juil-09	Dotation				1 281,79		1 425,08
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2009						1 425,08
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2009					-	131 669,07
	Report solde année précédente						1 425,08
juil-10	Intérêts sur Solde du Compte		0,4768%		6,79		1 431,88
juil-10	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb)	1,080941					1 431,88
juil-10	Dotation				1 297,13		2 729,01
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2010						2 729,01
	Report solde année précédente						238 741,75
juil-10	Intérêts sur Solde du Compte		0,4768%			1 138,32	-
juil-10	K Actualisation de la Dotation	1,080941					-
juil-10	Dotation				83 338,39		-
	Solde Canalisations au 31/12/2010						- 156 541,69
	Report solde année précédente						36 004,81
juil-10	Intérêts sur Solde du Compte		0,4768%		171,67		36 176,48
juil-10	K Actualisation de la Dotation	1,080941					36 176,48
juil-10	Dotation				25 496,16		61 672,64
déc-10	Renouvellement Chlorometre - station ETIF					3 316,35	58 356,29
déc-10	Renouvellement Trappe sortie Dome (capot réservoir Fauconnière)					2 860,00	55 496,29
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2010						55 496,29
	Report solde année précédente						69 642,79
juil-10	Intérêts sur Solde du Compte		0,4768%		332,06		69 974,85
juil-10	K Actualisation - Dotation	1,080941					69 974,85

juil-10	Dotation			30 266,35		100 241,20
	Solde Opérationnel au 31/12/2010					100 241,20
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2010					1 924,80
	Report solde année précédente					2 729,01
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033%	27,38		2 756,39
juil-11	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb) 2008	1,102542				2 756,39
juil-11	Dotation			1 323,05		4 079,44
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2011					4 079,44
	Report solde année précédente					- 156 541,69
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033%	- 1 570,58		- 158 112,27
juil-11	K Actualisation de la Dotation	1,102542				- 158 112,27
juil-11	Dotation			85 003,78		- 73 108,49
dec-11	Renouvellement canalisation 215 ml				81 179,43	- 154 287,92
	Solde Canalisations au 31/12/2011					- 154 287,92
	Report solde année précédente					55 496,29
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033%	556,79		56 053,08
juil-11	K Actualisation de la Dotation	1,102542				56 053,08
juil-11	Dotation			26 005,66		82 058,74
dec-11	Renouvellement Vanne Electrique				1 147,85	80 910,89
dec-11	Renouvellement echelle de Coupole				3 329,68	77 581,21
dec-11	Renouvellement Pompe reprise				1 747,90	75 833,31
dec-11	Renouvellement Capot				3 127,30	72 706,01
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2011					72 706,01
	Report solde année précédente					100 241,20
juil-11	Intérêts sur Solde du Compte		1,0033%	1 005,72		101 246,92
juil-11	K Actualisation - Dotation	1,102542				101 246,92
juil-11	Dotation			30 871,18		132 118,09
dec-11	Renouvellement trop pleins et refolement				12 669,80	119 448,29
	Solde Opérationnel au 31/12/2011					119 448,29
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2011					41 945,82
	Report solde année précédente					4 079,44
juil-12	Intérêts sur Solde du Compte		0,1864%	7,60		4 087,04
juil-12	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb) 2008	1,149545				4 087,04
juil-12	Dotation			1 379,45		5 466,50
dec-12	Renouvellement d'un branchement				796,55	4 669,94
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2012					4 669,94
	Report solde année précédente					- 154 287,92
juil-12	Intérêts sur Solde du Compte		0,1864%		287,59	- 154 575,51
juil-12	K Actualisation de la Dotation	1,149545				- 65 947,89
juil-12	Dotation			88 627,62		- 184 197,89
dec-12	Renouvellement Canalisation 310 ml				118 250,00	- 184 197,89
	Solde Canalisations au 31/12/2012					- 184 197,89
	Report solde année précédente					72 706,01
juil-12	Intérêts sur Solde du Compte		0,1864%	135,52		72 841,53
juil-12	K Actualisation de la Dotation	1,149545				72 841,53
juil-12	Dotation			27 114,32		99 955,85
dec-12	Renouvellement Vessie Charlatte				2 750,00	97 205,85

	Solde Opérationnel au 31/12/2012					129 561,31
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2012					38 606,09
	Report solde année précédente					4 669,94
juil-13	Intérêts sur Solde du Compte		0,0929%	4,34		4 674,28
juil-13	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb) 2008	1,177525				4 674,28
juil-13	Dotation			1 413,03		6 087,31
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2013					6 087,31
	Report solde année précédente					- 184 197,89
juil-13	Intérêts sur Solde du Compte		0,0929%	- 171,12		- 184 369,01
juil-13	K Actualisation de la Dotation	1,177525				- 184 369,01
juil-13	Dotation			90 784,82		- 93 584,19
	Solde Canalisations au 31/12/2013					- 93 584,19
	Report solde année précédente					88 572,72
						88 572,72
juil-13	Intérêts sur Solde du Compte		0,0929%	82,28		88 655,00
juil-13	K Actualisation de la Dotation	1,177525				88 655,00
juil-13	Dotation			27 774,28		116 429,29
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2013					116 429,29
	Report solde année précédente					129 561,31
juil-13	Intérêts sur Solde du Compte		0,0929%	120,36		129 681,68
juil-13	K Actualisation - Dotation	1,177525				129 681,68
juil-13	Dotation			32 970,70		162 652,38
dec-13	Renouvellement Clôture				8 501,46	154 150,92
						154 150,92
	Solde Opérationnel au 31/12/2013					154 150,92
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2013					183 083,33
	Report solde année précédente					6 087,31
juil-14	Intérêts sur Solde du Compte		0,0425%	2,59		6 089,90
juil-14	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb) 2008	1,193053				6 089,90
juil-14	Dotation			1 431,66		7 521,56
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2014					7 521,56
	Report solde année précédente					- 93 584,19
juil-14	Intérêts sur Solde du Compte		0,0425%	39,77		- 93 623,96
juil-14	K Actualisation de la Dotation	1,193053				- 93 623,96
juil-14	Dotation			91 982,00		- 1 641,96
dec-14	Renouvellement 30 ML cana DN 300				8 800,00	- 10 441,96
	Solde Canalisations au 31/12/2014					- 10 441,96
	Report solde année précédente					116 429,29
juil-14	Intérêts sur Solde du Compte		0,0425%	49,48		116 478,77
juil-14	K Actualisation de la Dotation	1,193053				116 478,77
juil-14	Dotation			28 140,54		144 619,31
mai-14	Renouvellement vanne électrique				666,47	143 952,84
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2014					143 952,84
	Report solde année précédente					154 150,92
juil-14	Intérêts sur Solde du Compte		0,0425%	65,51		154 216,43
juil-14	K Actualisation - Dotation	1,193053				154 216,43
juil-14	Dotation			33 405,48		187 621,91
	Solde Opérationnel au 31/12/2014					187 621,91
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2014					328 654,36

SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU

CONTRAT V3270 GONESSE - EAU -

FONDS DE RENOUVELLEMENT - Branchements plomb (n°2)

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

D0= 99 407,00

Dotation (Article 35.3 au contrat) :

Euros

Date	Libellé	Indice K	Taux Eonia + 2 points	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
juil-07	K Actualisation de la Dotation	1,00000				
juil-07	Dotation Branchements Plomb 2007 (6/12ème)			49 703,50		49 703,50
déc-07	Renouvellement de 195 Branchements Plomb				291 772,68	- 242 069,18
	Report solde année précédente					- 242 069,18
janv-08	Intérêts sur Solde du Compte (0,041924 +0,02)		6,1924%		14 989,89	- 257 059,07
juil-08	K Actualisation de la Dotation	1,040989				- 257 059,07
juil-08	Dotation Branchements Plomb 2008			103 481,59		- 153 577,48
déc-08	Renouvellement de 71 Branchements Plomb				116 681,64	- 270 259,12
	Report solde année précédente				2,00	- 270 259,12
janv-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,003537 +0,02)		2,3537%		6 361,09	- 276 620,21
juil-09	K Actualisation de la Dotation	1,068158				- 276 620,21
juil-09	Dotation Branchements Plomb 2009			106 182,38		- 170 437,82
juil-09	Renouvellement de Branchements Plomb(2)				3 832,70	- 174 270,52
déc-09	Renouvellement de Branchements Plomb(150)				247 500,00	- 421 770,52
	Report solde année précédente					- 421 770,52
janv-10	Intérêts sur Solde du Compte (0,004768+0,02)		2,4768%		10 446,41	- 432 216,94
juil-10	K Actualisation de la Dotation	1,080941				- 432 216,94
juil-10	Dotation Branchements Plomb 2010			107 453,10		- 324 763,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de bourgogne (13)				21 450,00	- 346 213,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de bretagne (14)				23 100,00	- 369 313,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue ph auguste (12)				19 800,00	- 389 113,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de lorraine (15)				24 750,00	- 413 863,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue ile de France (30)				49 500,00	- 463 363,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de temple (17)				28 050,00	- 491 413,84
dec-10	Renouvellement de branchements divers rues (99)				150 789,24	- 642 203,08
	Report solde année précédente					- 642 203,08
janv-11	Intérêts sur Solde du Compte (0,010033+0,02)		3,0033%		19 287,29	- 661 490,36
juil-11	K Actualisation de la Dotation	1,102542				- 661 490,36
juil-11	Dotation Branchements Plomb 2011			109 600,39		- 551 889,97
dec-11	Renouvellement de Branchements Plomb (111)				183 323,80	- 735 213,77
	Report solde année précédente					- 735 213,77
janv-12	Intérêts sur Solde du Compte (0,001864+0,02)		2,1864%		16 074,71	- 751 288,48
juil-12	K Actualisation de la Dotation	1,149545				- 751 288,48
juil-12	Dotation Branchements Plomb 2012			114 272,82		- 637 015,66
dec-12	Renouvellement de Branchements Plomb (30)				49 500,00	- 686 515,66
	Report solde année précédente					- 686 515,66
janv-13	Intérêts sur Solde du Compte (EONIA JUILLET 2013+0,02)		2,0929%		14 368,09	- 700 883,75
juil-13	K Actualisation de la Dotation	1,177525				- 700 883,75
juil-13	Dotation Branchements Plomb 2013			117 054,23		- 583 829,52
dec-13	Renouvellement de Branchements Plomb (6)				9 992,40	- 593 821,92
	Report solde année précédente					- 593 821,92
janv-14	Intérêts sur Solde du Compte (EONIA JUILLET 2014+0,02)		2,0425%		12 128,81	- 605 950,74
juil-14	K Actualisation de la Dotation	1,193053				- 605 950,74
juil-14	Dotation Branchements Plomb 2014			118 597,82		- 487 352,92
dec-14	Renouvellement de Branchements Plomb (100)				165 000,00	- 652 352,92

Exercice	N° Chantier	Montant Chantier	Frais Généraux (à retirer)	Solde Chantier	Frais Etude (+10%)	Montant FSR	FSR	
2007	B7388	6 647,48	0,00	6 647,48	664,75	7 312,23		
	B7443	20 619,10	0,00	20 619,10	2 061,91	22 681,01		
	B9448	30 400,00	0,00	30 400,00	3 040,00	33 440,00		
	B9469	45 106,10	0,00	45 106,10	4 510,61	49 616,71		
	B9471	114 000,00	0,00	114 000,00	11 400,00	125 400,00		
	B9474	75 000,00	0,00	75 000,00	7 500,00	82 500,00		
	Totaux	291 772,68	0,00	291 772,68	29 177,27	320 949,95	Brts Plomb	
	X7430	6 544,45	0,00	6 544,45	654,45	7 198,90		
	E7433	3 832,39	150,83	3 681,56	368,16	4 049,72		
	Totaux	10 376,84	150,83	10 226,01	1 022,60	11 248,61	Equipements	
	B7388	1 661,88	0,00	1 661,88	166,19	1 828,07		
	Totaux	1 661,88	0,00	1 661,88	166,19	1 828,07	Brts Hors-Plomb	
	C9447	41 800,55	0,00	41 800,55	4 180,06	45 980,61		
	C9463	27 000,00	0,00	27 000,00	2 700,00	29 700,00		
	C9470	43 560,00	0,00	43 560,00	4 356,00	47 916,00		
	C9472	123 760,00	0,00	123 760,00	12 376,00	136 136,00		
	C9473	85 680,00	0,00	85 680,00	8 568,00	94 248,00		
	Totaux	321 800,55	0,00	321 800,55	32 180,06	353 980,61	Canalisations	
	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Opérationnels	
	2008	B7501	6 067,84	643,62	5 424,22	542,42	5 966,64	
		B9620	100 650,00	0,00	100 650,00	10 065,00	110 715,00	
Totaux		106 717,84	643,62	106 074,22	10 607,42	116 681,64	Brts Plomb	
I9550		5 798,33	937,16	4 861,17	486,12	5 347,29		
I9567		1 352,62	65,76	1 286,86	128,69	1 415,55		
Totaux		7 150,95	1 002,92	6 148,03	614,80	6 762,83	Equipements	
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Totaux		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Brts Hors-Plomb	
B9557		12 980,22	215,89	12 764,33	1 276,43	14 040,76		
Totaux		12 980,22	215,89	12 764,33	1 276,43	14 040,76	Canalisations	
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Totaux		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Opérationnels	
2009		B9438	225 000,00	0,00	225 000,00	22 500,00	247 500,00	
		B7665	3 484,27	0,00	3 484,27	348,43	3 832,70	
		Totaux	225 000,00	0,00	225 000,00	22 500,00	247 500,00	Brts Plomb
	B9661	83 068,88	0,00	83 068,88	8 306,89	91 375,77		
	Totaux	83 068,88	0,00	83 068,88	8 306,89	91 375,77	Canalisations	
	K9645	4 850,00	0,00	4 850,00	485,00	5 335,00		
	K9647	3 777,23	0,00	3 777,23	377,72	4 154,95		
	K9649	2 900,00	0,00	2 900,00	290,00	3 190,00		
	Totaux	11 527,23	0,00	11 527,23	1 152,72	12 679,95	Equipements	

2010	107P1042M9003	22 171,50	2 671,50	19 500,00	1 950,00	21 450,00	12 Brts rue de Bourgogne
	107P1042M9004	23 877,00	2 877,00	21 000,00	2 100,00	23 100,00	12 Brts rue de Bretagne
	107P1042M9007	20 466,00	2 466,00	18 000,00	1 800,00	19 800,00	8 Brts rue Ph Auguste
	107P1042M9008	25 582,50	3 082,50	22 500,00	2 250,00	24 750,00	15 Brts rue de Lorraine
	107P1042M9009	51 165,00	6 165,00	45 000,00	4 500,00	49 500,00	23 Brts rue Ile de France
	107P1042M9008	28 993,50	3 493,50	25 500,00	2 550,00	28 050,00	23 Brts rue du temple
	107P1042M9009	185 728,95	22 378,95	163 350,00	16 335,00	179 685,00	99 Brts divers rues
	Totaux	357 984,45	43 134,45	314 850,00	31 485,00	346 335,00	Brts Plomb
	Totaux	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Canalisations
	107P1042M9068	2 956,20	356,20	2 600,00	260,00	2 860,00	TRAPPE SORTIE DOME
	107P1042M9051	3 428,01	413,15	3 014,86	301,49	3 316,35	CHLOROMETRE
	Totaux	6 384,21	769,35	5 614,86	561,49	6 176,35	Equipements
	Totaux	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Brts Hors-Plomb
2011	107P1142N9107	1 885,14	227,14	1 658,00	165,80	1 823,80	1 BRCHT PLOMB
	107P1142N9129	187 605,00	22 605,00	165 000,00	16 500,00	181 500,00	110 BRCHTS PLOMBES
	Totaux	189 490,14	22 832,14	166 658,00	16 665,80	183 323,80	Brts Plomb
	107P1142N9098	4 199,48	0,00	4 199,48	419,95	4 619,43	15 ML DE CANA DN 100
	107P1142N9157	79 135,20	9 535,20	69 600,00	6 960,00	76 560,00	200 ML CANA RUE DE PARIS
	Totaux	83 334,68	9 535,20	73 799,48	7 379,95	81 179,43	Canalisations
	Totaux	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Brts Hors-Plomb
	107P1142N9158	3 441,67	414,69	3 026,98	302,70	3 329,68	EHELLE DE COUPOLE
	107P1142N9103	1 186,45	142,95	1 043,50	104,35	1 147,85	VANNE ELECTRIQUE / MOTOREDUCTEUR
	107P1142N9162	1 806,69	217,69	1 589,00	158,90	1 747,90	POMPE REPRISE(MOTOREDUCTEUR)
	107P1142N9166	3 232,48	389,48	2 843,00	284,30	3 127,30	TRAPPE (CAPOT)
	Totaux	9 667,29	1 164,81	8 502,48	850,25	9 352,73	Equipements
	107P1142N9156	13 095,96	1 577,96	11 518,00	1 151,80	12 669,80	TROP PLEIN REFOULEMENT
	Totaux	13 095,96	1 577,96	11 518,00	1 151,80	12 669,80	Opérationnels
2012	107P/1261O9194	51 165,00	6 165,00	45 000,00	4 500,00	49 500,00	30 BRCHTS PLOMBES
	Totaux	51 165,00	6 165,00	45 000,00	4 500,00	49 500,00	Brts Plomb
	107P/1261O9218	122 227,50	14 727,50	107 500,00	10 750,00	118 250,00	310 ML CANA RUE DE PARIS
	Totaux	122 227,50	14 727,50	107 500,00	10 750,00	118 250,00	Canalisations
	107P/1261O9201	823,35	99,21	724,14	72,41	796,55	1 BRCHT
	Totaux	823,35	99,21	724,14	72,41	796,55	Brts Hors-Plomb
	107P/1261O9232	2 842,50	342,50	2 500,00	250,00	2 750,00	VESSIE CHARLATTE
	107P/1261O9191	3 411,00	411,00	3 000,00	300,00	3 300,00	FLOTTEURES
	107P/1261O9173	2 788,68	336,02	2 452,66	245,27	2 697,93	EHELLE DE COUPOLE
	107P/1261O9172	2 723,84	328,20	2 395,64	239,56	2 635,20	EHELLE DE COUPOLE
	Totaux	11 766,02	1 417,72	7 952,66	795,27	11 383,13	Equipements
	107P/1261O9168	11 529,06	1 389,16	10 139,90	1 013,99	11 153,89	TROP PLEIN REFOULEMENT
	107P/1261O9169	11 517,81	1 387,81	10 130,00	1 013,00	11 143,00	TROP PLEIN REFOULEMENT
	Totaux	23 046,87	2 776,97	20 269,90	2 026,99	22 296,89	Opérationnels

2013	107P/1361P9078	10 328,50	1 244,50	9 084,00	908,40	9 992,40	6 BRCHTS PLOMBS
	Totaux	10 328,50	1 244,50	9 084,00	908,40	9 992,40	Brts Plomb
				0,00	0,00	0,00	
	Totaux	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Canalisations
				0,00	0,00	0,00	
	Totaux	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Brts Hors-Plomb
				0,00	0,00	0,00	
	Totaux	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Equipements
	107P/1361P9192	8 787,41	1 058,81	7 728,60	772,86	8 501,46	CLOTURE
	Totaux	8 787,41	1 058,81	7 728,60	772,86	8 501,46	Opérationnels
2014	107P/1461Q9117	170 550,00	20 550,00	150 000,00	15 000,00	165 000,00	100 BRCHTS PLOMB
	Totaux	170 550,00	20 550,00	150 000,00	15 000,00	165 000,00	Brts Plomb
	107P/1461Q9426	9 096,00	1 096,00	8 000,00	800,00	8 800,00	30 ML CANA DN 300
	Totaux	9 096,00	1 096,00	8 000,00	800,00	8 800,00	Canalisations
				0,00	0,00	0,00	
	Totaux	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Brts Hors-Plomb
	107P/1461Q9137	688,88	83,00	605,88	60,59	666,47	VANNE ELECTRIQUE
	Totaux	688,88	83,00	0,00	0,00	666,47	Equipements
				0,00	0,00	0,00	
	Totaux	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Opérationnels

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.

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

Si VEOLIA 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.

Biens de reprise

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

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

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

Dispositions applicables au personnel

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

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

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

5.4.2. 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. La facture 120 m³

GONESSE	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			202,26	207,29	2,49%
Part délégataire			183,60	185,91	1,26%
Abonnement			34,40	34,78	1,10%
Consommation	120	1,2594	149,20	151,13	1,29%
Part communale			9,06	11,78	30,02%
Consommation	120	0,0982	9,06	11,78	30,02%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0800	9,60	9,60	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			171,60	177,60	3,50%
Part autre(s) collectivité(s)			171,60	177,60	3,50%
Consommation	120	1,4800	171,60	177,60	3,50%
Organismes publics et TVA			97,76	99,31	1,59%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4100	48,00	49,20	2,50%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			13,76	14,11	2,54%
TOTAL € TTC			471,62	484,20	2,67%

6.2. Le contrôle de l'eau

→ Bilan par entité du réseau et par paramètre

Zone de distribution - GONESSE						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	0	11,62	50	50	µg/l	<=200
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	4,59	150	87	n/ml	
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	68	n/100ml	<=0
E.Coli /100ml	0		0	87	n/100ml	<=0
Bactéries Coliformes	0		0	87	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	0,43	12	79	n/ml	
Entérocoques fécaux	0		0	87	n/100ml	<=0
Chlore total	0	0,32	0,81	61	mg/l	
Chlore libre	0	0,30	0,77	73	mg/l	

EAU PRODUITE ANNET – 2014

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Bact Revivifiables à 22°C 68h	1	0	31	n/ml		307
Bact Revivifiables à 36°C 44h	2	0	300	n/ml		307
Bact et spores sulfito-rédu	0	0	1	n/100ml	<= 0	308
Bactéries coliformes	0	0	0	n/100ml	<= 0	311
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		5
Entérocoques fécaux	0	0	0	n/100ml	<= 0	309
E.coli /100ml	0	0	0	n/100ml	<= 0	311
Kystes Giardia sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		5
Température de l'eau	14,4	6	22,7	°C	<= 25	294
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		49
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		49
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		49
Turbidité	0,1	0	0,5	NFU	<= .5	307
Chlore libre	0,55	0,29	0,95	mg/l		278
Chlore total	0,6	0,35	1,02	mg/l		118
Carbonates	0	0	0	mg/l CO3		4
Delta CaCO3 après saturation	-10,96	-21,4	-3,3	mg/l		12
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1,9	0	2	Qualitatif	[1;2]	142
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	1,2	0	2	Qualitatif	[1;2]	9

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Essai Marbre pH	7,5	7,3	7,7	Unité pH		12
Hydrogénocarbonates	259	227	291	mg/l		4
Titre Alcalimétrique	0	0	0	°F		13
Titre Alcalimétrique Complet	20,2	15	27,4	°F		208
Titre Hydrotimétrique	26,7	20	32,1	°F		211
pH mesuré au labo	7,7	7,1	8,2	Unité pH	[6.5;9.0]	205
pH à température de l'eau	7,6	7,3	7,9	Unité pH	[6.5;9.0]	197
Calcium	90,8	67	110	mg/l		58
Chlorures	26,3	11,8	40	mg/l	<= 250	206
Conductivité à 25°C	575	440	901	µS/cm	[200;1100]	208
Magnésium	9,2	6,5	12	mg/l		59
Potassium	2,6	1,9	3,5	mg/l		26
Sodium	11,1	8,9	14	mg/l	<= 200	26
Sulfates	39,4	21,3	69,2	mg/l	<= 250	204
Fer total	16	0	160	µg/l	<= 200	156
Manganèse total	1,5	0	15	µg/l	<= 50	10
Ammonium	0	0	0,02	mg/l	<= .1	211
Nitrates	18,7	9,4	35,1	mg/l	<= 50	206
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,37	0	0,7	mg/l	<= 1	207
Nitrites	0	0	0,02	mg/l	<= .1	211
Phosphore total (en P2O5)	0,06	0	0,37	mg/l P2O5		6
C. Orga Dis. Biodégradable	0,5	0,2	0,8	mg/l		6
C. Orga Dis. non Biodégradable	1,1	0,8	1,4	mg/l		6
Carbone Organique Total	1,6	0,9	2,5	mg/l C	<= 2	211
Carbone organique dissous	1,5	1,2	1,8	mg/l C		6
Aluminium total	0,01	0	0,04	mg/l	<= .2	158
Antimoine	0	0	0	µg/l	<= 5	6
Arsenic	0	0	0	µg/l	<= 10	10
Baryum	0,03	0,02	0,03	mg/l	<= .7	10
Bore	23,1	15	29	µg/l	<= 1000	10
Cadmium	0	0	0	µg/l	<= 5	6
Chrome total	0	0	0	µg/l	<= 50	6
Cuivre	0	0	0	mg/l	<= 1	6
Cyanures totaux	0	0	0	µg/l	<= 50	10
Fluorures	187	130	274	µg/l	<= 1500	10
Mercure	0,01	0	0,14	µg/l	<= 1	10
Nickel	0,8	0	2	µg/l	<= 20	6
Plomb	0	0	0	µg/l	<= 10	6
Sélénium	0,23	0	1,18	µg/l	<= 10	10
Zinc	0,01	0,01	0,01	mg/l		6
Activité alpha totale	0,01	0	0,03	Bq/l		4
Activité bêta totale	0,04	0	0,09	Bq/l		4
Tritium (activité due au)	0	0	0	Bq/l	<= 100	4
Bromates	0,5	0	11	µg/l	<= 10	103
Bromoforme	0,4	0	2	µg/l		10
Chloroforme	0,9	0	2,1	µg/l		10
Dibromomonochlorométhane	1,1	0	3	µg/l		10
Dichloromonobromométhane	0,8	0	2	µg/l		10
Trihalométhanes totaux (4)	3	0	8,1	µg/l	<= 100	10

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Benzène	0	0	0	µg/l	<= 1	4
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	µg/l	<= .5	4
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	10
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	µg/l		2
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	10
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		6
Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	µg/l		10
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	µg/l		6
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	µg/l		6
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	µg/l		6
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	µg/l		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		6
Déséthylatrazine	0,01	0	0,04	µg/l	<= .1	16
Pesticides totaux	0,02	0	0,04	µg/l	<= .5	16
Microcystines test ELISA	0	0	0	µg/l		1
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	µg/l		6

Glycols						
1,2-Butanediol	0	0	0	mg/l		52
1,2-propanediol	0	0	0	mg/l		52
Ethylène glycol	0	0	0	mg/l		52

EAU BRUTE ANNET – 2014

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Algues	41	0	88	n/ml		5
Chlorophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Chromophytes Pourcentage	73	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		2
Pyrrophytes Pourcentage	7	0	33	%		5
Raphidophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Rhodophytes Pourcentage	0	0	0	%		5
Bact Revivifiables à 22°C 68h	1760	0	19300	n/ml		145
Bact Revivifiables à 36°C 44h	1390	0	14600	n/ml		147
Bact et spores sulfito-rédu	54	0	525	n/100ml	<= 0	146
Coliformes thermotolérants	698	190	2400	n/100ml		6
Bactéries Coliformes	3018	0	18800	n/100ml	<= 0	157
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		5
E.Coli par microplaques	800	800	800	n/100ml		1
Entérocoques fécaux	595	0	4480	n/100ml	<= 0	164
Entérocoques par microplaques	200	200	200	n/100ml		1
E.Coli /100ml	1385	0	9900	n/100ml	<= 0	159
Kystes Giardia sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		5
Température de l'eau	14,5	6,7	23,6	°C	<= 25	147
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	1	Qualitatif		10
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		11
Turbidité	20,4	0,5	164	NFU	<= .5	160
Carbonates	1	0	4	mg/l CO3		11
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0,9	0	2	Qualitatif	[1;2]	11
Hydrogénocarbonates	262	195	301	mg/l		11
Titre Alcalimétrique	0	0	0	°F		2
Titre Alcalimétrique Complet	21,9	16	25,5	°F		64
Titre Hydrotimétrique	27	20,6	31,3	°F		64
pH mesuré au labo	8	7,3	8,3	Unité pH	[6.5;9.0]	170
pH à température de l'eau	8,1	7,3	8,4	Unité pH	[6.5;9.0]	128
Calcium	93,8	69	110	mg/l		13
Chlorures	19,5	10,3	33,2	mg/l	<= 250	155
Conductivité à 25°C	558	420	695	µS/cm	[200;1100]	164
Magnésium	8,9	7,1	11,3	mg/l		12
Potassium	2,6	1,9	3,5	mg/l		23
Sodium	9	6	12,5	mg/l	<= 200	23
Sulfates	31,8	18,7	45,8	mg/l	<= 250	164
Fer dissous	12,6	0	70	µg/l		156
Fer total	212	0	2800	µg/l	<= 200	157

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Manganèse total	14,1	0	30	µg/l	<= 50	11
Ammonium	0,07	0	0,21	mg/l	<= .1	173
Azote Kjeldhal (en N)	0,26	0	1,12	mg/l		23
Nitrates	18,4	8,9	25,1	mg/l	<= 50	164
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,39	0,04	0,54	mg/l	<= 1	165
Nitrites	0,06	0	0,23	mg/l	<= .1	172
Phosphore total (en P2O5)	0,25	0	0,64	mg/l P2O5		23
Carbone Organique Total	2,4	1,6	5,5	mg/l C	<= 2	168
DBO (5 jours)	0,6	0	2,9	mg/l O2		23
DCO	5,5	0	22	mg/l O2		23
Matières en suspension	23	0	140	mg/l		36
O2 dissous % Saturation	76	33	151	%sat.		9
Oxygène dissous	9,6	6,2	12,6	mg/l		124
Aluminium total	0,3	0	2	mg/l	<= .2	23
Antimoine	0	0	0	µg/l	<= 5	6
Arsenic	0,24	0	1,99	µg/l	<= 10	17
Baryum	0,03	0,02	0,06	mg/l	<= .7	11
Bore	22	18	31	µg/l	<= 1000	11
Cadmium	0	0	0	µg/l	<= 5	17
Chrome total	0,9	0	9,4	µg/l	<= 50	17
Cuivre	0	0	0,01	mg/l	<= 1	17
Cyanures totaux	0	0	0	µg/l	<= 50	17
Fluorures	200	110	299	µg/l	<= 1500	17
Mercure	0,01	0	0,15	µg/l	<= 1	17
Nickel	1,5	1,1	3,6	µg/l	<= 20	11
Plomb	1,04	0	7,3	µg/l	<= 10	11
Sélénium	0,25	0	1,38	µg/l	<= 10	11
Zinc	0,01	0	0,02	mg/l		11
Bromoforme	0	0	0	µg/l		6
Chloroforme	0,1	0	2,1	µg/l		17
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	µg/l		6
Dichloromonobromométhane	0	0	0	µg/l		6
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	µg/l	<= 100	6
Dichlorométhane	0	0	0	µg/l		17
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	µg/l		6
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	µg/l	<= 3	17
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	µg/l		6
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	µg/l		2
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	17
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		6
Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		17
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	µg/l		17
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	µg/l		6
Anthracène	0	0	0	µg/l		11
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0,01	µg/l		17
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0,01	µg/l		17
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0,01	µg/l		17

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Benzo(a)pyrène	0	0	0,02	µg/l	<= .01	17
Fluoranthène	0,01	0	0,03	µg/l		17
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0,01	0	0,03	µg/l	<= .1	17
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0,02	0	0,08	µg/l		17
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0,02	µg/l		17
Naphtalène	0	0	0	µg/l		11
Bromures	0	0	0,2	mg/l		77
Déséthylatrazine	0,02	0	0,06	µg/l	<= .1	16
Hydroxyterbutylazine	0	0	0,01	µg/l	<= .1	11
Chlortoluron	0,06	0	0,36	µg/l	<= .1	16
Diuron	0	0	0,01	µg/l	<= .1	16
Isoproturon	0,07	0	0,63	µg/l	<= .1	16
Terbuconazole	0	0	0,01	µg/l	<= .1	11
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0,26	0	0,82	µg/l	<= .1	16
Glyphosate	0,04	0	0,16	µg/l	<= .1	16
Pesticides totaux	0,53	0,02	1,14	µg/l	<= .5	16
Détergeant anionique	0	0	0	mg/l		11
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0,1	mg/l		23
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	µg/l		17

Glycols						
1,2-Butanediol	0	0	0	mg/l		52
1,2-propanediol	0	0	0	mg/l		52
Ethylène glycol	0	0	0	mg/l		52

6.3. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2014 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

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

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 22 centres régionaux aux moyens renforcés, s'est mise en place à compter du 1^{er} janvier 2015. Les CARE établis au titre de 2014 s'inscrivent par conséquent dans le même cadre que ceux de l'année précédente.

En revanche, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré dès l'année 2014 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis selon le critère de la Valeur Ajoutée entre les contrats de la Société.

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.

Enfin, le déploiement de nouveaux outils en 2014 a permis de renforcer la finesse d'imputation des dépenses de personnel opérationnel en facilitant l'imputation au contrat ou au chantier.

En cours d'année, ces imputations sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote part de frais de véhicule et de déplacement. En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition à la valeur ajoutée selon les modalités présentées au paragraphe § 3.2 .1 (Principe de répartition). Cette évolution n'a pas d'incidence sur la présentation des charges selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements

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

- pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat (voir note 5 ci-après) puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,

- avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

- Impact des avances remboursables à taux zéro

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

- Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées

sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

2.1.3. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2014 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 bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau. La valeur ajoutée utilisée est celle disponible à la date de refacturation.

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP) . La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat.

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

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 Autres charges

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

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

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

La quote part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux activités et chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2014 au titre de l'exercice 2013.

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 soustraction.

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation, qui donnent lieu à la

constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2014 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2015.

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*
5. *S'agissant des contrats concernés par l'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 concernant les contrats de Délégation de Service Public dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement pour lesquels l'examen des clauses contractuelles prévu par l'Arrêt n'étaient pas encore finalisées au 31 12 2014 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

→ Etat des produits

						
V3270 GONESSE ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2014 - EAU						
	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volume	PU	MtHT	Volume	PU	MtHT
Produits facturés						
Part Abonnement						
Total Part Abonnement :			194 365,91 €			0,00 €
Part Consommation						
	1	1,1807 €	1,18 €	1	0,0500 €	0,05 €
	1	1,2151 €	1,22 €	1 450 895	0,0755 €	109 545,45 €
	-4 037	1,2337 €	-4 980,34 €			
	124 003	1,2385 €	153 578,03 €			
	616 917	1,2391 €	764 422,10 €			
	714 011	1,2433 €	887 730,35 €			
Factures annulées au titre d'exercices antérieurs			-7 725,13 €			-471,60 €
Total Part Consommation :			1 793 027,00 €			109 073,00 €
Divers						
Total Divers :			0,00 €			0,00 €
Ventes eau						
Total Ventes eau :			0,00 €			0,00 €
Total des produits facturés :			1 987 392,91 €			109 073,00 €
Dédommagement Charte Qualité			-35,62 €			
Total des produits au titre de l'année <i>(hors estimations sur consommations)</i>			1 987 356,91 €			109 073,00 €
Variation de la part estimée sur consommations			6 869,99 €			312,11 €
Produits nets d'exploitation			1 994 226,91 €			109 385,00 €

6.4. Les nouveaux textes réglementaires

Certains textes présentés ci-dessous peuvent avoir un impact contractuel. Le directeur du contrat 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.

6.4.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Loi Mapam et GEMAPI*

Les articles 56 à 59 de la loi de Modernisation de l'Action Publique et d'Affirmation des Métropoles (MAPAM) du 27 janvier 2014 introduisent le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de l'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre. Cette disposition législative est désignée sous l'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations ».

La loi prévoit la possibilité pour les EPCI de confier ce bloc de compétences à un Etablissement Public d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE), structure de maîtrise d'ouvrage créée ex-nihilo par la loi MAPAM, ou un Etablissement Public Territorial de Bassin (EPTB) – syndicat de rivière, mixte ou ouvert.

Par ailleurs, pour l'exercice de cette compétence, la loi permet la mise en place d'une taxe plafonnée et affectée répartie « entre toutes les personnes physiques ou morales assujetties aux taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties, à la taxe d'habitation et à la cotisation foncière des entreprises. ».

La prise de compétence GEMAPI par les communes et/ou EPCI est prévue en principe au 1 janvier 2016. Les structures de type syndicat de rivière ou EPTB déjà existantes pourront continuer à exercer leur compétence jusqu'au 1 janvier 2018 (et au-delà en cas de confirmation du transfert de la compétence GEMAPI par l'ensemble des EPCI la constituant).

Ces articles de la loi MAPAM seront complétés par 4 décrets d'application durant l'année 2015.

→ *Marchés publics*¹

Ce décret s'inscrit dans le cadre de la transposition des deux directives européennes sur la passation des marchés publics (Directives 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014).

Ce décret s'articule autour de trois mesures de simplification applicables aux marchés publics, à savoir :

- le plafonnement du chiffre d'affaires annuel minimal demandé aux candidats au double de la valeur estimée du marché,
- l'allègement du dossier de candidature,
- l'instauration du partenariat d'innovation : une nouvelle forme de marché qui permet au pouvoir adjudicateur d'acquérir sans remise en concurrence les fournitures, services ou travaux innovants qui résultent de la recherche et du développement menés spécifiquement pour le marché.

→ *Lutte contre les retards de paiement*²

L'arrêté vise à la réduire les retards de paiement à travers différentes dispositions notamment la nouvelle rédaction des articles 13.3 et 13.4 du Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de travaux. De nouveaux délais sont fixés pour toutes les parties et des dispositions nouvelles sont introduites à l'article 13.4.4 en cas d'absence de production d'un décompte général par le représentant du

¹ Décret 2014-1097 du 26 septembre 2014.

² Arrêté du 3 mars 2014 modifie l'arrêté du 8 septembre 2009.

pouvoir adjudicateur dans les délais contractuels. Ces dispositions intègrent une procédure d'alerte du titulaire auprès du maître d'ouvrage.

→ **Travaux à proximité des réseaux**

La réglementation concernant les travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution dite « DT-DICT » est entrée en application dans le courant des années 2012 et 2013.

Un décret du 17 juin 2014 et deux arrêtés du 18 et 19 juin 2014 ont modifié cette réglementation en y introduisant des ajustements.

Ces textes, complétés par un avis ministériel en date du 24 juin 2014, visent à simplifier le cadre réglementaire et sont entrés en application le 1er juillet 2014, à l'exception des délais de déclaration pour les réponses aux DICT, qui ne sera effective qu'à compter du 1er avril 2015. Ils traitent de cinq volets distincts :

- Les dispenses d'enregistrement ;
- Les précisions sur le caractère obligatoire des investigations complémentaires ;
- La dématérialisation des échanges ;
- Les travaux d'urgence ;
- Les redevances pour le financement du guichet unique ;

Enfin, l'arrêté du 12 août 2014, publié le 26 août 2014, fixe pour l'année 2014 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr.

→ **Amiante**

Entrée en vigueur au 1 juillet 2014 de différentes dispositions réglementaires visant à renforcer la prévention du risque « amiante ». Parmi l'ensemble des dispositions prévues, certaines portent sur :

- Le repérage exhaustif et le recensement des infrastructures et réseaux routiers dont les enrobés sont susceptibles de contenir de l'amiante ;
- Le statut et la gestion des déchets contenant de l'amiante (enrobés et, le cas échéant, canalisations déposées, etc).

→ **Facturation électronique³**

L'ordonnance introduit l'obligation, à compter du 1^{er} janvier 2017, pour certaines entreprises titulaires de contrats de la commande publique de transmettre obligatoirement leurs factures par voie électronique. Selon la taille des entreprises, l'introduction de cette mesure s'échelonne dans le temps pour devenir obligatoire pour toutes les entreprises à compter du 1^{er} janvier 2020.

→ **Principe « silence vaut acceptation »⁴**

Par la loi habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens, le législateur a entendu inverser le principe selon lequel le silence de l'administration valait implicitement refus. Cette loi a ainsi modifié l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations et a amené l'ensemble des services ministériels à recenser leurs procédures d'autorisations, au total plus de 1200 procédures.

Le 1er novembre 2014, ont été publiés 42 décrets d'application qui tendent à préciser les exceptions et adaptations du nouveau principe « le silence de l'administration gardé pendant 2 mois vaut décision implicite d'acceptation ».

Ce nouveau principe entre en vigueur à compter :

- du 12 novembre 2014 pour l'Etat et ses établissements publics,

³ Ordonnance no 2014-697 du 26 juin 2014.

⁴ Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013.

- du 12 novembre 2015 pour les collectivités territoriales et leurs établissements.

Il est assorti de conditions (forme et fond) et de nombreuses exceptions et, pour chaque procédure, il appartiendra à tout demandeur de vérifier au préalable dans des listes annexées à la loi ou aux décrets d'application si la demande adressée à l'administration est susceptible de faire naître une décision implicite d'accord ou une décision implicite de refus et dans quel délai (2 mois ou bien au-delà).

→ *Certificats d'Economie d'Energie*⁵

Le Décret 2014-1557 du 22/12/14 (publié au JO du 24 décembre 2014) définit les nouvelles modalités de mise en œuvre du dispositif de certificats d'économies d'énergie (CEE) pour la période couvrant les années 2015 à 2017.

→ *Eaux pluviales urbaines*

La loi de finances du 29 décembre 2014 supprime un certain nombre de taxes à faible rendement, notamment la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines.

La loi crée un chapitre au Code général des collectivités territoriales, avec un article précisant que "la gestion des eaux pluviales urbaines correspondant à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales des aires urbaines constitue un service public administratif relevant des communes, dénommé service public de gestion des eaux pluviales urbaines" et pour lequel un décret en Conseil d'État précise les modalités d'application.

6.4.2. SERVICE PUBLIC DE L'EAU

→ *Refonte du plan Vigipirate*

Le gouvernement a publié en janvier 2014 la refonte du plan Vigipirate. Le nouveau plan se décompose en deux grandes parties :

- ◆ un document public visant à informer la population des mesures de protection et de vigilance qui la concernent, et à mobiliser l'ensemble des acteurs du plan ;
- ◆ un document classifié, destiné aux pouvoirs publics et aux opérateurs d'importance vitale, comprenant toutes les précisions nécessaires à sa mise en oeuvre.

Ce nouveau plan vise les objectifs généraux suivants :

- ◆ Assurer en permanence une protection des citoyens, du territoire et des intérêts de la France contre la menace terroriste
- ◆ Développer et maintenir une culture de vigilance de l'ensemble des acteurs de la Nation afin de prévenir ou de déceler le plus en amont possible toute menace terroriste.
- ◆ Permettre une réaction rapide et coordonnée en cas de menace caractérisée ou d'action terroriste afin de renforcer la protection, de faciliter l'intervention, d'assurer la continuité des activités d'importance vitale, et donc de limiter les effets du terrorisme.

Parmi les 12 domaines d'activité couverts par ce nouveau plan, 6 portent à des degrés divers sur les secteurs de l'eau dont, plus spécifiquement, la protection des réseaux d'eau.

→ *Recouvrement des factures d'eau*

Le décret 2014- 274 du 27 février 2014 pris en application de la loi n°2013-312 du 15 avril 2013 dite « Loi Brottes » modifie l'article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles en interdisant d'interrompre la fourniture de l'eau, en cas de factures impayées, dès lors qu'il s'agit d'une résidence principale , ce même en l'absence de difficultés économiques de l'abonné et pendant toute l'année.

⁵ Décret 2014-1557 du 22/12/14.

→ **Consommation – loi Hamon⁶**

La loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite loi « Hamon », et ses décrets d'application n°2014- 1061 et 2014-1081 des 17 et 24 septembre 2014 en rendant l'information précontractuelle ainsi que le droit de rétractation des consommateurs applicables aux services d'eau, impose diverses modifications dans les processus de souscription et de formalisation des contrats d'abonnements.

→ **Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement**

Suite à la publication des rapports nationaux des données du système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (Sispea) pour les années 2010 et 2011, la ministre de l'Ecologie a adressé le 27 octobre une note aux services déconcentrés de l'Etat et établissements publics concernés par le Sispea qui permet d'alimenter l'observatoire proposé sur le site. La note rappelle que cet observatoire, qui met à la disposition du public les données relatives au prix et à la qualité du service d'eau et d'assainissement, est l'une des priorités de la politique de l'eau issue de la dernière conférence environnementale. Cette note fixe comme objectif d'atteindre au 31 décembre 2014, une représentation d'au moins 50% de la population et de 25% des services de chaque département, et ce pour chacune des compétences (eau potable, assainissement collectif, assainissement non collectif).

→ **Indicateurs de performance**

L'article 36 de la loi de finances rectificative 2014 (2014-1655) reporte d'un an l'échéance à laquelle les services d'eau et d'assainissement doivent disposer du descriptif détaillé, à savoir, le 31 décembre 2014 au lieu du 31 décembre 2013. Ce même article apporte des précisions sur les modalités de l'éventuel doublement de la redevance de prélèvement auquel les services d'eau ne satisfaisant aux critères de performance introduits dans le décret du 27 janvier 2012 pourraient être soumis.

6.4.3. EAU POTABLE ET QUALITE

→ **Elaboration des SDAGE 2016 – 2021**

Les Sdage constituent des outils essentiels pour l'atteinte du bon état prévu par la Directive cadre européenne sur l'eau (DCE), car ils permettent de fixer les objectifs à atteindre et de planifier la gestion de l'eau.

Le processus d'élaboration des Sdage pour la période 2016-2021 s'est poursuivi tout au long l'année 2014. A ce titre, différents arrêtés 'techniques' et circulaires ont été publiés (Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés, arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux, ...).

Les Sdage des sept bassins versants en France métropolitaine et des cinq en Outre-mer sont ouverts à la consultation publique depuis le 19 décembre 2014 et, ce, jusqu'au 18 juin 2015.

Par cohérence, cette consultation des Sdage est conjointe avec celles concernant les Plans de gestion des risques d'inondation (PGRI) pour les eaux continentales et les programmes de mesures des Plans d'actions pour le milieu marin (PAMM).

Cette étape de consultation est la dernière avant l'adoption de l'ensemble de ces documents

⁶ loi n°2014-344 du 17 mars 2014.

→ Zonages réglementaires

Par une note datée du 21 août 2014, la ministre de l'Ecologie a demandé aux préfets coordonnateurs de bassin de procéder à la révision des zones sensibles à l'eutrophisation en application de la Directive n°91/271/CEE du Conseil du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (ERU).

Cette directive européenne impose aux Etats membres un traitement plus rigoureux des eaux usées urbaines qui sont rejetées dans les zones sensibles. Elle prévoit une révision de ces zones au minimum tous les quatre ans.

Les arrêtés définitifs seront publiés en juin 2015. Le cas échéant, chaque projet de révision des zones sensibles devra tenir compte des travaux déjà effectués au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) et de l'état des lieux des Sdage.

De même, le ministère de l'écologie a initié une nouvelle révision des zones vulnérables au titre de la Directive Européenne 91/676/CEE du 12 décembre 1991, dite « Directive nitrates ». Cette révision vise à l'atteinte des objectifs de bon état des eaux au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) sur les nombreuses masses d'eau souterraines, superficielles et littorales qui restent déclassées au motif d'une présence excessive de nitrates.

6.4.4. EAU POTABLE ET BIODIVERSITE – ENVIRONNEMENT

→ Instruction du Ministère de la Santé du 18/12/13 (JO 18 janvier 2014)

L'instruction DGS/EA4/2013/413 du 18 décembre 2013 réactualise les modalités d'application des articles R 1321-31 et suivants du code de la santé publique. Si après la mise en œuvre de mesures correctives la personne responsable de la distribution d'eau ne parvient pas à rétablir la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, elle doit déposer auprès du préfet une demande de dérogation sur la base des modalités d'application de l'arrêté du 25 novembre 2003 et une circulaire du 1er mars 2004. Cette instruction abroge et remplace la circulaire du 1er mars 2004. Elle précise les modalités de demande d'octroi de dérogations aux limites de qualité des eaux (types de dérogation, mise en œuvre du plan d'actions, renouvellement de la dérogation, sanctions) et détaille les conditions d'élaboration d'un bilan national sur les dérogations octroyées en France au cours des dix dernières années.

→ Substances soumises à autorisation

Le règlement (UE) n° 895/2014 du 14 août 2014, entré en vigueur le 22 août, ajoute neuf substances à la liste des substances soumises à autorisation figurant à l'annexe XIV du règlement Reach, qui en compte 31. **Rappel** : Ces substances ne peuvent plus être mises sur le marché ni utilisées ni importées, à moins qu'une autorisation soit accordée pour une utilisation spécifique. Le règlement indique la date à partir de laquelle cette interdiction court ainsi que la date limite pour présenter une demande d'autorisation.

→ Troisième Plan National Santé Environnement

La Direction Générale de la Santé (DGS) a publié en novembre 2014 le 3^e Plan National Santé Environnement pour la période 2015-2019 (PNSE III).

Cinq actions concernent à des degrés divers l'eau de consommation humaine :

- ◆ Action n°32 : surveiller les substances émergentes prioritaires dans les milieux aquatiques et les captages d'eau destinée à la consommation humaine.
- ◆ Action n°53 : élaborer un nouveau plan "micropolluants" qui devra intégrer les plans sur les « résidus de médicaments dans les eaux » et sur les PCB.
- ◆ Action n°54 : mieux prendre en compte le caractère perturbateur endocrinien des micropolluants.
- ◆ Action n°55 : promouvoir la mise en place de plans de sécurité sanitaire « AEP.

- ◆ Action n°56 : mettre en œuvre la protection des captages utilisés pour l'alimentation en eau potable (AEP) contre les pollutions accidentelles et les pollutions diffuses.

→ *Directive 2014/101/UE*

La directive n°2014/101 du 30 octobre 2014 a actualisé la liste des normes internationales fixant les méthodes pour le contrôle des éléments de qualité des eaux de surface et des eaux souterraines.

Les États membres doivent établir des programmes de surveillance de l'état des eaux de surface et des eaux souterraines afin de dresser un tableau cohérent et complet de leur état au sein de chaque district hydrographique. Cette nouvelle version sera applicable à compter du 20 mai 2016.

6.5. Glossaire

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

Abonnement :

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

6.6. Listes d'interventions

Liste des fuites sur canalisations et équipements

Commune	Adresse	Date	Type Intervention
GONESSES	2 RUE GUY DE MAUPASSANT	04/02/2014	CANALISATION
GONESSES	RUE NELSON MANDELA	21/03/2014	CANALISATION
GONESSES	RUE CHÂTEAU BRIAND	13/05/2014	CANALISATION
GONESSES	RUE DENIS DIDEROT	02/07/2014	CANALISATION
GONESSES	RUE MOLIERE	08/08/2014	CANALISATION
GONESSES	RUE JULES FERRY	07/10/2014	CANALISATION
GONESSES	10 CHEMIN DE FROMAGERS	10/12/2014	CANALISATION

Liste des fuites sur branchements

Commune	Adresse	Date	Nature Intervention
GONESSES	4-6 PLACE DU GENERAL DE GAULLE	02/01/2014	BRANCHEMENT
GONESSES	5 rue VICTOR HUGO	13/01/2014	BRANCHEMENT
GONESSES	64 AVENUE DES MYOSOTIS	13/02/2014	BRANCHEMENT
GONESSES	16 RUE EMMANUEL RAIN	05/03/2014	BRANCHEMENT
GONESSES	29 RUE DES BLEUETS	16/04/2014	BRANCHEMENT
GONESSES	29 RUE DES BLEUETS	16/04/2014	BRANCHEMENT
GONESSES	7 RUE DE PARIS	13/05/2014	BRANCHEMENT
GONESSES	78 RUE GABRIEL PERRY	04/06/2014	BRANCHEMENT
GONESSES	RUE DE LA BELLE ETOILE	08/07/2014	BRANCHEMENT
GONESSES	13 RUE CAMILLE SAINT SAENS	20/10/2014	BRANCHEMENT
GONESSES	SQUARE GERARD PHILIPPE	09/12/2014	BRANCHEMENT

Liste des arrêts d'eau non programmés

Commune	Adresse	Date	RDF	Fuite	Arrêt d'eau
GONESSES	2 RUE GUY DE MAUPASSANT	04/02/2014	NON	OUI	OUI
GONESSES	RUE CHÂTEAU BRIAND	13/05/2014	NON	OUI	OUI
GONESSES	RUE DENIS DIDEROT	02/07/2014	NON	OUI	OUI

Liste des arrêts d'eau programmés

Commune	Adresse	Date	RDF	Fuite	Arrêt d'eau
GONESSES	RUE NELSON MANDELA	21/03/2014	NON	OUI	OUI
GONESSES	RUE MOLIERE	08/08/2014	NON	OUI	OUI
GONESSES	RUE JULES FERRY	07/10/2014	NON	OUI	OUI
GONESSES	10 CHEMIN DE FROMAGERS	10/12/2014	NON	OUI	OUI

Ressourcer le monde

Document à usage externe

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

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