

2016

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

GONESSE



REPERES DE LECTURE

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

Repère visuel	Objectif
	Identifier rapidement nos engagements clés
	Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants
	Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale

Gestion du document	Auteur	Date
Rédaction	Alex ISSALY	05/2017
Validation	Charles-Henri ETEVE	05/2017

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2016

Monsieur le Maire,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Déléguataire qui vous permet de disposer des informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement tout au long de l'année 2016.

A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent au quotidien.

Nos responsables locaux sont à votre disposition pour venir vous présenter ce bilan annuel, à vous-même ainsi qu'à vos équipes.

Les services publics de l'eau et de l'assainissement sont en profonde mutation. La loi NOTRe devrait diviser par 10 le nombre d'entités organisatrices d'ici à 2020. Dans le même temps, celles-ci vont concentrer de nouvelles compétences telles que la Gestion des Milieux Aquatiques et la Prévention des Inondations (GEMAPI), la biodiversité, la défense-incendie, l'assainissement par temps de pluie...

Les femmes et les hommes de Veolia Eau France sont résolument engagés à vos côtés pour faire face à ces nouveaux défis. La qualité du service rendu et les solutions apportées pour répondre à ces enjeux comme la plateforme d'hypervision Waternamics ou notre accompagnement des collectivités impactées par les inondations de juin 2016 apportent un meilleur service à l'ensemble des habitants et participent à l'attractivité des territoires.

Veolia Eau France poursuit également ses efforts pour mieux répondre à vos attentes en termes de proximité.

Des centres régionaux ont été mis en place pour ancrer nos compétences au cœur des territoires. Cet ancrage garantit qualité et réactivité pour votre service. De nouveaux projets pilotes visant à renforcer encore cette proximité ont été déployés en 2016, avec la préfiguration d'organisations opérationnelles plus autonomes à l'échelle des territoires.

Par ailleurs, et au-delà d'enjeux de plus en plus partagés par l'ensemble des acteurs, comme la nécessité de faire face au vieillissement des réseaux ou, demain, à la question des perturbateurs endocriniens, le cumul de nouvelles exigences réglementaires a un impact fort sur la gestion des services. L'interdiction des coupures d'eau pour impayé pour les résidences principales, la systématisation des dégrèvements pour fuite, les obligations renforcées de repérages avant chantier sur les réseaux, la gestion du risque amiante avant travaux sont autant de sujets qui obligent à adapter les savoir-faire tout en impactant l'économie des services. Les solutions les plus adaptées à chaque situation doivent être alors déterminées localement.

Nous vous remercions de faire confiance aux femmes et aux hommes de Veolia Eau France pour le service de vos concitoyens. Ils ont à cœur de mettre la transparence, la qualité et l'innovation au centre des missions que vous leur confiez.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Frédéric Van Heems
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	9
1.1. Présentation du Contrat.....	10
1.2. L'essentiel de l'année 2016.....	12
1.3. Les indicateurs réglementaires 2016	15
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016	16
1.5. Le prix du service public de l'eau	17
2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	19
2.1. Les abonnés du service	20
2.2. La satisfaction des clients.....	22
2.3. Données économiques.....	24
3. UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES CLIENTS	27
3.1. Un dispositif au service des clients	28
3.2. Présentation du Centre.....	29
3.3. Les équipes et moyens au service du territoire.....	35
3.4. Veolia, acteur local du territoire	40
4. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	41
4.1. L'inventaire des biens	42
4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine	46
4.3. Gestion du patrimoine	48
5. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	51
5.1. La qualité de l'eau	52
5.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	57
5.3. La maintenance du patrimoine	62
5.4. L'efficacité environnementale	64
5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine.....	66
6. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	69
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	70
6.2. Situation des biens	73
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	74
6.4. Les engagements à incidence financière	83
7. ANNEXES	87
7.1. La facture 120 m ³	88
7.2. Le contrôle de l'eau.....	89
7.3. Annexes financières	95
7.4. Actualité réglementaire 2016	104
7.5. Glossaire.....	111
7.6. Listes d'interventions	117



1. L'essentiel de l'année

1.1. Présentation du Contrat

GONESSE

Chiffres clés



26 310

Nombre d'habitants desservis



4 547

Nombre d'abonnés
(clients)



4

Nombre de réservoirs



92,1

Rendement de réseau (%)



118

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



149

Consommation moyenne (l/hab/j)

Données clés

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

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

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

1.2. L'essentiel de l'année 2016

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

En matière de **politique environnementale**, l'année 2016 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 du périmètre Veolia Eau d'Île de France.

Cette certification obtenue en 2013 est renouvelée en 2016. L'engagement de Veolia auprès d'AFNOR d'évaluer les exigences du référentiel sur l'ensemble des contrats du périmètre en 3 ans, soit environ 800 contrats concernés par cette certification a été tenu.

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

Notre système de management environnemental est composé :

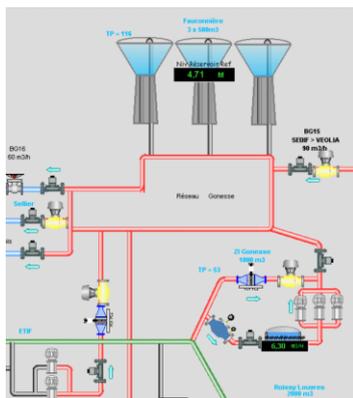
- **D'une évaluation réglementaire** réalisée à partir d'une grille régionale ayant pris en compte les principales exigences des activités d'exploitation
- **D'une Analyse environnementale régionale** identifiant les aspects et impacts environnementaux significatifs pour l'ensemble des activités certifiées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

Les 10 objectifs environnementaux régionaux fixés en 2013 restent inchangés en 2016 :

- 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 2016 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 2016.

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



Sur le plan du **fonctionnement des installations**, les actions menées en 2014 et en 2015 au niveau de la gestion du remplissage des 3 réservoirs ont permis de mieux piloter l'arrêt du refoulement des pompes de Gonesse ZI et d'Etif. Toutefois, il reste à revoir et à fiabiliser les communications inter-sites, qui posent par moment des problèmes de dialogue entre les 3 sites. L'asservissement et le transfert des données ne sont pas toujours sécurisés.

Veolia va inscrire dans le programme de renouvellement 2017 des actions correctives telles que : le remplacement des Sofrels et le passage en mode Gsm ou Radio en secours des opérateurs.

Il est à noter la gestion d'une situation de crise le 22 novembre 2016 ; 2 casses simultanées ont été effectuées par 2 entreprises différentes sur le feeder en 800mm à 2 endroits différents. La première sur la commune de Gonesse et la seconde sur la Ville de Garges.

La fuite à Gonesse sur le 800mm à l'angle Raymond RAMBERT et Nungesser le 23/11/2016 constitue un fait marquant sur le réseau et il a impacté fortement le fonctionnement des installations. Une entreprise intervenant au voisinage de la canalisation l'a endommagé. Pour maintenir l'alimentation pérenne en eau de la Ville le cloisonnement du réseau a été nécessaire avec l'arrêt d'un des 2 points d'alimentation de la Ville, celui dénommé « ETIF ». Les réservoirs ont donc été alimentés uniquement par l'installation de « ZI Gonesse ». Nous étions dans un mode de repli de fonctionnement ultime et vulnérable. La fuite située sur un cône 600mm/800mm a nécessité la fabrication d'une pièce spéciale sur mesure. L'intervention a été réalisée dans la nuit du Vendredi 27 au Samedi 28 Novembre 2016.

Cette gestion a été très délicate car dans le même temps, la 2^e casse faite par une entreprise au niveau du pont TGV près de la commune de Sarcelles n'a pas permis d'utiliser un secours d'alimentation par l'intercommunication BG36. La réparation de cette seconde fuite a été effectuée en janvier 2017, et la remise en service s'est effectuée le 9 février 2017, rendant le secours opérationnel en cas de nécessité.



Sur le plan de l'**alimentation en eau de la collectivité**, l'eau distribuée aux habitants de la commune en 2016 est restée d'excellente qualité. En effet, les deux indicateurs de taux de conformité des analyses microbiologiques et physico-chimiques atteignent comme en 2015 le résultat de 100% d'analyses conforme aux limites de qualité.

Sur le plan de **la distribution de l'eau**, en 2016, le nombre global de fuites sur l'ensemble du réseau est en hausse, 13 fuites sur canalisation et 4 interventions sur branchements et sur 19 compteurs ont été recensées.

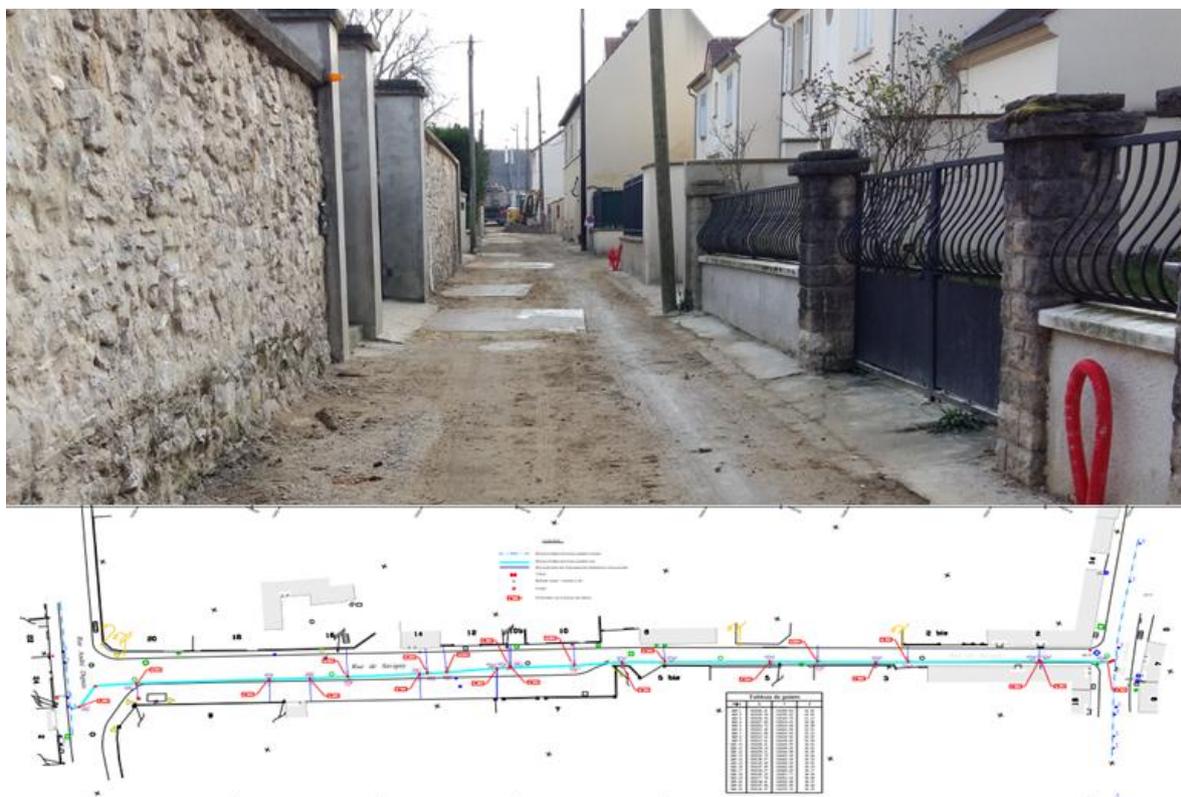
Le rendement du réseau en 2016 est de 92,1%, soit une légère baisse de 0.8% par rapport à 2015. Cela reste un rendement performant.

Sur le plan de **la gestion clientèle**, l'année 2016 a été marquée par une hausse des volumes consommés par les habitants et les entreprises de la Commune de 3,3%.

Sur l'année 2016, 252 compteurs ont également été remplacés.

Le taux d'impayés sur la commune est de 2,19% pour l'année 2016. Il faut noter que la loi Brottes, qui interdit les coupures d'eau dans les résidences principales, a pour conséquence une hausse significative des impayés. Le taux moyen de 0,6 à 0,7 % est passé à environ 2 % en France.

Sur le plan patrimonial, un plan d'action visant à identifier les derniers branchements plombs sur la commune a été lancé fin 2016 et se poursuivra début 2017. Il reste quelques situations compliquées ou difficile d'accès. A noter également le renouvellement de la canalisation Chemin de Savigny.



Toujours sur le plan patrimonial, Veolia a assisté la collectivité pendant 6 mois en 2016 dans l'opération de vente du feeder en 800mm traversant les communes de Gonesse, Arnouville et Garges-les-Gonesse. Cette canalisation sera confiée en gestion au délégataire du SEDIF en 2017.

1.3. Les indicateurs réglementaires 2016

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	26 310
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	120
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	92,1 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	10,96 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	10,63 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,22 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	27
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	2 510
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	2,64 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Déléataire	100,00 %
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	2,19 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	0,66 u/1000 abonnés

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

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

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

1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016

LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	89 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui

LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

1.5. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

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

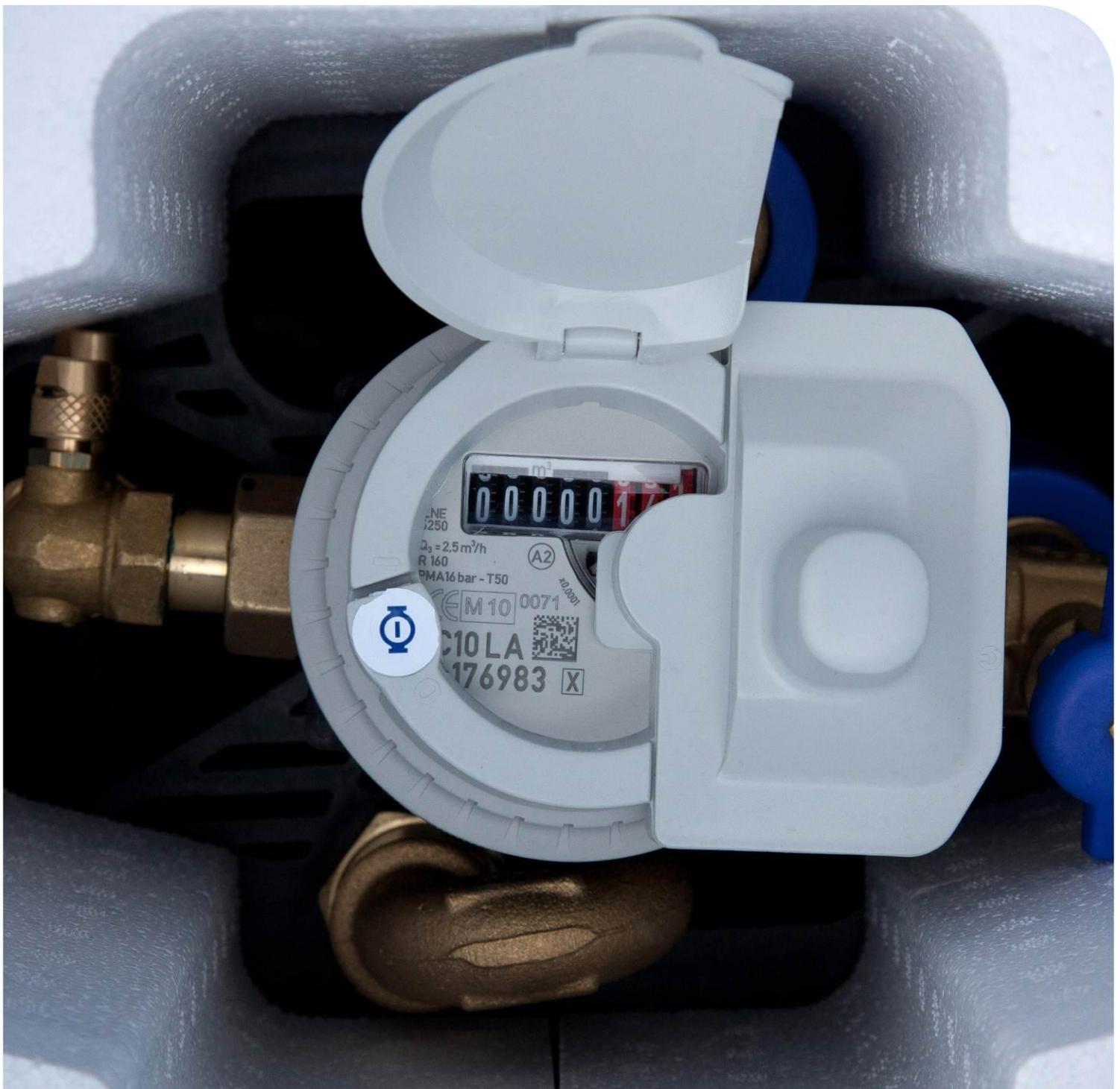
LA FACTURE 120 M³

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

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

GONESSE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2017	N/N-1
Part délégataire			187,36	176,32	-5,89%
Abonnement			35,10	32,58	-7,18%
Consommation	120	1,1978	152,26	143,74	-5,60%
Part communale			11,78	11,78	0,00%
Consommation	120	0,0982	11,78	11,78	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0700	8,40	8,40	0,00%
Organismes publics			49,80	50,40	1,20%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4200	49,80	50,40	1,20%
Total € HT			257,34	246,90	-4,06%
TVA			14,15	13,58	-4,03%
Total TTC			271,49	260,48	-4,06%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,26	2,17	-3,98%

Les factures type sont présentées en annexe.



2. Les clients de votre service et leur consommation

2.1. Les abonnés du service

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	4 463	4 483	4 538	4 547	4 547	0,0%
domestiques ou assimilés	4 460	4 464	4 518	4 528	4 528	0,0%
autres que domestiques		15	16	15	15	0,0%
autres services d'eau potable	3	4	4	4	4	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	3 839 748	3 854 340	4 107 815	4 191 039	4 180 313	-0,3%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	26 637	26 627	26 769	26 571	26 310	-1,0%

→ Les données par commune

GONESSE	2015	2016
Appareils publics	14	15
Bâtiments communaux	86	85
Collectifs	20	20
Individuels	4 416	4 416
Industriels	7	7
Total	4 543	4 543
Total global	4 543	4 543

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	106	92	84	72	50	-30,6%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	264	251	282	251	211	-15,9%
Taux de clients mensualisés	21,5 %	22,9 %	24,6 %	25,8 %	26,8 %	3,9%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	19,8 %	19,9 %	20,5 %	20,2 %	21,3 %	5,4%
Taux de mutation	6,1 %	5,7 %	6,4 %	5,7 %	4,8 %	-15,8%

	2016
Nombre de résiliations	216
Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)	50
<i>ASPECT</i>	1
<i>FUITES</i>	24
<i>GOUT</i>	0
<i>MANQUE D'EAU</i>	8
<i>ODEUR</i>	0
<i>PRESSION</i>	1
<i>PROBLEMES INSTALLATION</i>	14
Nombre de demandes sur factures	106
<i>DEGREVEMENT FUITE</i>	0
<i>ESTIMATION</i>	98
<i>INDEX DOUTEUX</i>	7
<i>TARIF MIS EN CAUSE</i>	1

2.2. La satisfaction des clients

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, Veolia réalise régulièrement un baromètre de satisfaction.

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats représentatifs de votre service en décembre 2016 sont :

	2016
Satisfaction globale	89
La continuité de service	95



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]

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	98,86 %	98,01 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	264	251	282	251	211
Nombre de branchements ouverts dans le délai	261	246	282	251	211

→ Le taux de réclamations écrites [P155.1]

En 2016, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **0,66/ 1000 abonnés**.

DEMANDES ADMINISTRATIVES	2015	2016
CONTRAT	0	0
CONTRÔLE COMPTEUR	0	0
DEGREVEMENT FUITE	2	0
DIVERS TRAVAUX	0	0
ESTIMATION	79	98
INDEX DOUTEUX	6	7
PLAINTÉ FONCTIONNEMENT CSC	0	0
PLAINTÉ RELEVÉ	1	1
PROBLÈME PAIEMENT	0	0
RDV NON HONORÉ	0	0
REMBOURSEMENT	0	0
TARIF MIS EN CAUSE	0	1
Total	88	107
DEMANDES TECHNIQUES	2015	2016
ASPECT	0	1
ASSAINISSEMENT OBSTRUCTION	0	0
AUTRES	4	2
FUITES	33	24
GOUT	0	0
MANQUE D'EAU	12	8
PLOMB	0	0
PRESSION	0	1
PROBLÈMES INSTALLATION	23	14
Total	72	50

→ *Les engagements de service de Veolia*

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

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m³ d'eau est offert à l'abonné. Le nombre d'indemnités accordées, au titre de non-respect de la charte, en 2016 s'élève à : **0**.

2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est de 2,19 %.

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2016 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

	2016
Taux d'impayés	2,19 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	52 283
Montant facturé N - 1 en € TTC	2 388 067

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances (et alors que les fermetures pour impayés restent par exemple légales en dehors de la trêve hivernale dans le domaine de l'énergie), les services d'eau ont désormais interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs de la filière (délégués, collectivités...).

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information aux clients au moins 24h avant. En 2016, ce taux pour votre service est de 0,00/ 1000 abonnés.

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,79	0,67	0,66	1,10	2,64
Nombre d'interruptions de service	8	3	3	5	12
Nombre d'abonnés (clients)	4 463	4 483	4 538	4 547	4 547

Commune	Date intervention	Type d'arrêt d'eau	Durée (en min)
GONESSES	19/01/2016	Non Programmé	510
GONESSES	19/01/2016	Non Programmé	210
GONESSES	20/01/2016	Non Programmé	180
GONESSES	20/01/2016	Non Programmé	210
GONESSES	23/01/2016	Non Programmé	360
GONESSES	25/01/2016	Non Programmé	150
GONESSES	02/04/2016	Non Programmé	180
GONESSES	18/10/2016	Non Programmé	120
GONESSES	06/12/2016	Non Programmé	240
GONESSES	19/12/2016	Non Programmé	330
GONESSES	21/12/2016	Non Programmé	270
GONESSES	22/12/2016	Non Programmé	120

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

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

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

En 2016, le montant des abandons de créance s'élevait à 2 510 €.

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	41	40	59	46	27
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	3 020,07	3 950,67	5 389,86	4 231,88	2 510,02
Volume vendu selon le décret (m3)	3 839 748	3 854 340	4 107 815	4 191 039	4 180 313

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.

→ *Les échéanciers de paiement*

Le nombre d'échéanciers de paiement figure au tableau ci-après :

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	285	258	210	195	173



3. Une organisation de Veolia au service des clients

3.1. Un dispositif au service des clients

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



Pour toutes les démarches en lien avec vos abonnements aux services d'eau, vous pouvez nous contacter via plusieurs canaux mis à disposition.

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

NOTRE CENTRE SERVICE CLIENT, DONT LES COORDONNEES FIGURENT SUR TOUTE FACTURE

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.

L'exploitation est optimisée de manière à perturber le moins possible les usagers de services.

3.2. Présentation du Centre

Le Centre Régional Ile de France Nord

Implantation géographique



Légende : ■ Direction Centre Régional ● Site d'exploitation ▲ Centre Service Client

Chiffres clés du Centre Régional IDF-NORD

140 contrats de gestion déléguée :

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

Gestion :

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

La Direction



**Charles-Henri
ETEVE**
Directeur



**Serge
BOURDON**
Directeur
du Développement



**Philippe
BRULE**
Directeur de
l'Exploitation



**Guillaume
FRANGVILLE**
Directeur Financier



**Amélie COSTA
DE BEAUREGARD**
Responsable Ressources
Humaines



**Mireille
CAILLIE**
Responsable Clientèle



Collectivités



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



**Stephan
BORG**
Directeur Collectivités
Ile-de-France Nord et Ouest



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



**Emmanuel
NARDUZZI**
Directeur Support
Commercial et Contractuel



**Jean
DE BEAUREGARD**
Directeur Industrie
Tertiaire Nouvelle Offre



**Christian
PAVARD**
Responsable Industrie
Tertiaire Nouvelle Offre



Eau Nord Est

 <p>Eric PUJOL Manager de service</p> 	 <p>Julien LOSSEL RUD Sud Eau</p> 	 <p>Alex ISSALY RUD Nord Eau</p> 	 <p>Eric CABLAN RUD Usines Production</p> 
---	---	--	---

Vos interlocuteurs privilégiés sont ERIC PUJOL et ALEX ISSALY.

Eau Cergy-Magny

 <p>Jean Paul MICHELET Manager de Service</p> 	 <p>Xavier SALOMON RUD Réseau</p> 	 <p>Grégoire KOWALSKI RUD Production</p> 
--	--	---

Eau Mantes-Meulan

 <p>Eric DE SAINT-MARTIN Manager de Service</p> 	 <p>Olivier GILLET RUD Réseau</p> 	 <p>Nicolas FAURE RUD Production</p> 
---	---	--

Assainissement Nord Est



Dominique LIETAERT

Manager de service



Steven VAN DICK

RUD Sud
Assainissement



Marc D'ENGREMENT

RUD Nord
Assainissement



Bruno TERRASSIN

RUD Contrôles
de conformité



Stanislas DE MAISTRE

RUD Assainissement
Paris-Sud



Assainissement Nord Ouest



Magali DENIS

Manager de service



Amélie CROCQUEVIELLE

RUD Station
Roissy



Benoit GASSIAT

RUD Station
CPA



Thomas BERTHIER

RUD Assainissement
Mantes-Magny



Tanguy NEYROLLES

RUD Assainissement
Cergy



Yann CARER

RUD Maintenance Travaux
Ushes



Activités & Travaux Industriels



Jean-Pascal FERRAN

Manager de Service



Jean-Luc PERRON

RUD ADP



Mohamed ECH CHLICH

RUD Travaux Spéciaux



Alexandre FORNASARI

RUD Industrie



Bruno CHAGNEAU

RUD MIN-Fontaines



Maintenance



**Jean-Luc
PLACET**

Manager de Service



Eric JOSSE

RUD Mécanique



Stéphane BIETTRON

RUD Electro



William PERICAUD

RUD Automatismes



Télérelève Paris



Eric DE SAINT-MARTIN

Manager de service



Jacques GIRAUD

RUD Télérelève



Travaux



Dominique LANGE

Manager de Service



Patrick FAUVIN

Relation Extérieures



Adeline CARRIER

RUD Lagny



Mario MORAIS

RUD Tremblay



Pascal CORBET

RUD Amouville



Johan DUCARTERON

RUD Ouest



DQM Nord Est



Fabien CHARLOT

Manager de Service



Florent WILL

RUD Mieux



Jacques SCHAFF

RUD Usines Dépollution



La Direction de l'Ingénierie du Centre Ile de France Nord est une des composantes de la Direction de l'Exploitation du Centre. Elle est organisée pour assurer le support des services d'exploitation du Centre. Elle comprend 43 personnes regroupées en 4 pôles :



→ Le pôle Gestion Dynamique du Patrimoine, qui a en charge les missions suivantes :

- La cartographie, le SIG, réponses aux DT/DICT
- La gestion technico-administrative (permis de construire, dossiers sinistres, antennes, ...)
- La Reporting (RAD, Extranet, Suivi d'indicateurs, Tableau de bord)
- Le suivi des volumes (Suivi des données, sectorisation, recherches de fuites, comptage, AND/CSD, diagnostic permanent) et l'amélioration des rendements de réseaux
- Le suivi du plan de renouvellement des compteurs
- Le suivi de l'énergie (optimisation des contrats, gains énergétiques, gestion des outils de comptage)
- La réalisation des études de vieillissement des canalisations
- Le suivi du renouvellement, Immobilisations, IJT
- Le pilotage des outils de maintenance des installations

→ Le pôle Process & Qualité Produits qui a en charge les missions suivantes :

- L'Assistance technique pour la conduite d'installations
- Les dossiers d'exploitation des ouvrages
- Le suivi de la qualité eau
- L'autosurveillance réseau
- Le suivi des EQME
- La gestion des outils de reporting

→ Le pôle Ingénierie Technique qui a en charge les missions suivantes :

- La réalisation des études (Faisabilité, APS, APD) de création ou de modification des installations dans les domaines de l'eau, de l'assainissement et de la récupération de chaleur,
- Les calculs hydrauliques, génie civil, aérodynamique, énergétiques
- Le dimensionnement d'ouvrages unitaires et d'équipements
- Le chiffrage des projets de renouvellement
- La réalisation des plans de projet et plan de recollement de travaux
- La maîtrise d'œuvre travaux, le suivi de chantier et des opérations de réception des ouvrages
- L'appui technique aux réponses à appel d'offres de DSP et de travaux
- Le support technique aux exploitants dans les domaines de l'informatique industrielle, de la télégestion et du réseau informatique technique
- L'élaboration de bilan pour la gestion des données d'exploitation (acquisition, acheminement, mise en forme).

→ Le pôle Relais de Gestion qui a en charge les missions suivantes :

- La gestion des magasins de pièces
- La gestion des dotations d'habillement
- La gestion des véhicules
- La gestion de la téléphonie
- La gestion de l'entretien et de la maintenance des locaux.

3.3. Les équipes et moyens au service du territoire

3.3.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

→ Les fonctions support : des services experts

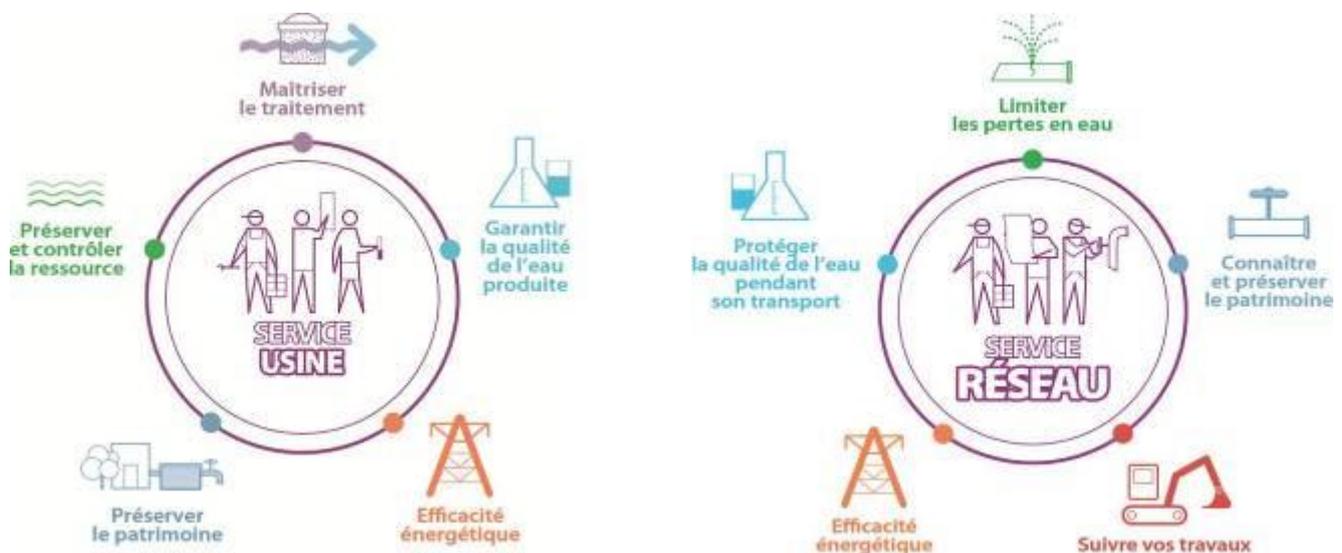
Chaque Centre Régional de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

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

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

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

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



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



→ L'organisation de l'astreinte

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



3.3.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ Les outils informatiques d'exploitation

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

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

→ Les outils de mobilité au service de l'efficacité

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes et ordinateurs portables.

Sur ces outils de mobilité, ils peuvent :

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

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et la consolidation des données d'exploitation.

3.3.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU SERVICE

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

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

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

Notre certification ISO 50001 valide nos démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations confiées par nos clients. Elle est reconnue par l'Administration dans le cadre des textes d'application de la directive 2012/27/UE (loi DDADUE) (*)





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

→ **Stratégie Nationale Biodiversité**

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

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

Veolia compte amplifier la démarche en 2016 et les années suivantes, dans le cadre du plan de préservation de la biodiversité de Veolia. Nos équipes gestionnaires de sites font appel aux PME et associations locales, au plus près des sites. Elles s'appuient également sur nos équipes dédiées à la biodiversité et des partenariats renouvelés avec notamment le Museum National d'Histoire Naturelle, l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et Noé Conservation.

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

3.3.4. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La prévention, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail sont des engagements majeurs de Veolia.

Parce que l'enjeu est à la fois humain, organisationnel et technique, il est de notre responsabilité de garantir à nos collaborateurs la préservation de leur intégrité physique et morale, afin de tendre vers le zéro accident.

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

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

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

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

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

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

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

3.4. Veolia, acteur local du territoire

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

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

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



Veolia Force

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

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

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



4. Le patrimoine de votre Service

4.1. L'inventaire des biens

L'inventaire des équipements et installations du patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. Par défaut, les biens sont propriétés de la collectivité et, s'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire (ou financés par le délégataire dans le cadre du contrat) en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

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

- des installations de prélèvement et de production,
- des réseaux de distribution,
- des branchements en domaine public,
- des outils de comptage,
- des équipements du réseau.

→ 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)	91 885	Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	4 446	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	25 957	Bien de retour

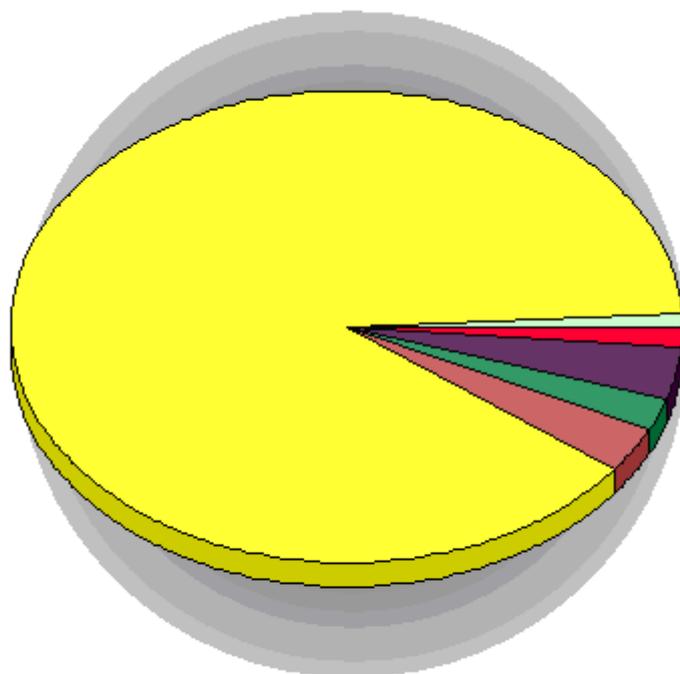
→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	4 769	Bien de retour

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

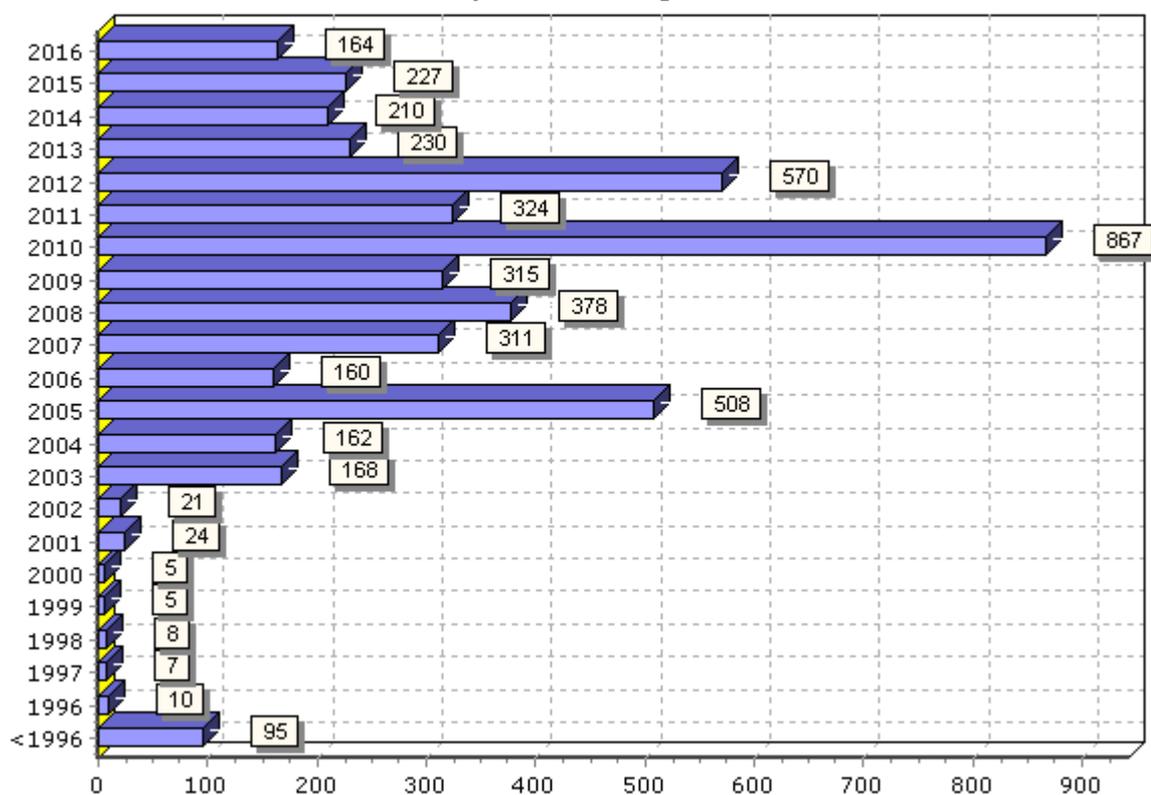
Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	37	4 239	155	97	173	68	4769
Age moyen	2 009	2 009	2 008	2 010	2 009	2 009	

Répartition par diamètre



Ø Autres : 37	Ø 12-15 : 4239	Ø 20 : 155	Ø 25-30 : 97
Ø 40 : 173	Ø 50-60 : 68		

Pyramide des âges



→ Les équipements du réseau

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

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

Canalisations	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	118,0	117,7	117,8	117,8	117,8	0,0%
Longueur de distribution (ml)	117 979	117 749	117 791	117 791	117 847	0,04%
<i>dont canalisations</i>	92 184	91 894	91 911	91 911	91 885	-0,03%
<i>dont branchements</i>	25 795	25 855	25 880	25 880	25 957	0,3%
Equipements	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	252	252	252	260	260	0,0%
Branchements	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de branchements	4 182	4 185	4 189	4 435	4 446	0,25%
Compteurs	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de compteurs	4 614	4 668	4 730	4 750	4 769	0,4%

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

→ Répartition des canalisations par diamètre et matériaux

Matériau Diamètre (mm)	Linéaire (ml)
Acier	463,93
100	113,42
150	45,47
600	132,33
800	172,71
Amiante Ciment	119,88
100	119,88
Beton Ame Tole	5579,3
200	195,15
600	21,02
800	5363,13
Fonte Ductile	372,69
150	8,25
300	364,44
Fonte	71616,68
100	10780,48
125	96,51
150	17745,1
200	10523,9
250	2809,89
300	14243,64
32	22,56
350	432,81
40	748,1
400	1871,84
50	751,27
500	1299,58
60	8924,96
80	1366,04
PVC	5568,69
100	589,93
110	959,51
150	459,44
160	1052,26
200	353,53
300	1185,02
40	16,23
50	200,51
60	397
63	80,52
80	274,74
Polyethylene HD	8164,64
110	68,53
125	22,12
160	35,29
200	228,38
25	6,13
315	88,08
50	3126,42
60	271,45
63	3959,61
75	200,37
90	158,26
Total général	91885,81

4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance des installations et, pour les réseaux, d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état.

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

L'obligation de réalisation d'un descriptif détaillé des ouvrages d'eau, tel que le définit l'article D.2224-5-1 du Code Général des Collectivités Territoriales répond à l'objectif de mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux. La Loi de Grenelle II de juillet 2010 a fixé deux grands objectifs pour les réseaux d'eau, à savoir :

- inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux,
- engager des actions afin de limiter le taux de perte sur les réseaux.

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2016 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2013	2014	2015	2016
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	85	110	120	120

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR
Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B	45	45
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	10
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
Localisation des autres interventions	10	10
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:	120	120

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2016 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

Dans le cadre de sa mission, 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.

D'autre part, le rendement du réseau constitue l'indicateur pris en compte par la Loi Grenelle II pour évaluer la maîtrise des pertes en eau et la nécessité d'engager un plan d'actions dédié, susceptible d'inclure des actions de renouvellement du patrimoine.

4.3. Gestion du patrimoine

4.3.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

→ *Les installations*

Installation	Date de réalisation	Commentaires
GONESSE-ZI	2016	Renouvellement de la clôture
GONESSE-Interconnexion Villepinte	2016	Renouvellement de l'analyseur de chlore
GONESSE-Réservoir	2016	Renouvellement de la vanne de vidange

→ *Les compteurs*

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

En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal strictement inférieur à 40 mm sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

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

Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1^{er} décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par ses laboratoires.

Les lots de compteurs inspectés depuis 2010 sont conformes à la réglementation. Ces méthodes statistiques permettent de mettre en œuvre une stratégie de renouvellement préventif optimisée et contribuent à la maîtrise des technologies de comptage et au suivi du vieillissement des compteurs au cours du temps.

Renouvellement des compteurs	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de compteurs	4 614	4 668	4 730	4 750	4 769	0,4%
Nombre de compteurs remplacés	270	383	139	185	252	36,2%
Taux de compteurs remplacés	5,9	8,2	2,9	3,9	5,3	35,9%

→ *Les réseaux*

Commune	Voie	Linéaire posé / Linéaire déposé	Diamètre
GONESSE	Rue Savigny	170	100
GONESSE	Allée du Poitou	30	63

→ *Les branchements*

Renouvellement des branchements plomb	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de branchements	4 182	4 185	4 189	4 435	4 446	2,5%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	112	323	279	91	80	-12%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	3%	8%	7%	2%	2%	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	217	0	44	188	11	-94%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

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

Cette campagne a débuté en octobre 2016 afin de faire un relevé précis des situations et des travaux à réaliser si nécessaires. Certaines situations ont été réalisées à partir d'octobre 2016 en fonction des possibilités d'accès et des contraintes techniques. Certaines situations risquent de ne pas être résolues rapidement, exemple d'un refus d'accès ou d'un branchement sous une voirie neuve. Nous sommes aussi confrontés aux problèmes des aménagements réalisés par les propriétaires qui empêchent d'accéder librement au tuyau.

Une liste précise de ces branchements qui posent des problèmes sera tenue à jour après la fin des enquêtes au 1er semestre 2017.

Renouvellement des branchements Plomb : 11 branchements ont été renouvelés par le Délégué en 2016 :

Commune	Date intervention	N°	Voie
GONESSE	19/12/2016	19	RUE GERARD DE NERVAL
GONESSE	14/12/2016	23	RUE GERARD DE NERVAL
GONESSE	14/12/2016	29	RUE GERARD DE NERVAL
GONESSE	19/12/2016	2B	RUE DE LA MADELEINE
GONESSE	15/12/2016	2C	RUE DE LA MADELEINE
GONESSE	13/12/2016	2F	RUE DE LA MADELEINE
GONESSE	13/12/2016	2E	RUE DE LA MADELEINE
GONESSE	12/12/2016	9	RUE RAYMOND RAMBERT
GONESSE	12/12/2016	13	RUE RAYMOND RAMBERT
GONESSE	16/12/2016	51	RUE JEAN JACQUES ROUSSEAU
GONESSE	08/12/2016	26	RUE GALANDE

4.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Les branchements neufs réalisés par le Délégué*

En 2016, 11 branchements neufs ont été réalisés par le Délégué :

Commune	Date Intervention	Rue
GONESSE	19/01/2016	14 RUE SAINT NICOLAS
GONESSE	19/01/2016	12 RUE DE LA CALARDE
GONESSE	23/03/2016	6 RUE GALANDE
GONESSE	05/04/2016	63 RUE D EPARIS
GONESSE	16/06/2016	24 AVENUE DE LA CONCORDE
GONESSE	29/08/2016	1 RUE CHAUVART
GONESSE	04/11/2016	12 RUE CHAUVART
GONESSE	04/11/2016	ALLEE MICHEL-ANGE
GONESSE	25/11/2016	31 BIS RUE DES ARTISANS
GONESSE	02/12/2016	RD 970
GONESSE	19/12/2016	RUE DE LA GIRONDE

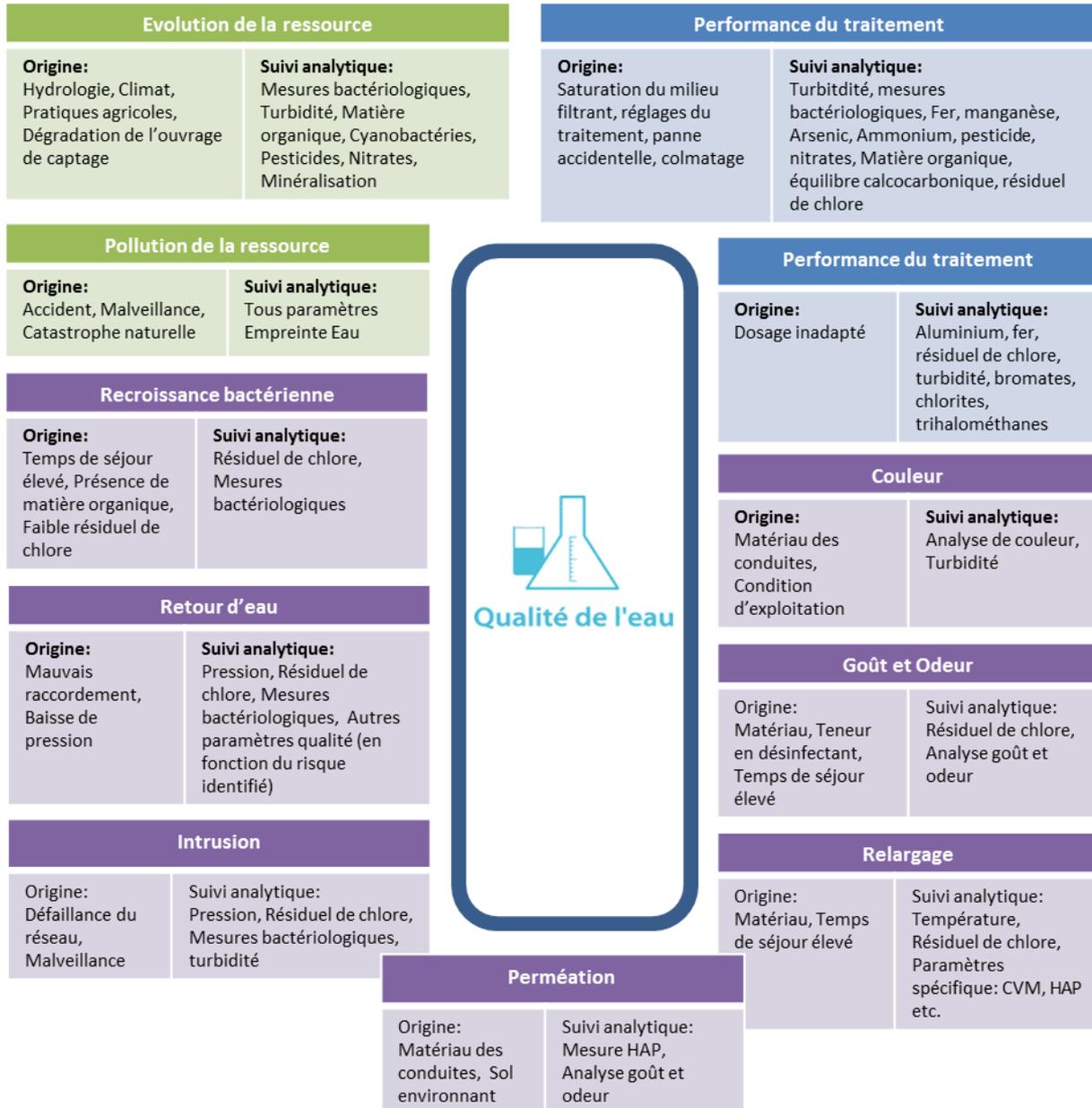


5. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service

5.1. La qualité de l'eau

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

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



5.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

Sur tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Le contrôle réglementaire réalisé par l'ARS porte sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques. L'auto-contrôle est adapté à chaque service et cible davantage les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	336	140	18
Physico-chimique	730	129	8

5.1.2. 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	930	930
Physico-chimique	2287	2287	3503	3503

Tous les résultats sont conformes aux limites de qualité

5.1.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ *Conformité des paramètres analytiques*

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité¹ :

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité² :

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

	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	106	106	510	510
Physico-chimique	638	638	1099	1099
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	211	211	1022	1021
Physico-chimique	553	549	2227	2205

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

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

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Turbidité	0	0,8	0	5	51	285	0,5 FNU
Equilibre calco	1	3	0	3	4	136	[1;2]
Delta pH	-0,26	+0,26	0	3	4	136	[-0,3;0,2]
Carbone Organique Total	0,9	3,6	1	11	51	144	2 mg/l
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	0	1	51	256	0 n/100ml
Turbidité	0	5,93	0	3	43	126	2 NFU

Les dépassements en carbone organique total sont en relation avec l'évolution de la qualité de la ressource lors des périodes de crue de la Marne. En dehors de ces périodes particulières, les valeurs sont conformes. Les autres paramètres sont plus ponctuels et n'appellent pas de commentaire particulier.

² 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	112	112	54	54
Physico-chimique	28	28	14	14
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	224	224	86	86
Physico-chimique	505	505	79	78

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

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

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

Détail des non-conformités par rapport 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
Equ. Calco (0;1;2;3;4) pH labo	0	0	0	1	0	1	2 Qualitatif

Conclusion

La non-conformité relevée n'a pas été confirmée au prélèvement suivant.
L'eau du réseau de la Ville de Garges présente une excellente qualité.

5.1.4. L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ 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://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/qualite-de-l-eau-potable>

Paramètres microbiologiques	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	53	54	49	54	56
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	53	54	49	54	56
Paramètres physico-chimique	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	3	5	3	3	8
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	3	5	3	3	8

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

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

En 2016, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

Situation sur votre service.

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre CVM au cours de l'année 2016. A ce jour, toutes les analyses réalisées par Veolia ou par l'agence régionale de santé se sont révélées conformes.

5.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau

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

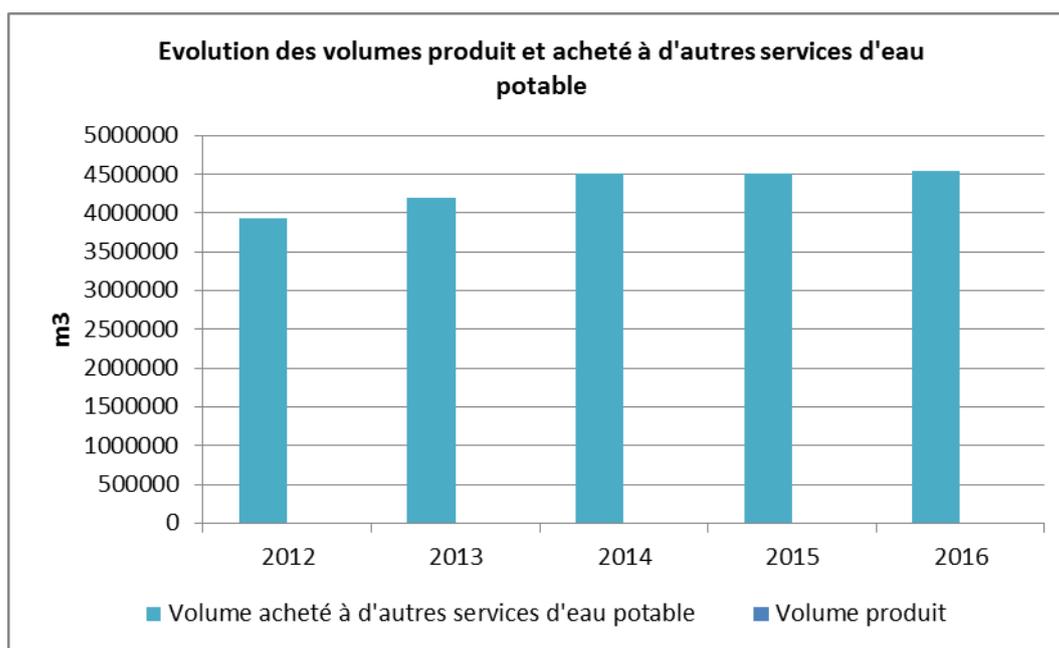
→ *L'origine de l'eau alimentant le service*

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

→ *Le volume produit et mis en distribution*

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	3 933 715	4 195 883	4 503 496	4 516 533	4 544 711	0,6%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	2 373 320	2 412 300	2 648 060	2 735 226	2 680 687	-2,0%
Volume mis en distribution (m3)	1 560 395	1 783 583	1 855 436	1 781 307	1 864 024	4,6%



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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	3 933 715	4 195 883	4 503 496	4 516 533	4 544 711	0,6%
SEDIF	0	0	0	5 752	38 966	577,4%
SFDE	3 933 715	4 195 883	4 503 496	4 510 781	4 505 745	-0,1%

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

→ Le volume vendu

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	3 839 748	3 854 340	4 107 815	4 191 039	4 180 313	-0,3%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 466 428	1 442 040	1 459 755	1 455 813	1 499 626	3,0%
domestique ou assimilé	1 319 737	1 325 554	1 338 193	1 340 242	1 313 059	-2,0%
autres que domestiques	146 691	116 486	121 562	115 571	186 567	61,4%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	2 373 320	2 412 300	2 648 060	2 735 226	2 680 687	-2,0%

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	2 373 320	2 412 300	2 648 060	2 735 226	2 680 687	-2,0%
ARNOUVILLE	167 549	189 104	165 327	146 871	182 065	24,0%
BONNEUIL EN FRANCE	39 761	51 696	64 973	56 750	63 246	11,4%
GARGES LES GONESSE		2 171 500	2 417 760	2 531 605	2 425 086	-4,2%
EUROCOPTER (PAR GONESSE)	-	-	-	-	10 290	-%
SEDIF	0	0	0	0	0	0,00%

→ Le volume consommé

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

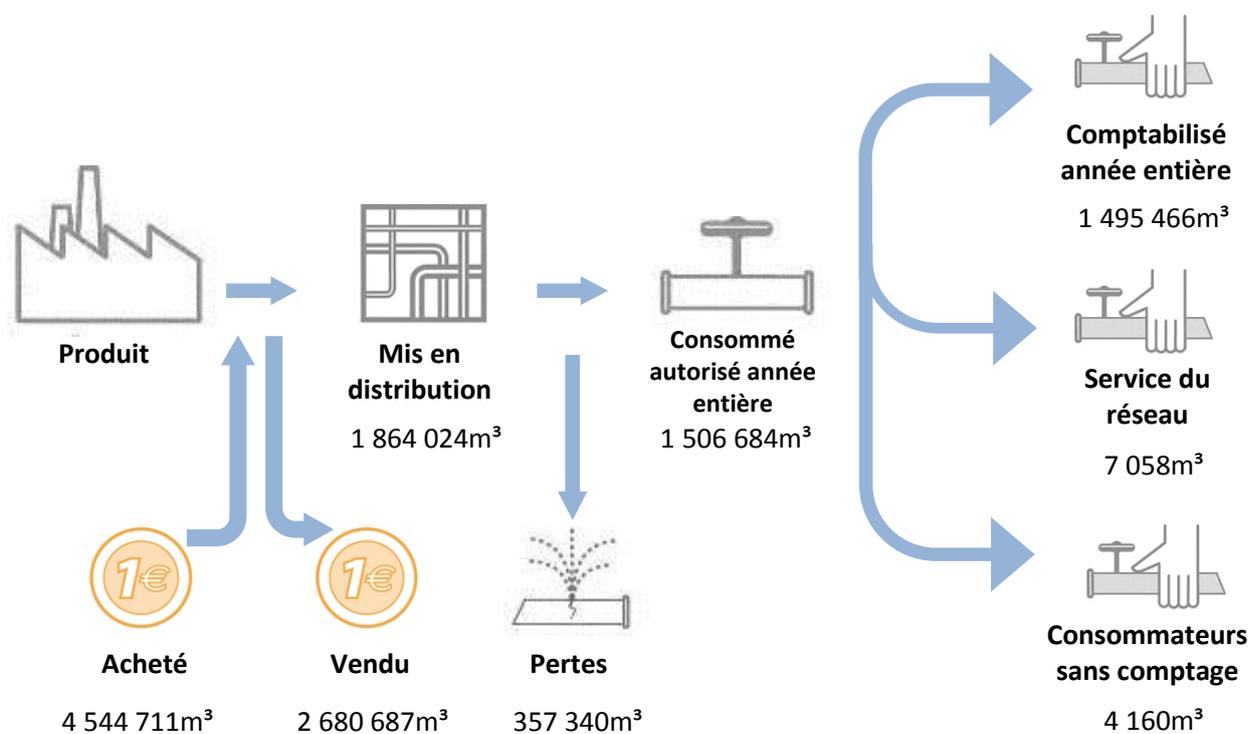
	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	1 465 153	1 439 400	1 457 115	1 452 323	1 495 466	3,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 275	2 640	2 640	3 490	4 160	19,2%
Volume de service du réseau (m3)	3 250	1 980	2 247	2 960	7 058	138,4%
Volume consommé autorisé (m3)	1 469 678	1 444 020	1 462 002	1 458 773	1 506 684	3,3%
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	0,00%

La hausse du volume de service réseau tient compte des volumes perdus suite aux dommages sur la conduite DN800.

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

	2014	2015	2016
Appareils publics	5 704	4 294	4 689
Bâtiments communaux	53 436	51 674	44 051
Collectifs	158 585	163 924	218 405
Individuels	1 224 100	1 220 734	1 215 559
Industriels	15 290	11 697	12 762
GONESSE	1 457 114	1 452 323	1 495 466
TOTAL	1 457 114	1 452 323	1 495 466

→ *Synthèse des flux de volumes*



5.2.3. LA MAÎTRISE DES PERTES EN EAU

La maîtrise des pertes en eau est la résultante de deux principaux facteurs, à savoir, l'état du patrimoine et l'efficacité opérationnelle de l'exploitant pour détecter, localiser et réparer les fuites au plus vite.

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

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2016 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2016	92,1	85,00	10,63	10,96	124,51

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

Objectif Rdt Grenelle 2 (%) : Seuil de rendement à atteindre compte-tenu des caractéristiques du service, estimé conformément au décret du 27 janvier 2012

ILP (indice linéaire des pertes (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

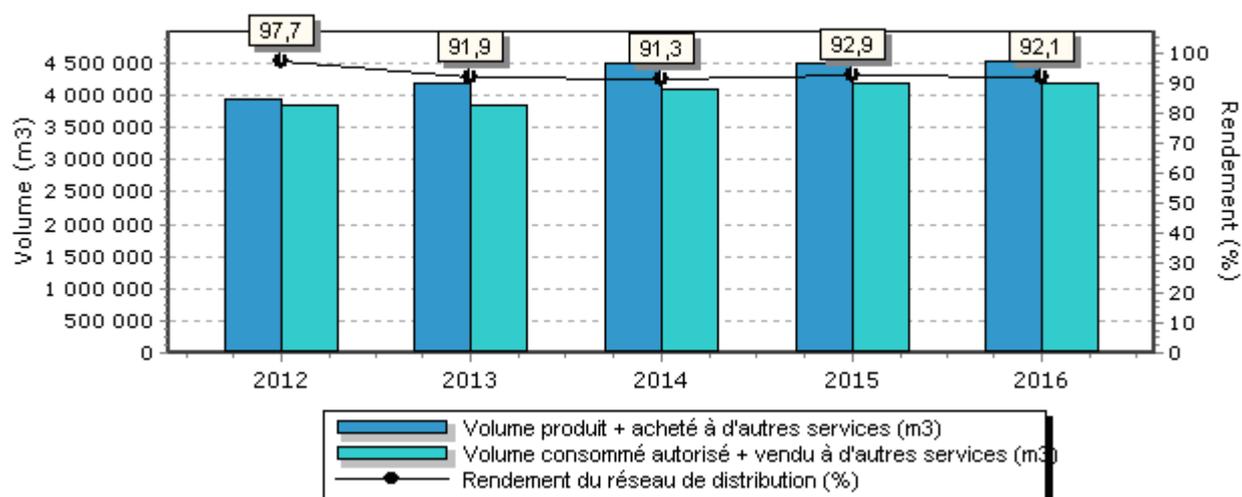
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	97,7 %	91,9 %	91,3 %	92,9 %	92,1 %	-0,9%
Volume consommé autorisé année entière (m3) A	1 469 678	1 444 020	1 462 002	1 458 773	1 506 684	3,3%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	2 373 320	2 412 300	2 648 060	2 735 226	2 680 687	-2,0%
Volume produit (m3) C	0	0	0	0	0	0,00%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	3 933 715	4 195 883	4 503 496	4 516 533	4 544 711	0,6%

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 année entière ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

Evolution du rendement du réseau de distribution



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2016 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2016.

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année	2,82	10,26	11,87	9,81	10,96
Volume mis en distribution (m3) A	1 560 395	1 783 583	1 855 436	1 781 307	1 864 024
Volume comptabilisé année entière (m3) B	1 465 153	1 439 400	1 457 115	1 452 323	1 495 466
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	92 184	91 894	91 911	91 911	91 885

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année	2,69	10,12	11,73	9,61	10,63
Volume mis en distribution (m3) A	1 560 395	1 783 583	1 855 436	1 781 307	1 864 024
Volume consommé autorisé année entière (m3) B	1 469 678	1 444 020	1 462 002	1 458 773	1 506 684
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	92 184	91 894	91 911	91 911	91 885

5.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

5.3.1. LES RECHERCHES DE FUITES

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	7	0	7	2	14	550,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,0	0,1	0,02	0,1	400%
Nombre de fuites sur branchement	10	7	11	13	4	-69,2%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,2	1,2	1,0	0,3	0,1	-66,7%
Nombre de fuites sur compteur	41	42	32	31	19	-38,7%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0	5	0	-100%
Nombre total de fuite	58	51	56	51	37	-29,41%

→ Fuites sur compteurs

Commune	Nombre de fuites compteurs
GONESSE	19

→ Recherches ponctuelles de fuites

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Linéaire inspecté (ml)	Résultat
GONESSES	20/01/2016	1 SQUARE DE LA GARENNE	200	10	Fuite Avérée
GONESSES	27/07/2016	RUE QUINCONCE		10	Pas de Fuite
GONESSES	19/12/2016	23 ROUTE D'AULNAY		10	Fuite Avérée
GONESSES	22/12/2016	32 ROUTE D'AULNAY		10	Fuite Avérée

→ *Pré-localisation fuites*

Il n'y a pas eu de recherches de fuites par pré-localisation en 2016.

→ *Corrélation des fuites*

Commune	Date	Linéaire inspecté	Nombre de fuites détectées
GONESSES	JANVIER 2016	75	1
GONESSES	MAI	110	1
GONESSES	AOUT	120	1
GONESSES	NOVEMBRE	3270	2
GONESSES	DECEMBRE	471	2

5.3.2. LES AUTRES OPERATIONS DE MAINTENANCE

→ *Les installations*

Nettoyage des réservoirs :

Installation	Date	Conformité bactériologique
FAUCO 1 500m3	07/01/2016	OUI
FAUCO 2 500m3	14/01/2016	OUI
FAUCO 3 500m3	16/03/2016	OUI
GONESSES 1000 m3 ZI	05/01/2016	OUI

→ *Les réseaux et branchements*

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

5.4. L'efficacité environnementale

5.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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



5.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. 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.

	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	84 927	67 886	82 101	90 899	10,72%
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	84 927	67 886	82 101	90 899	10,72%

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

Installation de reprise: Reprise de Z.I.	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	52 536	43 664	61 490	68 639	11,63%
Energie facturée consommée (kWh)	52 536	43 664	61 490	68 639	11,63%
Installation de reprise: Reprise ETIF	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	32 391	24 222	20 611	22 260	8,00%
Energie facturée consommée (kWh)	32 391	24 222	20 611	22 260	8,00%

5.4.3. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ *La valorisation des déchets liés au service*



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

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

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

5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine

Ces propositions d'amélioration sont issues de l'ensemble des points précédemment développés ainsi que des données disponibles dans les outils de gestion du patrimoine.

Aussi, comme exploitant du service, Veolia est à même de proposer à la Collectivité les arbitrages entre réparation et renouvellement ainsi que des évolutions à programmer pour améliorer la performance du service.

De même, Veolia apporte les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, afin d'optimiser le renouvellement dont elle a la charge dans une perspective de gestion durable du service.

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



Le patrimoine installation

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

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

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Qualité de l'eau		Amélioration des paramètres organoleptiques de l'eau possible par accroissement du nombre de points de chloration (2 points seulement existants)	Etude réalisée dans le cadre du schéma directeur. Mise en place d'une rechloration au réservoir de la Fauconnière. La SFDE proposera, en 2016 – 2017 une solution technique et financière pour la rechloration.
Réseau de distribution d'eau	Sécurisation de l'alimentation de la commune	La sécurisation s'est améliorée avec la mise en service du BG 09 de Bonneuil Pont Yblon et avec l'intercommunication BG36	En plus des inter communication il faut envisager d'augmenter les capacités de stockage sur la commune et de réfléchir sur le point d'implantation à l'opposé de l'existant.

Réseau AEP	Quartier Saint Blin	Travaux en cours	<p>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.</p> <p>Ils devraient reprendre en 2015, toujours d'actualité en 2016-2017</p>
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.	<p>Le parc est entretenu dans le cadre d'une convention d'entretien des PI/BI. L'exploitation a été renouvelée à Veolia début 2014</p>
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.	<p>Une étude est à mener pour la mise en conformité des locaux. Les dimensions du local contenant la partie gazeuse doivent être limitées afin de renforcer la sécurité des intervenants en empêchant leur pénétration dans celui-ci à revoir en 2017</p>
Installations AEP	Commune	Vulnérabilité et Vigipirate	<p>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.</p>



6. Le rapport financier du service

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1^{er} février 2016.

→ *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2016
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: V3270 - GONESSES

Eau

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
PRODUITS	2 872 968	2 928 858	1,95 %
Exploitation du service	2 034 342	2 057 373	
Collectivités et autres organismes publics	768 464	783 704	
Travaux attribués à titre exclusif	48 206	28 479	
Produits accessoires	21 957	59 301	
CHARGES	3 001 428	3 034 087	1,09 %
Personnel	231 943	209 097	
Energie électrique	7 896	9 582	
Achats d'eau	1 277 532	1 355 922	
Produits de traitement	2 005	2 314	
Analyses	4 412	2 068	
Sous-traitance, matières et fournitures	93 557	91 545	
Impôts locaux et taxes	18 548	22 210	
Autres dépenses d'exploitation	157 401	121 937	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	20 092	16 989	
<i>engins et véhicules</i>	29 004	23 153	
<i>informatique</i>	22 387	20 300	
<i>assurances</i>	6 276	5 876	
<i>locaux</i>	27 593	31 545	
<i>autres</i>	52 052	24 077	
Contribution des services centraux et recherche	63 947	60 118	
Collectivités et autres organismes publics	768 464	783 704	
Charges relatives aux renouvellements	299 613	301 332	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	20 981	21 699	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	278 632	279 634	
Charges relatives aux investissements	63 300	64 864	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	62 835	64 392	
<i>investissements incorporels</i>	465	472	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	12 815	9 394	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 128 459	- 105 229	18,08 %
RESULTAT	- 128 461	- 105 230	18,08 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

16/03/2017

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

Etat détaillé des produits (1)
Année 2016

Collectivité: V3270 - GONESSES

Eau

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	2 017 792	2 048 385	1,52 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	2 020 870	1 745 223	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 3 078	303 162	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	16 550	8 988	-45,69 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	16 550	8 988	
Exploitation du service	2 034 342	2 057 373	1,13 %
Produits : part de la collectivité contractante	136 050	147 309	8,28 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	133 287	122 431	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 764	24 878	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	107 616	103 585	-3,75 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	109 121	87 255	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 1 504	16 330	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	524 878	532 810	1,51 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	525 439	432 464	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 561	100 346	
Redevance Modernisation réseau	- 81	0	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	- 81	0	
Collectivités et autres organismes publics	768 464	783 704	1,98 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	48 206	28 479	-40,92 %
Produits accessoires	21 957	59 301	NS

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

16/03/17

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

6.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *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 2016-86 du 1^{er} février 2016, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

→ *Situation des biens*

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

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

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

6.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ Programme contractuel d'investissement

Réseaux (Canalisations et accessoires, branchements, compteurs)	Montant en €
COMPTEURS EAU	3 440,21

→ Programme contractuel de renouvellement

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

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Nature des biens	2016
Compteurs (€)	23 487,16

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 (ETIF)				1 415,55	24 614,31
déc-08	Renouv. Vannes Monovar (Zi)				5 347,29	19 267,02
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2008					19 267,02
	Report 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
	Report solde année précédente					14 000,00
juil-08	Intérêts sur Solde du Compte (4,1924)		4,1924%	586,94		14 586,94

juil-08	K Actualisation - Dotation Opérationnel 2008	1,040989		29 147,69		43 734,63
	Solde Opérationnel au 31/12/2008					43 734,63
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2008					- 165 764,74
	Report solde 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	- 238 741,75
	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
déc-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	- 239 880,08
juil-10	K Actualisation de la Dotation	1,080941				- 239 880,08
juil-10	Dotation			83 338,39		- 156 541,69
	Solde Canalisations au 31/12/2010					- 156 541,69
	Report 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 refoulement				12 669,80	119 448,29
	Solde Opérationnel au 31/12/2011					119 448,29
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2011					41 945,82
	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
dec-12	Renouvellement Flotteurs				3 300,00	93 905,85
dec-12	Renouvellement échelle de Coupole				2 697,93	91 207,92
dec-12	Renouvellement échelle de Coupole				2 635,20	88 572,72
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2012					88 572,72
	Report solde année précédente					119 448,29
juil-12	Intérêts sur Solde du Compte		0,1864%	222,65		119 670,94
juil-12	K Actualisation - Dotation	1,149545				119 670,94
juil-12	Dotation			32 187,26		151 858,20
dec-12	Renouvellement trop pleins et refoulement				11 153,89	140 704,31
dec-12	Renouvellement trop pleins et refoulement				11 143,00	129 561,31
	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
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		129 561,31
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
	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
déc-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
	Report solde année précédente					7 521,56
juil-15	Intérêts sur Solde du Compte		-0,1178%		8,86	7 512,70
juil-15	K Actualisation - Dotation Branchements (Hors Plomb) 2008	1,215183				7 512,70
juil-15	Dotation			1 458,22		8 970,92
juil-15	Renouvellement 1 branchement 4 Rue Pierre Lorgnet				1 191,30	7 779,62
	Solde Branchements (Hors-Plomb) au 31/12/2015					7 779,62
	Report solde année précédente					10 441,96
juil-15	Intérêts sur Solde du Compte		-0,1178%	12,30		10 429,66
juil-15	K Actualisation de la Dotation	1,215183				10 429,66
juil-15	Dotation			93 688,18		83 258,52
	Solde Canalisations au 31/12/2015					83 258,52
	Report solde année précédente					143 952,84
juil-15	Intérêts sur Solde du Compte		-0,1178%		169,58	143 783,26
juil-15	K Actualisation de la Dotation	1,215183				143 783,26
juil-15	Dotation			28 662,52		172 445,79
	Solde Equipements Electromécaniques au 31/12/2015					172 445,79
	Report solde année précédente					187 621,91
juil-15	Intérêts sur Solde du Compte		-0,1178%		221,02	187 400,90
juil-15	K Actualisation - Dotation	1,215183				187 400,90
juil-15	Dotation			34 025,12		221 426,02
nov-15	Rénovation clôture station f4 zi rue d arsonval				7 307,85	214 118,17
déc-15	Renouvellement reprise ksb n 3 station f4 zi rue d arsonval				14 038,44	200 079,73
	Solde Opérationnel au 31/12/2015					200 079,73
	Solde du Fonds de Renouvellement Général au 31/12/2015					463 563,65

SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU

CONTRAT V3270 GONESSE - EAU -

FONDS DE RENOUELEMENT - Branchements plomb (n°2)

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

D0= 99 407,00		Dotation (Article 35.3 au contrat) :				Euros
Date	Libellé	Indice K	Taux Eonia + 2 points	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
juil-07	K Actualisation de la Dotation	1,00000				
juil-07	Dotation Branchements Plomb 2007 (6/12ème)			49 703,50		49 703,50
déc-07	Renouvellement de 195 Branchements Plomb				291 772,68	- 242 069,18
	Report solde année précédente					- 242 069,18
janv-08	Intérêts sur Solde du Compte (0,041924 +0,02)		6,1924%		14 989,89	- 257 059,07
juil-08	K Actualisation de la Dotation	1,040989				- 257 059,07
juil-08	Dotation Branchements Plomb 2008			103 481,59		- 153 577,48
déc-08	Renouvellement de 71 Branchements Plomb				116 681,64	- 270 259,12
	Report solde année précédente				2,00	- 270 259,12
janv-09	Intérêts sur Solde du Compte (0,003537 +0,02)		2,3537%		6 361,09	- 276 620,21
juil-09	K Actualisation de la Dotation	1,068158				- 276 620,21
juil-09	Dotation Branchements Plomb 2009			106 182,38		- 170 437,82
juil-09	Renouvellement de Branchements Plomb(2)				3 832,70	- 174 270,52
déc-09	Renouvellement de Branchements Plomb(150)				247 500,00	- 421 770,52
	Report solde année précédente					- 421 770,52
janv-10	Intérêts sur Solde du Compte (0,004768+0,02)		2,4768%		10 446,41	- 432 216,94
juil-10	K Actualisation de la Dotation	1,080941				- 432 216,94
juil-10	Dotation Branchements Plomb 2010			107 453,10		- 324 763,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de bourgogne (13)				21 450,00	- 346 213,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de bretagne (14)				23 100,00	- 369 313,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue ph auguste (12)				19 800,00	- 389 113,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de lorraine (15)				24 750,00	- 413 863,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue ile de France (30)				49 500,00	- 463 363,84
dec-10	Renouvellement de branchements rue de temple (17)				28 050,00	- 491 413,84
dec-10	Renouvellement de branchements divers rues (99)				150 789,24	- 642 203,08
	Report solde année précédente					- 642 203,08
janv-11	Intérêts sur Solde du Compte (0,010033+0,02)		3,0033%		19 287,29	- 661 490,36
juil-11	K Actualisation de la Dotation	1,102542				- 661 490,36
juil-11	Dotation Branchements Plomb 2011			109 600,39		- 551 889,97
dec-11	Renouvellement de Branchements Plomb (111)				183 323,80	- 735 213,77
	Report solde année précédente					- 735 213,77
janv-12	Intérêts sur Solde du Compte (0,001864+0,02)		2,1864%		16 074,71	- 751 288,48
juil-12	K Actualisation de la Dotation	1,149545				- 751 288,48
juil-12	Dotation Branchements Plomb 2012			114 272,82		- 637 015,66
dec-12	Renouvellement de Branchements Plomb (30)				49 500,00	- 686 515,66
	Report solde année précédente					- 686 515,66
janv-13	Intérêts sur Solde du Compte (EONIA JUILLET 2013+0,02)		2,0929%		14 368,09	- 700 883,75
juil-13	K Actualisation de la Dotation	1,177525				- 700 883,75
juil-13	Dotation Branchements Plomb 2013			117 054,23		- 583 829,52
dec-13	Renouvellement de Branchements Plomb (6)				9 992,40	- 593 821,92

	Report solde année précédente					-	593 821,92
janv-14	Intérêts sur Solde du Compte (EONIA JUILLET 2014+0,02)		2,0373%		12 097,93	-	605 919,86
juil-14	K Actualisation de la Dotation	1,193053				-	605 919,86
juil-14	Dotation Branchements Plomb 2014			118 597,82		-	487 322,04
dec-14	Renouvellement de Branchements Plomb (100)				165 000,00	-	652 322,04
	Report solde année précédente					-	652 322,04
janv-15	Intérêts sur Solde du Compte (EONIA JUILLET 2015+0,02)		1,8823%		12 278,66	-	664 600,70
juil-15	K Actualisation de la Dotation	1,215183				-	664 600,70
juil-15	Dotation Branchements Plomb 2015			120 797,70		-	543 803,00
	Pas de travaux en 2015					-	543 803,00
	Report solde année précédente					-	543 803,00
janv-16	Intérêts sur Solde du Compte (EONIA JUILLET 2016+0,02)		1,6712%		9 088,04	-	552 891,03
juil-16	K Actualisation de la Dotation	1,219552				-	552 891,03
juil-16	Dotation Branchements Plomb 2016			121 232,01		-	431 659,03
	Pas de travaux en 2016					-	431 659,03

6.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

6.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition³, deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA⁴ : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

→ Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des

³ art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

⁴ Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

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.

6.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et

d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

La liste nominative des agents⁵ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

⁵ Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.



7. Annexes

7.1. La facture 120 m³

GONESSE	m ³	Prix au 01/01/2017	Montant au 01/01/2016	Montant au 01/01/2017	N/N-1
Production et distribution de l'eau			207,54	196,50	-5,32%
Part délégataire			187,36	176,32	-5,89%
Abonnement			35,10	32,58	-7,18%
Consommation	120	1,1978	152,26	143,74	-5,60%
Part communale			11,78	11,78	0,00%
Consommation	120	0,0982	11,78	11,78	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0700	8,40	8,40	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			183,60	189,60	3,27%
Part autre(s) collectivité(s)			183,60	189,60	3,27%
Consommation	120	1,5800	183,60	189,60	3,27%
Organismes publics et TVA			99,95	99,98	0,03%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4200	49,80	50,40	1,20%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			14,15	13,58	-4,03%
TOTAL € TTC			491,09	486,08	-1,02%

7.2. Le contrôle de l'eau

Zone de distribution - GONESSE

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Fer total	8	0	34	µg/l	<= 200	48
Bact Revivifiables à 36°C 44h	1	0	10	n/ml	< 300	77
Bact et spores sulfito-rédu	0	0	0	n/100ml	<= 0	55
E.Coli /100ml	0	0	0	n/100ml	<= 0	77
Bactéries Coliformes	0	0	0	n/100ml	<= 0	77
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	0	5	n/ml	< 300	77
Entérocoques fécaux	0	0	0	n/100ml	<= 0	77
Chlore total	0,37	0,09	1,03	mg/l		57
Chlore libre	0,28	0	0,87	mg/l		72

UNITE DE PRODUCTION - ANNET EAU PRODUITE

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Activité alpha totale	0	0	0	Bq/l	<= 0,1	4
Activité bêta totale	0,09	0,08	0,11	Bq/l	<= 1	4
Aluminium total	0,02	0	0,1	mg/l	<= 0,2	145
Ammonium	0	0	0,07	mg/l	<= 0,1	198
Antimoine	0	0	0	µg/l		5
Arsenic	0	0	0	µg/l	<= 10	9
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		51
Bact et spores sulfito-rédu	0	0	1	n/100ml	<= 0	307
Bact Revivifiables à 22°C 68h	1	0	202	n/ml	< 300	308
Bact Revivifiables à 36°C 44h	3	0	300	n/ml	< 300	307
Bactéries coliformes	0	0	0	n/100ml	<= 0	307
Baryum	0,02	0,02	0,02	mg/l	<= 0,7	9
Benzène	0	0	0	µg/l	<= 1	4
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	µg/l		5
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	µg/l		5
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	µg/l		5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	µg/l		5
Bore	20,11	13	28	µg/l	<= 1000	9
Bromates	0,1	0	4,8	µg/l	<= 10	123
Bromoforme	0,2	0	0,6	µg/l		9
C. Orga Dis. Biodégradable	0,4	0,2	0,7	mg/l		4
C. Orga Dis. non Biodégradable	1	0,7	1,3	mg/l		4
Cadmium	0	0	0	µg/l		5
Calcium	84,9	71,2	102	mg/l		14
Carbonates	0	0	0	mg/l CO3		4

Carbone organique dissous	1,4	1,1	1,5	mg/l C		4
Carbone Organique Total	1,5	0,9	3,6	mg/l C	<= 2	195
Chlore libre	0,61	0,33	1,08	mg/l		254
Chlore total	0,71	0,36	1,04	mg/l		97
Chloroforme	3,4	0	20	µg/l		9
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	µg/l	<= 0,5	4
Chlorures	22	15,7	27,5	mg/l	<= 250	196
Chrome total	0	0	0	µg/l		5
Conductivité à 25°C	558	419	683	µS/cm	[200;1100]	198
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	mg/l Pt		51
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		5
Cuivre	0	0	0	mg/l		4
Cyanures totaux	0	0	0	µg/l	<= 50	8
Delta CaCO3 après saturation	-7,74	-21,3	12,3	mg/l		8
Déséthylatrazine	0	0	0,02	µg/l	<= 0,1	10
Dibromomonochlorométhane	1,5	0,5	3,4	µg/l		9
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	µg/l		5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	µg/l	<= 3	9
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	µg/l		5
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	µg/l		5
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	µg/l		5
Dichlorométhane	0	0	0	µg/l		5
Dichloromonobromométhane	1,5	0	6,3	µg/l		9
E.coli /100ml	0	0	0	n/100ml	<= 0	307
Entérocoques fécaux	0	0	0	n/100ml	<= 0	307
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2	1	3	Qualitatif	[1;2]	140
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	1,5	0	2	Qualitatif	[1;2]	6
Fer total	7	0	176	µg/l	<= 200	145
Fluoranthène	0	0	0	µg/l		5
Fluorures	177	110	258	µg/l	<= 1500	9
Fréon 113	0	0	0	µg/l		5
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	µg/l		5
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	µg/l		5
Hydrogénocarbonates	241	212	270	mg/l		4
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	µg/l		5
Kystes Giardia sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		5
Magnésium	8,1	6,1	10	mg/l		13
Manganèse total	0,1	0	1	µg/l	<= 50	9
Mercuré	0	0	0	µg/l	<= 1	9
Nickel	0	0	0	µg/l		5
Nitrates	18,2	10,2	40,6	mg/l	<= 50	196
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,36	0,2	0,81	mg/l	<= 1	196
Nitrites	0	0	0,01	mg/l	<= 0,1	198
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		51
Pesticides totaux	0,03	0	0,16	µg/l	<= 0,5	12
pH à température de l'eau	7,5	7,2	7,9	Unité pH	[6,5;9]	192
pH mesuré au labo	7,6	7,2	8,2	Unité pH		195

Phénols (indice Phénol)	0	0	0	µg/l		5
Phosphore total (en P2O5)	0,06	0	0,16	mg/l P2O5		5
Plomb	0	0	0	µg/l		5
Potassium	2,6	1,4	9,1	mg/l		81
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		51
Sélénium	0	0	0	µg/l	<= 10	9
Sodium	11,2	2	21,5	mg/l	<= 200	82
Sulfates	41,9	24,6	65,1	mg/l	<= 250	196
Température de l'eau	13	4,5	23,3	°C	<= 25	292
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l	<= 10	9
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	µg/l		9
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	µg/l		5
Titre Alcalimétrique	0	0	0	°F		12
Titre Alcalimétrique Complet	20,1	14,3	24,4	°F		197
Titre Hydrotimétrique	26,2	18,3	32,9	°F		197
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		5
Trichloroéthylène	0	0	0	µg/l		9
Trihalométhanes totaux (4)	6,6	1,4	29,7	µg/l	<= 100	9
Tritium (activité due au)	0	0	0	Bq/l		4
Turbidité	0,1	0	0,8	NFU	<= 1	336
Zinc	0	0	0,01	mg/l		5

Glycols						
1,2-Butanediol	0	0	0	mg/l		62
1,2-propanediol	0	0	0	mg/l		62
Ethylène glycol	0	0	0	mg/l		62

POINT DE CAPTAGE - MARNE A ANNET

Paramètre	Moyenne	Minimum	Maximum	Unité	Limite ou référence de qualité	Nombre d'analyses
Algues	3	0	7	n/ml		4
Aluminium total	0,22	0	1,5	mg/l		25
Ammonium	0,07	0	0,24	mg/l	<= 4	165
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0,25	0,06	0,56	µg/l	<= 2	16
Anthracène	0	0	0	µg/l		11
Antimoine	0	0	0	µg/l		5
Arsenic	0	0	0	µg/l	<= 100	16
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	1	0	1	Qualitatif		11
Azote Kjeldhal (en N)	0,26	0	1,34	mg/l	<= 3	25
Bact et spores sulfito-rédu	95	0	2200	n/100ml		115
Bact Revivifiables à 22°C 68h	2689	56	26100	n/ml		151
Bact Revivifiables à 36°C 44h	875	43	12800	n/ml		151
Bactéries Coliformes	2918	100	27500	n/100ml	<= 50000	159
Baryum	0,02	0,02	0,03	mg/l	<= 1	11

Benzo(1,12)pérylène	0	0	0,03	µg/l		16
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0,02	µg/l		16
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0,02	µg/l		16
Benzo(a)pyrène	0	0	0,02	µg/l		16
Bore	19,27	13	25	µg/l	<= 1000	11
Bromoforme	0,1	0	0,3	µg/l		5
Bromures	0	0	0,1	mg/l		96
Cadmium	0	0	0	µg/l	<= 5	16
Calcium	87,6	69,6	105,8	mg/l		12
Carbonates	0	0	0	mg/l CO3		11
Carbone Organique Total	2,5	1,2	8,1	mg/l C	<= 10	154
Chloroforme	0	0	0,5	µg/l		16
Chlorophytes Pourcentage	13	0	50	%		4
Chlortoluron	0,02	0	0,15	µg/l	<= 2	16
Chlorures	15,9	9,5	26,6	mg/l	<= 200	148
Chrome total	0,1	0	1	µg/l	<= 50	16
Chromophytes Pourcentage	38	0	100	%		4
Coliformes thermotolérants	617	110	2900	n/100ml		41
Conductivité à 25°C	536	404	658	µS/cm	<= 1100	155
Couleur apr. filtration simple	4	0	20	mg/l Pt		11
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		5
Cuivre	0	0	0	mg/l	<= 1	16
Cyanophytes Pourcentage	0	0	0	%		4
Cyanures totaux	0	0	0	µg/l	<= 50	16
DBO (5 jours)	0,4	0	2	mg/l O2	< 7	25
DCO	5,1	0	16	mg/l O2	<= 30	25
Déséthylatrazine	0,01	0	0,03	µg/l	<= 2	18
Détergeant anionique	0	0	0	mg/l		11
Diatomophycées	100	100	100	%CHRMPHYTN		2
Dibromomonochlorométhane	0,2	0	0,8	µg/l		5
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	µg/l		5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	µg/l		16
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	µg/l		5
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	µg/l		5
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	µg/l		5
Dichlorométhane	0	0	0	µg/l		16
Dichloromonobromométhane	0,1	0	0,6	µg/l		5
Diuron	0	0	0,01	µg/l	<= 2	16
E.Coli /100ml	1087	18	9500	n/100ml	<= 20000	125
Entérocoques fécaux	629	0	7200	n/100ml	<= 10000	167
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0,2	0	2	Qualitatif		11
Euglénophytes Pourcentage	0	0	0	%		4
Fer dissous	8,6	0	78	µg/l	<= 1000	144
Fer total	184	0	2000	µg/l		149
Fluoranthène	0,01	0	0,02	µg/l		16
Fluorures	172	140	223	µg/l	[700;1700]	16
Fréon 113	0	0	0	µg/l		5

Glyphosate	0,04	0	0,16	µg/l	<= 2	16
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0,01	0	0,09	µg/l		16
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0,01	0	0,13	µg/l	<= 1	16
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	mg/l	<= 1	26
Hydrogénocarbonates	265	222	309	mg/l		11
Hydroxyterbutylazine	0	0	0	µg/l	<= 2	11
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0,03	µg/l		16
Isoproturon	0,01	0	0,09	µg/l	<= 2	16
Kystes Giardia sp Eau Potable	0	0	0	n/100ml		5
Magnésium	8,6	7,1	9,5	mg/l		12
Manganèse total	16	0	54	µg/l	<= 1000	11
Matières en suspension	25	0	110	mg/l	<= 25	40
Mercuré	0	0	0	µg/l	<= 1	16
Naphtalène	0	0	0,02	µg/l		11
Navicula	1	1	1	Qualitatif		1
Nickel	0	0	0	µg/l		11
Nitrates	18	0	39	mg/l	<= 50	162
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,38	0,01	0,83	mg/l		161
Nitrites	0,05	0	0,15	mg/l		164
O2 dissous % Saturation	94	88	100	%sat.	>= 30	11
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0	0	0	Qualitatif		11
Oxygène dissous	10	7,6	12,8	mg/l		130
Pesticides totaux	0,38	0	1,43	µg/l	<= 5	20
pH à température de l'eau	8,1	7,6	8,8	Unité pH	[5,5;9]	149
pH mesuré au labo	8,1	7,7	8,4	Unité pH		164
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	µg/l	<= 100	16
Phosphore total (en P2O5)	0,22	0	0,55	mg/l P2O5	<= 0,7	25
Plomb	0,18	0	2	µg/l	<= 50	11
Potassium	2,5	0,8	5,4	mg/l		82
Pyrrophytes Pourcentage	0	0	0	%		4
Raphidophytes Pourcentage	0	0	0	%		4
Rhodophytes Pourcentage	0	0	0	%		4
Sélénium	0	0	0	µg/l	<= 10	11
Sodium	8,7	3,8	18,8	mg/l	<= 200	85
Sulfates	29,3	20,1	43,1	mg/l	<= 250	162
Température de l'eau	13,5	4,7	23,2	°C	<= 25	143
Terbuconazole	0,01	0	0,03	µg/l	<= 2	11
Tetra + Trichloroéthylène	0,33	0	3	µg/l		18
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0,11	0	1	µg/l		18
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	µg/l		5
Titre Alcalimétrique Complet	21,8	15,4	27,7	°F		110
Titre Hydrotimétrique	26,2	19,1	32,6	°F		119
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	µg/l		5
Trichloroéthylène	0,22	0	2	µg/l		18
Trihalométhanes totaux (4)	0,4	0	2,2	µg/l		5
Turbidité	19,2	0,7	178	NFU		226
Zinc	0	0	0	mg/l	<= 5	11

Glycols						
1,2-Butanediol	0	0	0	mg/l		62
1,2-propanediol	0	0	0	mg/l		62
Ethylène glycol	0	0	0	mg/l		62

7.3. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2016 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein du Centre Régional

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

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

L'organisation de Veolia Eau s'articule en métropole autour de 21 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones aux effectifs resserrés. Pour répondre aux exigences des clients, les Centres Régionaux se sont vu confier, au plus près du terrain par conséquent, un certain nombre de moyens notamment techniques et commerciaux. Par ailleurs, la fonction comptable est mutualisée dans un centre comptable national afin d'optimiser la productivité de ces tâches.

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

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. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou facturés au cours du mois de décembre. Ces facturations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

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 § 22).

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 (cf 2.1.1),

- un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 3 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la

durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

- pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,

- pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

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

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- 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. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

Cette rubrique reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances.

Par ailleurs, on rappelle que comme évoqué au §2 « Produits », les dégrèvements accordés au titre de la loi « Warsmann » (comme l'ensemble des dégrèvements) sont portés à compter de 2016 en minoration des produits d'exploitation de l'exercice où ils sont accordés ; ils étaient auparavant comptabilisés sur la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement ». Ce retraitement peut également expliquer une partie de l'évolution de ce poste en 2016.

2.1.4. 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 2016 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% applicable lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après, donc, facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition

est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

Les contrats comportant des achats d'eau supportent une quote part forfaitaire de «peines et soins » égale à 5% de ces achats d'eau qui est portée en minoration du montant global des frais à répartir entre les contrats.

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

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

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

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 Centres Régionaux a été facturée au GIE national à charge pour lui de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

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

2.3. Autres charges

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

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

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

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux »

affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2016 au titre de l'exercice 2015.

2.4. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en soustraction. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

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 – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, 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 2016 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2017.

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.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

7.4. Actualité réglementaire 2016

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

Services publics locaux

→ *Application de la Loi NOTRe*

Stratégie d'Organisation des Compétences Locales de l'Eau (SOCLE).

L'arrêté du 20 janvier 2016 modifie l'arrêté du 17 mars 2006. Il impose qu'une Stratégie d'Organisation des Compétences Locales de l'Eau (Socle) soit annexée au plus tard le 31 décembre 2017 à chacun des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE - définissant les priorités des politiques de l'eau sur chacun des grands bassins hydrographiques). La première Socle sera établie par le préfet coordonnateur de bassin après avis du comité de bassin.

Dans une note d'information aux Préfets en date du 13 juillet 2016, la Direction Générale des Collectivités Locales rappelle qu'à compter du 1^{er} janvier 2020, les compétences «eau» et «assainissement» seront exercées à titre obligatoire par les communautés de communes (CC) et communautés d'agglomération (CA). Pour ce qui concerne la compétence «assainissement», elle expose les mécanismes transitoires applicables aux CC pour la période 2018-2020. Enfin, elle souligne que la compétence «assainissement» inclut le service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales.

La note aux préfets coordonnateurs de bassin du 7 novembre 2016 détaille les échéances de mise en œuvre dans les territoires des nouvelles compétences de la gestion locale de l'eau, à savoir :

- Etape 1 pour le 31/12/2017 : centrée sur les compétences Gemapi, Eau et Assainissement incluant une phase de consultation des Collectivités durant l'été 2017 ;
- Etape 2, à l'horizon 2020/2021 : en configuration définitive pour intégration dans les SDAGE 2022 – 2027.

L'annexe de la note du 7 novembre 2016 liste l'ensemble des compétences exclusives et partagées selon la nature des Collectivités (EPCI, Département, Région). Les compétences exclusives des EPCI sont « eau », « assainissement », « GEMAPI », « eaux pluviales urbaines » et « Défense Extérieure Contre l'Incendie ».

Contentieux européens et responsabilité des collectivités territoriales.

Pris au titre de l'article 112 de la loi NOTRe (codifié L.1611-10 dans le CGCT), le décret n°2016-1910 du 27 décembre 2016 précise les modalités selon lesquelles l'Etat peut solliciter les collectivités territoriales dans le cadre d'un manquement au droit de l'Union Européenne relevant en tout ou partie de compétences exercées par les collectivités territoriales ou leurs groupements.

→ *GEMAPI*

L'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations » désigne communément le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de l'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre, tel qu'introduit dans la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (dite « MAPTAM »).

Plusieurs textes législatifs et réglementaires publiés en 2016 ont précisé les modalités de ce transfert de compétences devant survenir au 1^{er} janvier 2018.

Loi biodiversité.

Les articles 61 à 65 de la loi Biodiversité du 8 août 2016 introduisent différentes dispositions concernant les Etablissements Publics de Territoriaux de Bassin et les modalités d'instauration de la taxe pour la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations.

Prévention des inondations et systèmes d'endiguement.

Dans une note du 13 avril 2016, relative à la gestion des systèmes d'endiguement, le MEEM apporte un éclairage technique sur la nouvelle gestion des systèmes d'endiguement et précise les conditions de mise à disposition des ouvrages existants aux autorités compétentes en matière de GEMAPI. Notamment, un guide méthodologique précise l'économie générale des systèmes d'endiguement et présente les modalités d'exercice de la maîtrise d'ouvrage pour les systèmes d'endiguement, selon que la compétence GEMAPI est exercée directement, par transfert ou délégation de compétence.

Les actions nationales prioritaires en matière de risque d'inondation pour 2016-2017 ont été précisées dans une instruction du 26 juillet 2016 (BO min. Écologie n° 14/2016, 10 août).

→ *Marchés publics et concessions*

L'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics a été complétée par le décret d'application n°2016-360 du 25 mars 2016, la nouvelle réglementation applicable aux marchés publics est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2016 et s'applique aux marchés passés postérieurement à cette date.

L'ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et son décret d'application n°2016-86 du 1^{er} février 2016 ont quant à eux mis en application le nouveau régime des concessions au titre desquelles figurent les concessions de services publics et donc les délégations de services publics d'eau et d'assainissement. Ce nouveau régime est applicable aux procédures engagées postérieurement au 1^{er} avril 2016 à l'exception notable des dispositions relatives aux conditions de modification des concessions qui elles s'appliquent aux contrats en cours.

Ces deux dispositifs très structurants ont été complétés par divers textes au contenu plus administratifs : deux arrêtés des 19 mars et 25 mai 2016 listant les documents et certificats pouvant être demandés aux candidats à un marché public ainsi qu'un arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis à appliquer pour la passation d'un contrat de concession.

→ *Numérique*

Loi pour une République Numérique.

La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique intègre dans le champ de la libre réutilisation toutes les données produites ou reçues par des personnes exerçant un SPIC revenant ainsi sur l'exception mise en place par la loi sur l'Open Data dite « Valter » du 29 décembre 2015.

La loi maintient néanmoins une exception en dotant les administrations exerçant une mission de SPIC soumise à la concurrence du droit de s'opposer à la libre réutilisation des bases de données qu'elles ont produites ou reçues.

Un décret n°2016-1036 du 28 juillet 2016, dont l'entrée en vigueur a été fixée au 1^{er} janvier 2017, encadre les conditions dans lesquelles des redevances de réutilisation de données publiques peuvent être appliquées, par dérogation au principe de gratuité, ainsi que leurs modalités de calcul.

Saisie de l'administration par Voie Electronique.

Deux textes publiés en 2016 sont venus préciser le droit des usagers de saisir les services publics locaux par voie électronique.

1. Le décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 prévoit les conditions d'application du droit de saisir l'administration par voie électronique qui s'applique selon les mêmes règles aux administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, de leurs établissements publics administratifs et aux organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif.
2. Le décret n°2016-1491 du 4 novembre 2016 fixe les démarches faisant exceptions temporaires ou définitives à ce droit de saisie au profit des collectivités territoriales, de leurs établissements publics et des établissements publics de coopération intercommunale.

Facturation électronique.

Le décret du 2 novembre 2016 et l'arrêté du 9 novembre ont été pris en application de l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique. Cette nouvelle réglementation s'applique à compter du 1^{er} janvier 2017 aux grandes entreprises et aux personnes publiques.

Elle stipule que les fournisseurs de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics doivent obligatoirement transmettre leurs factures sous forme électronique. En retour, l'Etat, les collectivités territoriales et des établissements publics sont tenus d'accepter les factures électroniques de leurs fournisseurs.

Les textes précisent que la dématérialisation doit s'opérer via le portail mis en œuvre à cet effet par le ministère du Budget (« Chorus pro »), à l'exclusion de tout autre mode de transmission. Mais également que les entités publiques ne pourront rejeter les factures transmises hors Chorus Pro (ex : envoi de factures papier) qu'après avoir rappelé l'obligation de dématérialisation, via Chorus Pro, à leur fournisseur.

L'AIFE (Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat), dépendant du ministère des Finances édite un annuaire des entités publiques concernées par la réforme (services de l'Etat, collectivités territoriales, établissements publics).

Sécurité des systèmes d'information.

Pris en application des articles R 1332-41-1 R 1332-41-2 et R 1332-41-10 du code de la défense, l'arrêté du 17 juin 2016 fixant les règles de sécurité et les modalités de déclaration des systèmes d'information d'importance vitale et des incidents de sécurité relatives au secteur d'activités d'importance vitale « Gestion de l'eau » est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2016. Cet arrêté détaille :

- les règles de sécurité que les opérateurs d'importance vitale (OIV) dans le domaine de la gestion de l'eau sont tenus de respecter pour protéger leurs systèmes d'information ;
- leurs délais d'application ;
- les modalités de déclaration à l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) ;
- la liste de leurs systèmes d'information d'importance vitale identifiés par type de système ;
- ainsi que les modalités de déclaration à l'ANSSI de certains types d'incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de leurs systèmes d'information.

→ Amiante

L'article 113 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels crée un nouvel article au sein du code du travail, l'article L. 4412-2, sur le repérage avant travaux en matière d'amiante.

Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles a désormais une obligation légale de faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Les modalités d'application et, le cas échéant d'exemption, de cette mesure seront précisées par voie réglementaire.

→ *Transition énergétique et émission de GES*

Certificats d'Economie d'Energie.

L'arrêté du 5 août 2016 portant validation du programme « Expérimentation d'un passeport de rénovation énergétique dans les TEPCV avec pré-diagnostic en ligne » rend possible la valorisation des diagnostics énergétiques dans les territoires labellisés « énergie positive » grâce au dispositif des certificats d'économie d'énergie.

Emissions atmosphériques et Gaz à Effet de Serre.

L'ordonnance n° 2015-1737 et le décret n° 2015-1738 du 24 décembre 2015 sont venus changer sensiblement les règles applicables à compter du 1^{er} janvier 2016. En effet, l'administration s'est rendue compte des similitudes des données à traiter pour établir les BEGES et les audits et a lissé les différences entre les deux référentiels. Les BEGES et audits sont soumis à un nouveau régime avec une nouvelle périodicité pour les BEGES (4 ans au lieu de 3 ans), un délai prolongé pour la remise des audits, des sanctions administratives pour défaut de production des BEGES, et la production de ces deux documents sur une plateforme informatique gérée par l'ADEME. Deux arrêtés complètent le dispositif : un arrêté précise les données à renseigner sur la plate-forme informatique mise en place pour les BEGES tandis qu'un autre ajoute un gaz, le trifluorure d'azote, qui devra être pris en compte dans les BEGES devant être rendus à partir du 1^{er} juillet 2016.

→ *Economie circulaire*

Biogaz

L'ordonnance n° 2016-411 du 7 avril 2016 vise à favoriser le développement de la filière d'injection de biométhane dans les réseaux de distribution de gaz afin d'atteindre les objectifs de production fixés dans le cadre de la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) prévue à l'article L.141-1 du code de l'énergie. Certaines dispositions sont applicables depuis le 1^{er} juillet 2016.

Décret n° 2016-929 du 7 juillet 2016 : En application de la loi sur la transition énergétique, les installations de méthanisation de déchets non dangereux ou de matières végétales brutes peuvent être approvisionnées par des cultures alimentaires, dans la limite de seuils définis par le décret le seuil est, sauf dérogation, de 15 % du tonnage brut total des intrants par année civile. Cette disposition ne s'applique qu'aux installations mises en service après le 1^{er} janvier 2017.

Biomasse.

Le décret n° 2016-1134 du 19 août 2016 pris en application des articles 175 et 197 de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte prévoit le contenu de la stratégie nationale de mobilisation de la biomasse (SNMB) et des schémas régionaux biomasse (SRB). Les SNMB et SRB visent les actions nécessaires à la réalisation de l'objectif de réduction de 30 % de la consommation énergétique primaire des énergies fossiles en 2030, par rapport à l'année de référence 2012.

Service public de l'eau

→ *Relation avec les abonnés*

Recouvrement des petites créances.

Depuis le 1^{er} juin 2016, il est possible en application du décret n°2016-285 du 9 mars 2016 et du nouvel article 1244-4 du Code Civil (loi n°2015 du 6 août 2015) de recouvrer une créance jusqu'à 4000 euros (principal et intérêts compris) par la procédure simplifiée de recouvrement des petites créances mise en œuvre auprès d'un huissier de justice sans faire appel à un juge.

Présentation du prix au litre.

L'arrêté du 28 avril 2016 définit les modalités de calcul et de présentation du prix du litre d'eau tel qu'il doit figurer sur la facture dès le 1^{er} janvier 2017. Le consommateur est informé du prix du prix de l'eau en distinguant, d'une part, le coût de l'abonnement et, d'autre part, le prix TTC du litre d'eau basé sur la seule consommation.

L'indication du prix au litre apparaît déjà sur les factures des abonnés mais la règle de présentation nécessitait d'être harmonisée.

→ Travaux à proximité des réseaux / réforme anti-endommagements / DT-DICT

L'arrêté du 12 janvier 2016 modifie le formulaire CERFA relatif à l'avis de travaux urgents (ATU) et crée une notice explicative qui lui est associée. Il modifie également le formulaire CERFA relatif au récépissé de DT ou de DICT.

L'ordonnance n°2016-282 du 10 mars 2016 modifie de façon mineure la seule partie législative des articles du Code de l'Environnement relatifs à la réforme.

L'arrêté du 26 juillet 2016 fixe pour l'année 2016 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice (« Guichet Unique » de l'Inéris) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

L'arrêté du 27 décembre 2016 rend d'application obligatoire le guide technique, récemment remis à jour sous la forme de trois fascicules. Le texte simplifie par ailleurs le fonctionnement du guichet unique, en particulier la gestion des modifications des zones d'implantation des réseaux justifiées par les mises à jour successives de la carte des périmètres des communes.

→ Dispositions diverses

Métrologie légale & comptage.

Divers textes français et européens relatifs aux instruments de mesure et à la métrologie légale, dont relèvent les compteurs d'eau, ont été publiés durant l'année 2016.

Le décret n°2016-769 du 9 juin 2016 et l'arrêté du 9 juin 2016 transposent en droit français la directive 2014/31/UE du 26 février 2014 et la directive 2014/32/UE du 26 février 2014. Ces deux textes abrogent à compter du 1^{er} novembre 2016 le décret n°76-130 du 29 janvier 1976 réglementant les compteurs d'eau froide.

Un rectificatif à la directive déléguée 2015/13/UE met en conformité l'annexe III de la Directive 2014/32/UE du 26 février 2014 avec la norme EN 14154 et modifie très marginalement l'étendue des débits des compteurs d'eau.

L'arrêté du 2 novembre 2016 précise les modalités d'application du décret n°2016-769 du 9 juin 2016 en modifiant différents arrêtés dont, pour les compteurs d'eau, l'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service.

Eau potable, Environnement et Biodiversité

→ Loi Biodiversité

Promulguée le 8 août 2016, la loi n°2016-1087 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages renforce le droit de l'environnement et la protection de la biodiversité (avec l'introduction de 4 nouveaux principes généraux du droit de l'environnement, notamment les principes de solidarité écologique et de non-régression), l'introduction de la réparation du préjudice écologique dans le code civil, le mécanisme de l'accès aux ressources génétiques et partage juste et équitable des avantages et le nouveau dispositif de compensation des atteintes à la biodiversité Cette loi modifie par ailleurs la

gouvernance de la politique de l'eau (composition des comités de bassin, attribution des aides des agences de l'eau, ...).

Le décret n°2016-1842 du 26 décembre 2016 fixe l'organisation et le fonctionnement de l'Agence Française de la Biodiversité (AFB), nouvel établissement public créé par la loi du 8 août 2016. A compter du 1^{er} janvier 2017, l'AFB reprend notamment les fonctions précédemment exercées par l'ONEMA.

→ *Action de groupe*

La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du 21^e siècle crée un socle commun pour les actions de groupe applicables aux secteurs de la santé, des discriminations, de l'environnement et du traitement des données personnelles numériques. L'action de groupe est codifiée à l'art. L. 142-3-1 du code de l'environnement et peut être actionnée devant les juges judiciaires et administratifs par toutes associations, régulièrement déclarées depuis au moins cinq ans, dont les statuts comportent la défense de dommages corporels ou la défense des intérêts économiques de leurs membres ou toutes associations agréées de protection de l'environnement.

→ *Zones vulnérables*

L'arrêté du 11 octobre 2016 modifie l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif au programme d'actions national à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole. Cet arrêté précise les capacités de stockage des effluents d'élevage et leurs délais de mise en œuvre ainsi que les caractéristiques des « bandes enherbées » visant à limiter les fuites d'azote par ruissellement au cours des périodes pluvieuses.

→ *Substances prioritaires dans les milieux*

Une note technique du Ministère de l'Environnement du 20 janvier 2016 dresse les objectifs et les caractéristiques de la liste de vigilance européenne dans la surveillance de l'état chimique des eaux de surface ainsi que les modalités de mise en œuvre de cette liste de vigilance au niveau national pour le cycle de surveillance (2016-2017).

L'arrêté du 23 juin 2016 modifie l'arrêté du 17 décembre 2008 qui établit les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines. Plus précisément, l'arrêté explicite les principes à prendre en considération pour l'établissement des valeurs seuils dans les situations particulières de « fond géochimique naturel » élevé et ajoute les nitrites et orthophosphates à la liste minimale des polluants à prendre en compte.

Eau potable et Qualité

→ *Loi Santé*

La loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 relative à la « modernisation de notre système de santé » comporte trois articles dédiés plus ou moins directement aux usages de l'eau.

- ◆ L'article 51 introduit une réglementation sur les brumisateurs visant à encadrer le risque « légionnelle » ;
- ◆ L'article 52 créé un régime de sanctions pour les gestionnaires d'eau de baignade pour les installations privatives situées dans les établissements recevant du public (ERP – typiquement hôtel) ;
- ◆ L'article 204 autorise le Gouvernement à légiférer par ordonnances afin de permettre l'utilisation d'eau non destinée à la consommation humaine lorsque la qualité de l'eau n'a pas d'effet sur la santé des usagers ou sur la salubrité des denrées alimentaires finales.

→ *Traitement des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH)*

Deux avis de la Direction Générale de la Santé publiés au JO du 15 juin 2016 dressent la liste des attestations de conformité sanitaire émises par les laboratoires habilités par le ministère chargé de la santé pour, d'une part, les réacteurs équipés de lampes à rayonnements ultra-violet et, d'autre part, les modules de filtration membranaire utilisés pour le traitement de l'eau destinée à la consommation humaine.

Le décret n°2016-859 du 29 juin 2016 détaille les procédures d'approbation, de mise à disposition sur le marché ainsi que de déclaration des produits et des substances actives biocides en application du règlement (UE) n° 528/2012 du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2012. En France, l'agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) est désormais en charge de la délivrance, la modification et le retrait des autorisations de mise sur le marché dont, notamment, les produits de désinfection utilisés dans le traitement de l'eau potable.

→ *Surveillance de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine (EDCH)*

Agrément des laboratoires.

L'arrêté du 5 juillet 2016 constitue une mise à jour technique et réglementaire qui fixe les conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux.

Surveillance des eaux superficielles.

L'arrêté du 24 décembre 2015 modifie l'arrêté du 11 janvier 2007 qui fixe le programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire et détaille le programme d'analyses supplémentaires effectuées à la ressource pour les eaux superficielles dont le débit prélevé est supérieur ou égal à 100 m³/jour.

Ce programme correspondant au programme d'analyses additionnel (« RSadd ») par rapport au programme réalisé sur la ressource en eau. Il consiste en l'analyse de plusieurs paramètres selon une fréquence définie en fonction du débit prélevé à la ressource. Ce programme, initialement lancé en 2010, doit être reconduit tous les six ans. Le programme révisé comporte 10 substances supplémentaires (9 pesticides et l'acide perfluorooctanesulfonique (PFOS)). Pour ces nouveaux paramètres, la première analyse doit être réalisée avant le 31 décembre 2018.

→ *Mesures de gestion*

Présence de tétrachloroéthylène et trichloréthylène dans l'EDCH.

Dans l'instruction DGS/EA4/2015/356 du 4 décembre 2015 (mise en ligne le 5 janvier 2016), la DGS détaille les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation pour la somme des concentrations en tétrachloroéthylène et en trichloréthylène.

Cette instruction précise les mesures correctives à mettre en place afin de rétablir la qualité de l'eau selon les seuils de concentrations observées et la présence concomitante (ou non) de tétrachloroéthylène et de trichloréthylène.

Lutte contre le saturnisme infantile.

Dans une instruction du 21 septembre 2016, la Direction Générale de la Santé rappelle le dispositif législatif et réglementaire visant à lutter contre le saturnisme infantile et à réduire les expositions au plomb de toute nature (sols, poussières, aliments et eau du robinet). Dans le domaine de l'eau de boisson, l'instruction fixe à 20 µg/L le seuil de concentration en plomb déclenchant un dépistage du saturnisme dans la population des enfants de moins de 7 ans et chez les femmes enceintes.

7.5. Glossaire

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

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au délégataire pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif).

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.

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 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

Cette norme concerne le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

Client (abonné) :

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

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « Agenda 21 ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.

Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030 sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques développée à l'origine dans le secteur agroalimentaire, cette méthode est depuis utilisée pour les systèmes d'alimentation en eau potable.

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.

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

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120 points, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements,
- et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'assainissement collectif.

L'échelle est de 0 à 100 points pour les services n'exerçant pas la mission de distribution.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

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.

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.

Nombre d'habitants desservis (Estimation du) [D101.0] :

Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

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)

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum à atteindre pour chaque réseau de distribution, dont la valeur dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau. Cette valeur « seuil » est définie par le décret 2012-97 du 27 janvier 2012. Cette définition réglementaire est transcrite dans la formule générique donnée ci-après :

$$\text{Objectif Rdt Grenelle 2} = \text{Min} (A + 0,2 \text{ ILC} ; 85)$$

Avec :

- Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ILC : Indice Linéaire de Consommation ($\text{m}^3/\text{j}/\text{km}$) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;
- A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à $2 \text{ Mm}^3/\text{an}$ où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

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.

Réseau de distribution :

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

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 au moins 24h à l'avance.

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 ne sont pas prises en compte.

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 $1\,000 \text{ m}^3/\text{j}$: 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.

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.

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.

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.

Volume de service du réseau :

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution.

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).

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.

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.

7.6. Listes d'interventions

7.6.1. LISTE DES FUITES SUR CANALISATIONS

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
GONESSES	19/01/2016	26 RUE DU DOCTEUR BROQUET		-
GONESSES	19/01/2016	18 SQUARE DU NORD	300	Pose d'un manchon inox
GONESSES	20/01/2016	1 SQUARE DE LA GARENNE	200	-
GONESSES	20/01/2016	RUE ARISTIDE BRIAND	100	Pose d'un manchon inox
GONESSES	23/01/2016	RUE MEYER	150	Pose d'un manchon inox
GONESSES	25/01/2016	2 RUE DE LA HAIE POITOU	60	-
GONESSES	02/04/2016	11 RUE AUGUSTE PHILLIPE		Pose d'un manchon inox
GONESSES	12/10/2016	1 RUE MOLIERE		Pose d'un manchon inox
GONESSES	18/10/2016	4 RUE DE LA HAIE POITOU		Pose d'un septor double et de 2 manchettes
GONESSES	22/11/2016	RUE RAYMOND ROMBERT		Canalisation arrachée
GONESSES	06/12/2016	14 RUE PIERRE BROSELET		-
GONESSES	19/12/2016	23 ROUTE D'AULNAY		-
GONESSES	21/12/2016	61/63 RUE DES MYOSOTIS		-
GONESSES	22/12/2016	32 ROUTE D'AULNAY		-

7.6.2. LISTE DES FUITES SUR BRANCHEMENTS

Commune	Date	Adresse
GONESSES	01/08/2016	RUE DE PARIS
GONESSES	10/08/2016	RUE GALANDE
GONESSES	25/08/2016	RUE GALANDE
GONESSES	02/11/2016	RUE GALANDE

7.6.3. LISTE DES ARRETS D'EAU

Commune	Date	N°	Adresse	Programmé/Non Programmée
GONESSES	19/01/2016	26	RUE DU DOCTEUR BROQUET	Non Programmé
GONESSES	19/01/2016	18	SQUARE DU NORD	Non Programmé
GONESSES	20/01/2016	1	SQUARE DE LA GARENNE	Non Programmé
GONESSES	20/01/2016		RUE ARISTIDE BRIAND	Non Programmé
GONESSES	23/01/2016		RUE MEYER	Non Programmé
GONESSES	25/01/2016	2	RUE DE LA HAIE POITOU	Non Programmé
GONESSES	02/04/2016	11	RUE AUGUSTE PHILLIPE	Non Programmé
GONESSES	18/10/2016	4	RUE DE LA HAIE POITOU	Non Programmé
GONESSES	06/12/2016	14	RUE PIERRE BROSELET	Non Programmé
GONESSES	19/12/2016	23	ROUTE D'AULNAY	Non Programmé
GONESSES	21/12/2016	61/63	RUE DES MYOSOTIS	Programmé
GONESSES	23/12/2016	32	ROUTE D'AULNAY	Non Programmé

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com