2012

# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

## Commune de Plachy-Buyon

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

# 2012
# SYNTHESE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - **COMMUNES DESSERVIES : PLACHY BUYON**

## LES CHIFFRES DU SERVICE

| 902 | 361 | 10 | 100,0 | 65,1 | 102 |
|---|---|---|---|---|---|
| Habitants desservis | Abonnés (clients) | Longueur de réseau (km) | Taux de conformité microbiologique (%) | Rendement de réseau (%) | Consommation moyenne (l/hab/j) |

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Qualité Eau : 100% de conformité aux limites et références de qualité
- Réparation de 8 fuites dont 4 sur branchement
- Renouvellement de 24 branchements

## INSUFFISANCES A AMELIORER

- Canalisation PVC ∅125 fragile et passant en domaine privé pour rejoindre l'allée des Coquelicots

# L'essentiel de l'année 2012

## TRAVAUX A PREVOIR A COURT OU MOYEN TERME

- Mise en place d'une conduite de diamètre 150, partant de la rue Edouard Philogène Wallet jusqu'au diamètre 100 de l'Avenue des Alouettes avec déplacement du compteur de sectorisation
- Pose d'une canalisation de diamètre 600 et création de 7 branchements pour l'alimentation en eau potable de M$^{me}$ Delaporte

# Indicateurs du service

| LES VOLUMES | | PRODUCTEUR | VALEUR |
|---|---|---|---|
| | Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D) | Délégataire | **54 627** m3 |
| | Volume mis en distribution ($m^3$) | Délégataire | **54 627** m3 |
| | Volume de service du réseau | Délégataire | **300** m3 |
| **L'ACTIVITE CLIENTELE** | | **PRODUCTEUR** | **VALEUR** |
| | Nombre de communes | Délégataire | **1** |
| [D101.0] | Nombre d'habitants desservis total (estimation) | Collectivité (2) | **902** |
| | Nombre total d'abonnés (clients) | Délégataire | **361** |
| | Abonnés domestiques | Délégataire | **359** |
| | Abonnés non domestiques | Délégataire | **2** |
| | Volume vendu | Délégataire | **34 600** m3 |
| | Volume vendu aux Abonnés domestiques | Délégataire | **33 734** m3 |
| | Volume vendu aux Abonnés non domestiques | Délégataire | **866** m3 |
| | Consommation moyenne | Délégataire | **102** l/hab/j |
| | Consommation individuelle unitaire | Délégataire | **97** m3/abo/an |
| **QUALITE DU SERVICE A L'USAGER** | | **PRODUCTEUR** | **VALEUR** |
| [P101.1] | Taux de conformité des prélèvements microbiologique | DDASS (1) | **100,0** % |
| [P102.1] | Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques | DDASS (1) | % |
| [P151.1] | Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées | Délégataire | **5,54** u/1000 abonnés |
| [D151.0] | Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service | Délégataire | **1** j |
| [P152.1] | Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés | Délégataire | **100,00** % |
| [P155.1] | Taux de réclamations | Délégataire | **5,54** u/1000 abonnés |
| [P154.0] | Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente | Délégataire | **0,05** % |
| [P109.0] | Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité | Collectivité (2) | **0** |
| **PRIX DU SERVICE DE L'EAU** | | **PRODUCTEUR** | **VALEUR** |
| [D102.0] | Prix du service de l'eau au $m^3$ TTC | Délégataire | **1,78** €uro/m3 |

| GESTION PATRIMONIALE | | PRODUCTEUR | VALEUR |
|---|---|---|---|
| | Longueur de réseau | Délégataire | **10** km |
| | Longueur de canalisation de distribution | Collectivité (2) | **8** km |
| [P103.2] | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | Délégataire | **50** |
| | Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire | Délégataire | **0 ml** |
| [P107.2] | Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable | Collectivité (2) | **0** % |
| | Nombre de branchements | Délégataire | **432** |
| | Nombre de branchements en plomb | Délégataire | **0** |
| | Nombre de branchements en plomb supprimés | Délégataire | **0** |
| | Nombre de branchements neufs | Délégataire | **2** |
| | Nombre de compteurs | Délégataire | **372** |
| | Nombre de compteurs remplacés | Délégataire | **37** |
| **PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE** | | **PRODUCTEUR** | **VALEUR** |
| | Nombre de fuites réparées | Délégataire | **8** |
| | Volume consommé autorisé 365 jours (A) | Délégataire | **35 563** m3 |
| | Indice linéaire de consommation | Délégataire | **10,27** m3/j/km |
| [P104.3] | Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D) | Délégataire | **65,1** % |
| [P105.3] | Indice linéaire des volumes non comptés | Délégataire | **7,23** m3/jour/km |
| [P106.3] | Indice linéaire de pertes en réseau | Délégataire | **6,91** m3/jour/km |
| **SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU** | | **PRODUCTEUR** | **VALEUR** |
| | Existence d'une mesure de satisfaction clientèle | Délégataire | **Mesure statistique d'entreprise** |
| | Taux de satisfaction globale par rapport au Service | Délégataire | **84,57%** |
| | Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux | Délégataire | |
| | Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement | Délégataire | **Oui** |
| **CERTIFICATION** | | **PRODUCTEUR** | **VALEUR** |
| | Obtention de la certification ISO 9001 | Délégataire | **Certification obtenue par l'exploitant** |
| | Obtention de la certification ISO 14001 (usine) | Délégataire | **0 unité(s)** |
| | Obtention de la certification ISO 14001 (réseau) | Délégataire | **Certification obtenue par l'exploitant** |
| | Liaison du service à un laboratoire accrédité | Délégataire | |

*(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*

# Une organisation tournée vers les Clients

## Votre lieu d'accueil

**Siège du Centre Littoral : Boulogne-sur-Mer**

**Le lundi**
de 9h00 à 12h00 & de 13h45 à 16h00
**Du mardi au vendredi**
de 8h30 à 12h00 & de 13h45 à 16h00

**86 Boulevard Chanzy**
**62 203 BOULOGNE SUR MER Cedex**

**Service Clientèle : Abbeville**

**Du lundi au vendredi**
de 9h00 à 12h30 & de 13h30 à 16h30

**Rive droite de la Somme**
**80 142 ABBEVILLE**

**Service Clientèle : Eu**

**Du lundi au vendredi**
De 9h00 à 12h00

**12 Avenue Jacques Anquetil**
**76 260 EU**

## Toutes vos démarches sans vous déplacer

VEOLIA EAU
09 69 36 72 61
APPEL NON SURTAXE
24h/24 - 7j/7*

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

www.veoliaeau.fr

## Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

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

Un seul numéro : 09 69 36 72 61

SOMMAIRE


**1. L'ESSENTIEL** 11
- 1.1. Le contrat 12
- 1.2. Chiffres clés et faits marquants 13

**2. LA QUALITE DU SERVICE** 17
- 2.1. Les moyens mobilisés 18
- 2.2. Le patrimoine du service 22
- 2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle 28
- 2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée 35
- 2.5. Les services aux clients 41

**3. LA VALORISATION DES RESSOURCES** 45
- 3.1. La protection des ressources en eau 46
- 3.2. L'énergie 47
- 3.3. La valorisation des déchets liés au service 48

**4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE** 49
- 4.1. Le prix du service public de l'eau 50
- 4.2. L'accès aux services essentiels 51
- 4.3. La formation et la sécurité des personnes 52
- 4.4. L'empreinte environnementale du service 53
- 4.5. Les relations avec les parties prenantes 54

**5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE** 55
- 5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 56
- 5.2. Le patrimoine du service 58
- 5.3. Les investissements et le renouvellement 59
- 5.4. Les engagements à incidence financière 60

**6. ANNEXES** 65
- 6.1. Synoptique du réseau 67
- 6.2. Contrôle de l'eau 68
- 6.3. La facture 120 $M^3$ 69
- 6.4. Annexes financières 70
- 6.5. Attestations d'assurances 78
- 6.6. Les nouveaux textes réglementaires 79
- 6.7. Glossaire 85

# 1.

# L'ESSENTIEL

# 1.1. Le contrat

→ ***Délégataire :*** Société des Eaux de Picardie

→ ***Périmètre du service :*** PLACHY BUYON

→ ***Nature du contrat :*** Affermage

→ ***Prestations du contrat :*** Distribution, Elévation, Gestion clientèle

→ ***Durée du contrat***

Date de début : 01/01/2012

Date de fin : 31/12/2014

→ ***Avenant(s) de l'exercice 2012 :***

Aucun avenant n'a été signé au cours de l'année 2012.

# 1.2. Chiffres clés et faits marquants

## CHIFFRES CLES

902 habitants desservis[1]

361 abonnés

432 branchements

8 km de canalisations de distribution

## FAITS MARQUANTS

***Service***

**Bilan d'activité**

Les équipes de Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie réalisent tout au long de l'année, y compris le week-end et les jours fériés différentes interventions préventives ou curatives. Celles-ci peuvent être déclenchées à travers d'objectifs (contractuels ou non), de plannings de maintenance ou en fonction de demandes spécifiques et ponctuelles occasionnées par des appels de clients, de parties intéressées et suite à des alarmes du système de télégestion.

Le bilan d'activité pour l'année 2012 est le suivant :

*Pour le réseau*

- Réparation de 8 fuites dont 4 sur branchement,
- Réalisation de 2 branchements neufs,
- Renouvellement de 24 branchements.

**La qualité de l'eau produite et distribuée**

Le contrôle officiel mené par l'ARS et l'autosurveillance déployée par Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie font apparaître un taux de 100% de conformité aux limites et références de qualité pour les paramètres physico-chimiques et bactériologiques.

**L'accompagnement de la Collectivité**

En tant que partenaire privilégié de la Collectivité, Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie l'accompagne et la conseille notamment vis-à-vis des problématiques rencontrées, des nouveautés réglementaires et des chantiers majeurs actuels et programmés. L'entreprise participe également à ses côtés aux réunions notamment avec les différentes administrations et les maîtres d'œuvre.

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

*Valorisation*

**Réduction de l'impact sur l'environnement**

Conscient de la raréfaction des ressources et dans une démarche de développement durable, Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie s'attache à optimiser la gestion du service de l'Eau. Parmi les axes prioritaires identifiés, on peut citer :

*La protection de la ressource en eau par l'amélioration du rendement de réseau*

Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie déploie une série d'actions spécifiques telles que :

- Le suivi régulier des volumes mis en distribution,
- La mise en place ou l'amélioration de sectorisation,
- La réalisation d'opérations de recherche de fuite (corrélation acoustique, gaz traceur),
- Le renouvellement du parc compteur,
- La réduction du temps de réparation de fuite en tenant compte des contraintes réglementaires (DICT)…

*La maîtrise de la consommation énergétique des installations*

Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie s'est engagé dans une démarche d'optimisation des consommations énergétiques des installations :

- Adaptation des contrats du fournisseur d'énergie,
- Réalisation de bilan énergétique sur les installations principales,
- Optimisation du remplissage des réservoirs,
- Etude de redimensionnement systématique lors du renouvellement des équipements électromécaniques afin de privilégier des machines à haut rendement énergétique.

**Gestion des déchets**

En tant que producteur de déchet, et à ce titre responsable de leur élimination, Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie a confié la gestion de ses déchets industriels à des prestataires spécialisés et agréés.
A partir d'une expérience locale menée depuis 3 ans sur un site du Centre Littoral, Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie envisage de généraliser le recyclage des déblais issus de l'activité (réalisation de branchements, réparation de fuites, renouvellement et extension du réseau…) afin de les réutiliser pour les nouveaux chantiers.

*Responsabilité*

**La surveillance de la qualité de l'eau déployée par Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie**

Conformément à l'article R1321-23 du Code de la Santé Publique, Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie met en œuvre une stratégie d'autocontrôle pour conduire les procédés de traitement et maîtriser la qualité de l'eau jusqu'au robinet du consommateur.
Pour cela, Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie a mis en place au niveau national un Plan de Surveillance Minimum afin :

- De renforcer les contrôles analytiques sur les systèmes de petite taille,
- D'intégrer les paramètres non réglementaires d'importance sanitaire majeure tels que les parasites,
- D'identifier les dangers en amont pour maîtriser les risques sur l'ensemble du processus de production-distribution,
- D'uniformiser les pratiques au niveau national.

Outre la complémentarité avec le contrôle officiel, la stratégie de l'autocontrôle déployé par Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie est basée sur :

- Un examen régulier des installations,
- Une vérification de l'efficacité de la désinfection,
- Un programme d'analyses bâti en fonction de risques identifiés.

**La protection de l'environnement et la promotion de la sécurité**

Acteur du développement durable, Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie a mis en place une politique active de sensibilisation de son personnel sur la protection de l'environnement mais aussi sur les enjeux de la sécurité au travail. Ainsi, au cours de l'année 2012, pas moins de 181 causeries ont été réalisées au sein du Centre du Littoral.

Les thématiques abordées sont toutes en relation avec le travail quotidien de chacun de nos agents.
Ces moments permettent de faire un rappel sur les consignes Qualité, Sécurité et Environnement en vigueur et conduisent généralement à des actions correctives et sont autant d'axes d'amélioration.

Parmi les thèmes abordés en 2012, on peut notamment citer la sécurité aux abords des chantiers, le tri déchets et les risques liés à l'utilisation des produits chimiques.

**La gestion de crises**

Une crise se définit comme une situation imprévue ou grave, ou susceptible de le devenir, qui met en péril la santé humaine, la continuité du service, la sécurité des personnes ou la protection du milieu naturel. Afin de gérer efficacement ce genre de situation, Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie dispose de personnel qualifié et dispose en outre de ressources mobilisables aux échelons local, régional ou national. Régulièrement, des exercices sont organisés au sein du Centre, quatre en 2012, afin de s'assurer que le personnel dispose des bons réflexes.
Au cours de cette année, les équipes du Centre Littoral ont été confrontées à 23 situations de crise. Celles-ci ont ensuite fait l'objet de débriefings afin d'identifier les points forts mais aussi les axes d'amélioration à mettre en œuvre.

**Le choix de partenaires locaux**

Comme chaque année, Veolia Eau - Société des Eaux de Picardie privilégie autant que faire se peut l'emploi de sociétés locales dans des domaines tels que les réfections de voirie, la sous-traitance de travaux et l'entretien des espaces verts.

# 2.

# LA QUALITE DU SERVICE

# 2.1. Les moyens mobilisés

## LE SERVICE

**Veolia Eau mobilise des moyens nationaux, régionaux et locaux pour vous apporter toute son expertise et garantir une haute performance de service.**

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

Chaque Direction régionale de Veolia Eau dispose de services experts dans les domaines de :

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

Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction régionale détermine les orientations et les objectifs de performance durable et veille au renforcement de la compétitivité de l'entreprise tout en améliorant la qualité du service afin de mieux répondre aux attentes des collectivités locales et de leurs habitants.

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

En 2012 Veolia Eau a développé une nouvelle vision métier en organisant ses compétences au plus près du terrain.

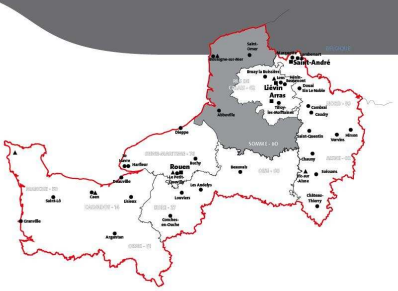
Trois filières métiers ont été créées :

- une filière exploitation structurée autour de services réseaux et usines, eau et assainissement,
- une filière dédiée à la clientèle
- une filière développement en charge de la mise au point de nouvelles offres.

Afin de renforcer la proximité avec ses clients Veolia Eau a créé une fonction de Responsable de Contrat. Chaque collectivité dispose ainsi d'un interlocuteur dédié.

CENTRE

# Littoral



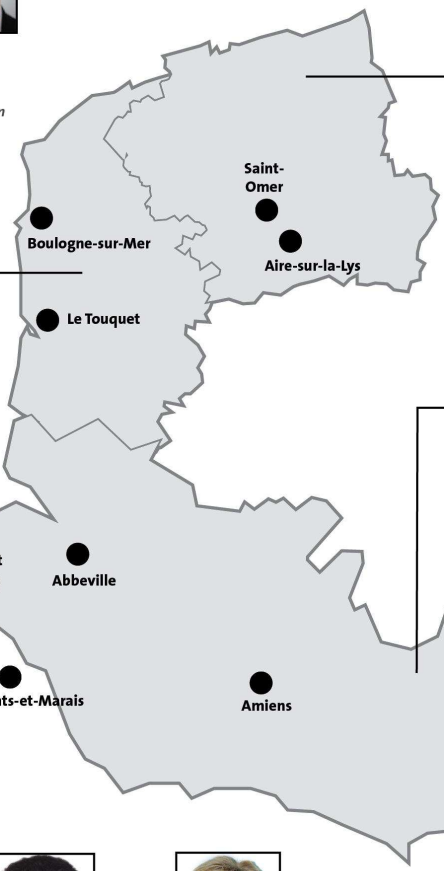
**Jean-Paul Pennamen**
*Directeur*

**Philippe Duverlie**
*Directeur Exploitation*

**Frédéric Midol-Monnet**
*Directeur Collectivités Audomarois*

**Christian Chareyre**
*Directeur Nouvelles Offres*

**Didier Coche**
*Directeur Collectivités Littoral*



**Laurent Planage**
*Directeur Collectivités Somme*

**Ludovic Ledoux**
*Responsable Nouvelles Industries*

**Sabine Trunet**
*Responsable Q-S-E*

**Yann Dewulf**
*Responsable Clientèle*

**Éric Duquesne**
*Responsable Administratif et Financier / Centre*

**Michèle Auge**
*Gestionnaire Administratif des Ressources Humaines / Centre*

## ORGANISATION **CENTRE LITTORAL / EXPLOITATION** (DÉTAIL)

### EAU

*Gilles Thouvenin*
*Responsable*

*Alain Fix*
*Unité Opérationnelle Réseaux Nord*

*Eric Dumeige*
*Unité Opérationnelle Réseaux Sud*

*Frédéric Blocklet*
*Unité Opérationnelle Production*

### ASSAINISSEMENT

*Jean-Baptiste Crépy*
*Responsable*

*Prisca Gaubert*
*Unité Opérationnelle Usines secteur Nord*

*Xavier Vandamme*
*Unité Opérationnelle Usines secteur Sud*

*Germain Maubert*
*Unité Opérationnelle Réseaux secteur Nord*

*Christian Coffin*
*Unité Opérationnelle Réseaux secteur Sud*

### MAINTENANCE & TRAVAUX

*Dominique Vaesken*
*Responsable Unité secteur Nord*

*Patrick Tellier*
*Responsable secteur Sud*

### UNITÉ INTERVENTIONS DE PROXIMITÉ

*Franck Chelby*
*interventions techniques & télérelevés*

*Romain Delestre*
*ANC & contrôles assainissement*

### MÉTHODES - PLANIFICATION - AIDE À L'EXPLOITATION

*Gérard Caboche*
*Responsable*

*Daniel Dingreville*
*Étude et Gestion Patrimoniale*

## L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

# 2.2. Le patrimoine du service

## L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

- **des installations de production**
- **des réseaux de distribution**
- **des branchements en domaine public**
- **des outils de comptage**

### → *Les réseaux de distribution*

| Canalisations | | Qualification |
|---|---|---|
| Longueur d'adduction (ml) | 0 | Bien de retour |
| Longueur de canalisations de distribution (ml) | 7 540 | Bien de retour |

| | Canalisation d'adduction (ml) | Canalisation distribution (ml) | Total (ml) |
|---|---|---|---|
| **Longueur totale tous diamètres (ml)** | | **7 540** | **7 540** |
| Diamètre 60 (mm) | | 2 111 | 2 111 |
| Diamètre 80 (mm) | | 1 719 | 1 719 |
| Diamètre 100 (mm) | | 1 672 | 1 672 |
| Diamètre 125 (mm) | | 316 | 316 |
| Diamètre 150 (mm) | | 1 504 | 1 504 |
| Diamètre 200 (mm) | | 1 296 | 1 296 |
| Diamètre indéterminé (mm) | | 7 540 | 7 540 |

### → *Les branchements en domaine public*

| Branchements | | Qualification |
|---|---|---|
| Nombre de branchements | 432 | Bien de retour |
| Longueur de branchements (ml) | 1 926 | Bien de retour |

### → *Les compteurs*

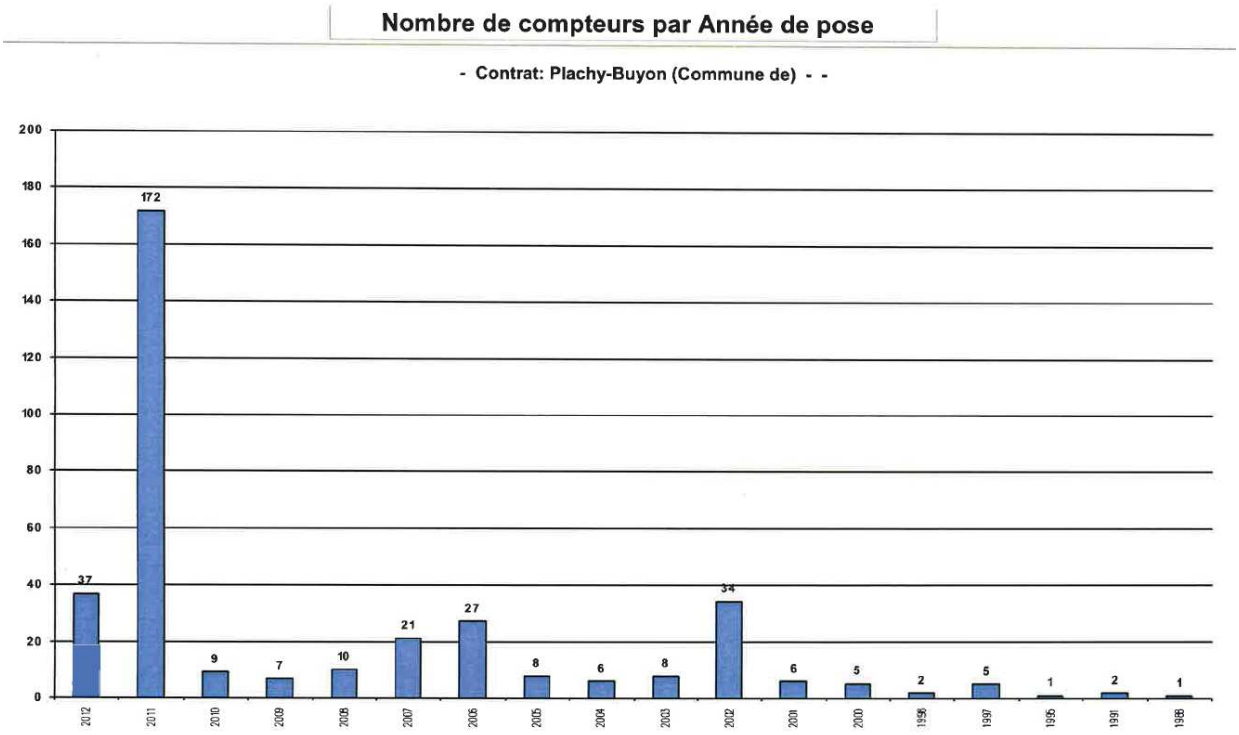
| Compteurs (*) | Nombre | Qualification |
|---|---|---|
| Nombre de compteurs propriété de la collectivité | 9 | Bien de retour |
| Nombre de compteurs propriété de la société | 215 | Bien de reprise |
| Nombre de compteurs propriété de l'abonné | 148 | Bien de reprise |

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

Conformément à l'arrêté du 6 mars 2007, VEOLIA EAU procède aux opérations de contrôle des compteurs d'eau froide en service, en qualité de détenteur au sens de la réglementation.

VEOLIA EAU bénéficie de la certification de son système qualité par le Ministère de l'Industrie (décision ministérielle du 14 décembre 2009).

VEOLIA établit et tient à jour le carnet métrologique du parc de compteurs en service, établi conformément à la décision ministérielle du 30 décembre 2008.




## → *Les équipements du réseau*

| Equipements de réseau | | Qualification |
|---|---|---|
| Nombre d'appareils publics (*) | 17 | Bien de retour |
| dont poteaux d'incendie | 16 | Bien de retour |
| dont bouches d'incendie | 1 | Bien de retour |

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

## LA GESTION PATRIMONIALE

**Branchements, réseaux, postes de relèvement, usines de dépollution, installations de traitement des boues, bâtiments… constituent un patrimoine physique et financier considérable pour la Collectivité.**

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

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

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

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

Pour l'année 2012, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 50[1] :

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

### → *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2ème ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

| Canalisations | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml) | 7 540 | 7 540 | 7 540 | 7 540 | 7 540 |
| Longueur renouvelée par le délégataire (ml) | | 0 | 0 | 0 | 0 |

### → *Insuffisances et propositions d'amélioration*

La canalisation en PVC, de diamètre 125, desservant le lotissement, passe en domaine privé pour rejoindre l'Allée des coquelicots. Celle-ci casse régulièrement.
Il y aurait lieu d'abandonner cette conduite et de la remplacer par une conduite de diamètre 150, partant de la rue Edouard Philogène Wallet jusqu'au diamètre 100 de l'Avenue des Alouettes, et déplacer le compteur de sectorisation.

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

## L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

**La sécheresse des données reflète mal la réalité du quotidien de l'exploitation, ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24h du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.**

**VEOLIA Eau met en œuvre à ce titre deux types d'interventions :**

- **des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,**
- **des interventions non programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale de ses équipes et qui, avec l'aide de procédures d'intervention parfaitement décrites et expérimentées, permettent en particulier que les coupures ou manques d'eau restent l'exception.**

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

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

## LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

**Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, pèse de l'ordre de 1/5ème dans ses coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.**

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

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

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

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

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

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

### → *Branchements*

| Renouvellement des branchements plomb | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de branchements | 361 | 366 | 368 | 392 | 432 | 10,2% |
| *dont branchements plomb au 31 décembre (*)* | 7 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0% |
| *% de branchements plomb restant au 31 décembre* | 2% | 2% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| *Branchements plomb mis au jour pendant l'année* | 26 | | | | | |
| Branchements plomb supprimés pendant l'année (**) | 19 | 1 | 1 | 5 | 0 | -100,0% |
| *% de branchements plomb supprimés* | | 14,29% | 16,67% | 100,00% | | |

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur
(**) par le Délégataire et par la Collectivité

Renouvellement de 24 branchements :

- ✓ Avenue des mésanges : 9
- ✓ Rue des coquelicots : 2
- ✓ Avenue des Alouettes : 3
- ✓ Allée des boutons d'or : 4
- ✓ Rue du Commandant André Dodart : 4
- ✓ Rue des Clabaudois : 2

### → *Compteurs*

| Renouvellement des compteurs | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de compteurs | 354 | 359 | 363 | 371 | 372 | 0,3% |
| Nombre de compteurs remplacés | 8 | 3 | 3 | 173 | 37 | -78,6% |
| Taux de compteurs remplacés | 2,3 | 0,8 | 0,8 | 46,6 | 10,0 | -78,5% |

## LES TRAVAUX NEUFS REALISES

### → *Réseaux, branchements et compteurs*

| Canalisations | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Longueur totale du réseau (km) | 9,3 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 1,1% |
| Longueur d'adduction (ml) | | | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Longueur de distribution (ml) | 9 345 | 9 375 | 9 385 | 9 395 | 9 466 | 0,8% |
| *dont canalisations* | 7 540 | 7 540 | 7 540 | 7 540 | 7 540 | 0,0% |
| *dont branchements* | 1 805 | 1 835 | 1 845 | 1 855 | 1 926 | 3,8% |
| **Equipements** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **N/N-1** |
| Nombre d'appareils publics (*) | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 0,0% |
| *dont poteaux d'incendie* | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 0,0% |
| *dont bouches d'incendie* | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,0% |
| **Branchements** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **N/N-1** |
| Nombre de branchements | 361 | 366 | 368 | 392 | 432 | 10,2% |
| **Compteurs** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **N/N-1** |
| Nombre de compteurs | 354 | 359 | 363 | 371 | 372 | 0,3% |
| *dont sur abonnements en service* | | | | 363 | 361 | -0,6% |
| *dont sur abonnements résiliés sans successeur* | | | | 8 | 11 | 37,5% |

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

# 2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

## LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

| INDICATEURS REGLEMENTAIRES (ARRETE DU 2 MAI 2007 – ANNEXE II) | | | |
|---|---|---|---|
| | QUALITE DE SERVICE A L'USAGER | PRODUCTEUR | VALEUR |
| [P101.1] | Taux de conformité des prélèvements microbiologiques | ARS (1) | **100,0%** |
| [P102.1] | Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques | ARS (1) | **%** |
| [P151.1] | Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées | Délégataire | **5,54 (u/1000 abonnés)** |
| [P152.1] | Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements | Délégataire | **100,00%** |
| [P155.1] | Taux de réclamations | Délégataire | **5,54 (u/1000 abonnés)** |
| [P154.0] | Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente | Délégataire | **0,05%** |
| [P109.0] | Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité | Collectivité (2) | **0** |
| | GESTION FINANCIERE ET PATRIMONIALE | PRODUCTEUR | VALEUR |
| [P103.2] | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | Délégataire | **50 %** |
| | PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE | PRODUCTEUR | VALEUR |
| [P104.3] | Rendement du réseau de distribution | Délégataire | **65,1%** |
| [P105.3] | Indice linéaire des volumes non comptés | Délégataire | **7,23 (m3/jour/km)** |
| [P106.3] | Indice linéaire de pertes en réseau | Délégataire | **6,91 (m3/jour/km)** |
| INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA | | | |
| | SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU | PRODUCTEUR | VALEUR |
| | Existence d'une mesure de satisfaction clientèle | Délégataire | **Mesure statistique d'entreprise** |
| | Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux | Délégataire | |
| | Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement | Délégataire | **Oui** |
| | CERTIFICATION | PRODUCTEUR | VALEUR |
| | Obtention de la certification ISO 9001 | Délégataire | **Certification obtenue par l'exploitant** |
| | Obtention de la certification ISO 14001 (usine) | Délégataire | **0 unité(s)** |
| | Obtention de la certification ISO 14001 (réseau) | Délégataire | **Certification obtenue par l'exploitant** |
| | Liaison du service à un laboratoire accrédité | Délégataire | |

*(1) la donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire*
*(2) les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport*

## LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

**Les activités de VEOLIA Eau Nord-Ouest sont certifiées ISO 14001[2]**

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

afaq AFNOR CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 2009/34054.4

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

**VEOLIA Eau Nord-Ouest**

pour les activités suivantes :
*for the following activities:*

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT D'EAUX USEES URBAINES ET D'EAUX INDUSTRIELLES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.

*PRODUCTION AND SUPPLY OF DRINKING WATER AND PROCESSES.*
*COLLECTION AND TREATMENT OF URBAN AND INDUSTRIAL WASTEWATER.*
*CUSTOMER RECEPTION AND SERVICE.*

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

**ISO 9001 : 2008 - ISO 14001 : 2004**

et est déployé sur l'ensemble du périmètre de la:
*and is developed on the following locations:*

Direction Régionale : 37, avenue de Lattre de Tassigny FR 59350 SAINT ANDRE LEZ LILLE
Liste des sites certifiés en annexes n° 1 à n° 23
*List of certified locations on appendices n° 1 to n° 23*

Le détail des activités et sites certifiés par norme est mentionné sur les certificats suivants :
*The description of certified activities and locations per standard is mentioned on the following certificates:*

Certificat ISO 9001 n° 11165 délivré sous accréditation n° 4-0001.
Certificat ISO 14001 n° 20026 délivré sous accréditation n° 4-0001.

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) *This certificate is valid from (year/month/day)* 2012-12-17 Jusqu'au *Until* 2015-12-16

Directrice Générale d'AFNOR Certification
*Managing Director of AFNOR Certification*
F. MÉAUX

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor CERTIFICATION

afaq AFNOR CERTIFICATION

Annexe
Appendix

Annexe / *Appendix* n°6
N° de certificat / *certificate n°*
2009/34054.4

**VEOLIA Eau Nord-Ouest**
**Centre du LITTORAL**

Détail des activités mises en œuvre :
*Details of the activities carried out:*

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT D'EAUX USEES URBAINES ET D'EAUX INDUSTRIELLES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.

Pour le contrat d'exploitation :

Veolia Eau-Compagnie Générale des Eaux (VE-CGE)
Société des Eaux du Touquet Paris Plage (SET)
SADE Exploitation du Nord de la France (SADE ENF)
Société des Eaux de Picardie (SEP)
Société des Eaux de Saint-Omer (SESO)

Liste complémentaire des sites entrant dans le périmètre de la certification :
*Complementary list of locations within the certification scope:*

86 Boulevard Chanzy
FR 62200 BOULOGNE-SUR-MER

Système de management évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
*Management system assessed and found to meet the requirements of:*

**ISO 9001 : 2008 - ISO 14001 : 2004**

Directrice Générale d'AFNOR Certification
*Managing Director of AFNOR Certification*
F. MÉAUX

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor CERTIFICATION

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

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

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

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

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

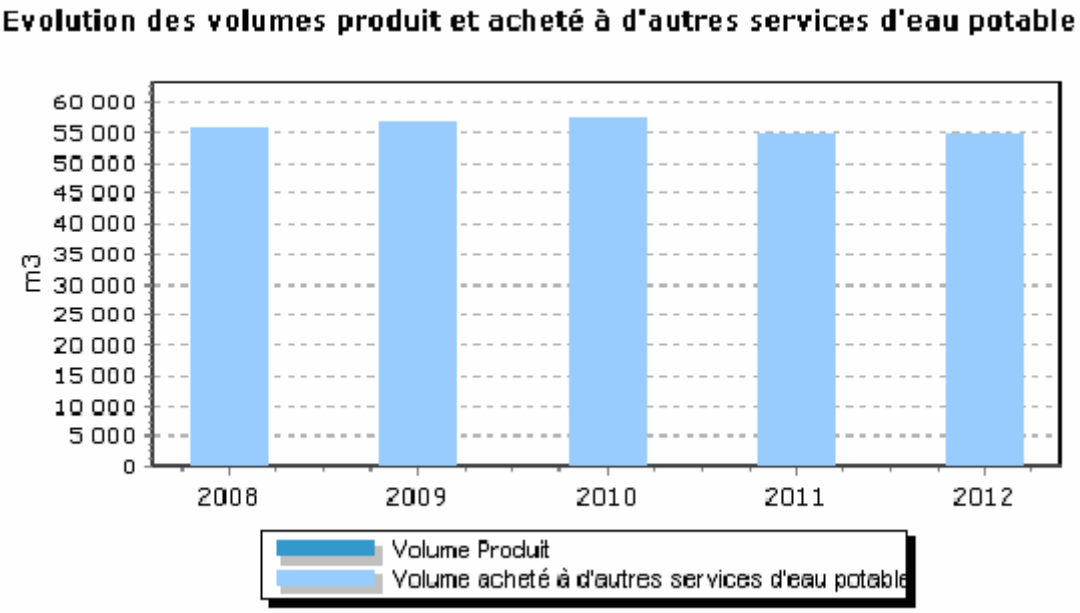
### → *L'origine de l'eau alimentant le service est décrite ci après :*

**L'eau provient des ressources suivantes : Achat d'eau à AMIENS METROPOLE.**

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

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

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Volume acheté à d'autres services d'eau potable | 55 792 | 56 644 | 57 617 | 54 739 | 54 627 | -0,2% |
| **Volume mis en distribution (m3)** | **55 792** | **56 644** | **57 617** | **54 739** | **54 627** | **-0,2%** |




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

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)** | **55 792** | **56 644** | **57 617** | **54 739** | **54 627** | **-0,2%** |

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

### → *Volume vendu*

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

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

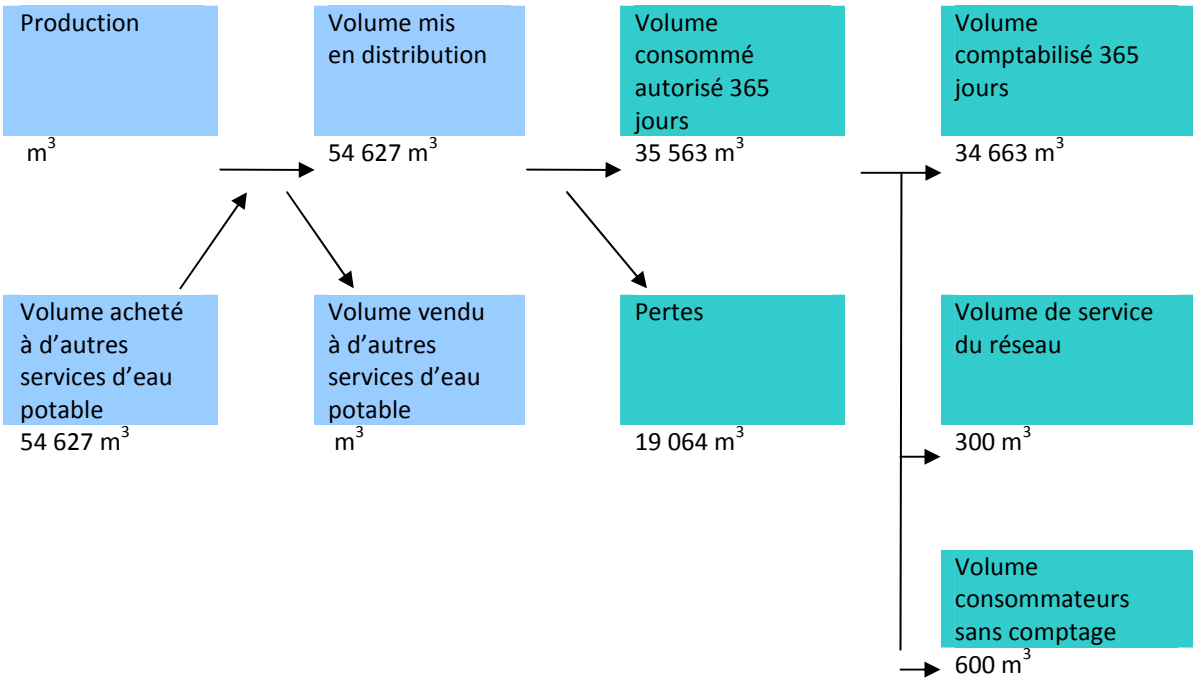
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Volume vendu selon le décret (m3)** | **36 999** | **33 607** | **34 318** | **35 607** | **34 600** | **-2,8%** |
| **Sous-total volume vendu aux abonnés du service** | **36 999** | **33 607** | **34 318** | **35 607** | **34 600** | **-2,8%** |
| domestique ou assimilé | 8 354 | 32 900 | 31 698 | 34 716 | 33 734 | -2,8% |
| autres que domestique | 4 185 | 707 | 2 620 | 891 | 866 | -2,8% |

### → *Volume consommé*

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

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Volume comptabilisé (m3) | 36 999 | 33 607 | 33 718 | 35 007 | 34 000 | -2,9% |
| Volume consommateurs sans comptage (m3) | | 600 | 600 | 600 | 600 | 0,0% |
| Volume de service du réseau (m3) | 200 | 300 | 300 | 300 | 300 | 0,0% |
| **Volume consommé autorisé (m3)** | **37 199** | **34 507** | **34 618** | **35 907** | **34 900** | **-2,8%** |
| Nombre de semaines de consommation | 53,29 | | | | | |
| Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels | | 345 | 351 | 365 | 359 | -1,6% |
| **Volume comptabilisé 365 jours (m3)** | **36 203** | **35 555** | **35 063** | **35 007** | **34 663** | **-1,0%** |
| **Volume consommé autorisé 365 jours (m3)** | **36 403** | **36 455** | **35 963** | **35 907** | **35 563** | **-1,0%** |

### → *Synthèse des flux de volumes*



## *Le rendement de réseau*

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

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

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

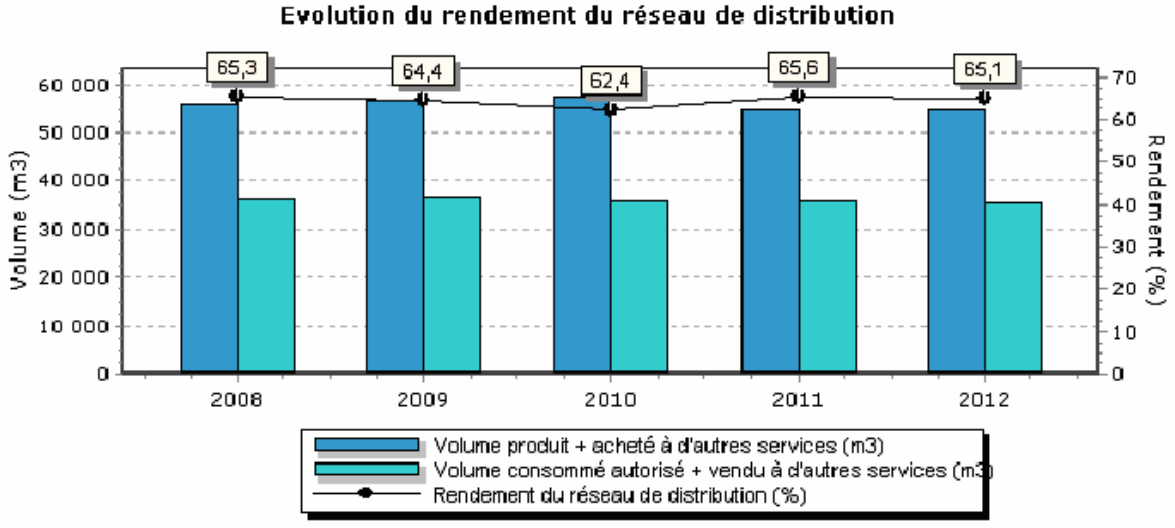
**Il importe aux collectivités d'atteindre les objectifs de rendement fixés par la loi pour éviter de faire peser sur les consommateurs un surcoût dû aux pénalités – doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource - prévues par le texte si les plans d'actions rendus nécessaires ne sont pas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

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

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

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)** | **65,3 %** | **64,4 %** | **62,4 %** | **65,6 %** | **65,1 %** | **-0,8%** |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . .A | 36 403 | 36 455 | 35 963 | 35 907 | 35 563 | -1,0% |
| Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D | 55 792 | 56 644 | 57 617 | 54 739 | 54 627 | -0,2% |

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



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

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/L/365/1000** | **7,12** | **7,66** | **8,20** | **7,17** | **7,23** |
| Volume mis en distribution (m3) . . . . . A | 55 792 | 56 644 | 57 617 | 54 739 | 54 627 |
| Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . .B | 36 203 | 35 555 | 35 063 | 35 007 | 34 663 |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L | 7 540 | 7 540 | 7 540 | 7 540 | 7 540 |
| Indice Linéaire de Consommation (m3/km/j) | 13,2 | 13,3 | 13,1 | 13,1 | 12,9 |

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/L/365/1000** | **7,05** | **7,34** | **7,87** | **6,84** | **6,91** |
| Volume mis en distribution (m3) . . . . . A | 55 792 | 56 644 | 57 617 | 54 739 | 54 627 |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B | 36 403 | 36 455 | 35 963 | 35 907 | 35 563 |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L | 7 540 | 7 540 | 7 540 | 7 540 | 7 540 |
| Indice Linéaire de Consommation (m3/km/j) | 13,2 | 13,3 | 13,1 | 13,1 | 12,9 |

L'indice linéaire de pertes (ou ILP) est influencé par les corrections apportées au linéaire total de réseau dans les communes. Cet indice est un indicateur qui permet d'avoir une évaluation de l'état du réseau en complément du rendement. Ainsi, il présente l'avantage de tenir compte de la densité de population et de permettre un suivi de l'évolution du réseau.

La prise en compte de la densité du réseau a conduit à classifier les communes en trois familles : rurale (moins de 25 abonnés par km de réseau d'eau), semi rurale (entre 25 et 30 abonnés par km de réseau d'eau) et urbaine (plus de 30 abonnés par km de réseau d'eau).

Pour chacune de ces familles, l'état du réseau est apprécié par la valeur de l'indice ILP :

- réseau bon ou acceptable en rural : 0<ILP<2,5
- réseau bon ou acceptable en semi rural : 0<ILP<5
- réseau bon ou acceptable en urbain : 0<ILP<10

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

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de fuites sur canalisations | 0 | 3 | 3 | 1 | 3 | 200,0% |
| Nombre de fuites par km de canalisations | 0,0 | 0,4 | 0,4 | 0,1 | 0,4 | 300,0% |
| Nombre de fuites sur branchement | 8 | 3 | 8 | 7 | 4 | -42,9% |
| Nombre de fuites pour 100 branchements | 2,2 | 0,8 | 2,2 | 1,8 | 0,9 | -50,0% |
| Nombre de fuites sur compteur | | | | | 0 | |
| Nombre de fuites sur équipement | | | | | 0 | |
| Nombre de fuites sur autre support | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0,0% |
| Nombre de fuites réparées | 8 | 6 | 13 | 9 | 8 | -11,1% |
| Linéaire soumis à recherche de fuites | 5 855 | 23 450 | 39 950 | 48 015 | 22 885 | -52,3% |

# 2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

**La qualité de l'eau et notamment celle à disposition des clients du service est une priorité absolue pour VEOLIA Eau, car elle est un enjeu de santé publique.**
**Sur tous les services qui lui sont confiés, VEOLIA Eau complète le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'autocontrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite et distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Les analyses effectuées sur ces prélèvements concernent l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.**

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

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

## LA RESSOURCE

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

| | Contrôle Sanitaire | | Surveillance par le Délégataire | |
|---|---|---|---|---|
| | Nb total de résultats d'analyses | Nb de résultats d'analyses Conformes | Nb total de résultats d'analyses | Nb de résultats d'analyses Conformes |
| **Microbiologique** | 0 | - | 0 | - |
| **Physico-chimique** | 0 | - | 0 | - |

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

| | Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégataire | |
|---|---|---|
| | Nb total de résultats d'analyses | Nb de résultats d'analyses Conformes |
| Atrazine | 0 | - |
| Simazine | 0 | - |
| Terbuthylazine | 0 | - |
| Déséthylatrazine | 0 | - |
| Baryum | 0 | - |
| Nitrates | 0 | - |
| Arsenic | 0 | - |
| Sodium | 0 | - |
| Sulfates | 0 | - |
| Chlorures | 0 | - |

Détail des non conformités sur la ressource :

| Paramètres | mini | maxi | Nb de non-conformités | Nb d'analyses | Valeur du seuil et unité | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| - | Tous les résultats sont conformes | | | | | |

## L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.[3] :

| | 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 | 8 | 8 | 2 | 2 |
| Physico-chimique | 0 | - | 0 | - |
| **Paramètres soumis à Référence de Qualité** | | | | |
| Microbiologique | 12 | 12 | 3 | 3 |
| Physico-chimique | 28 | 28 | 5 | 5 |
| **Autres paramètres analysés** | | | | |
| Microbiologique | 0 | | 0 | |
| Physico-chimique | 8 | | 0 | |

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

| | Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégataire | | |
|---|---|---|---|
| | Nombre total de résultats d'analyses | Conformes aux Limites ou aux Références de Qualité | Type de seuil |
| Turbidité | 5 | 5 | Limite et Référence de qualité |

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

| Paramètres | 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 rapports aux références de qualité :

| Paramètres | 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 | | | | | | |

Le suivi analytique (contrôle officiel de l'ARS et autorsurveillance de VEOLIA EAU – SOCIETE DES EAUX DE PICARDIE) n'a pas mis en évidence de dépassement de limite ou de référence de qualité.

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

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

**Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations[4], sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :**

| Paramètres microbiologiques | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Taux de conformité microbiologique** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** |
| Nombre de prélèvements conformes | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| Nombre de prélèvements non conformes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nombre total de prélèvements | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| **Paramètres physico–chimique** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| **Taux de conformité physico-chimique** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** | |
| Nombre de prélèvements conformes | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Nombre de prélèvements non conformes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nombre total de prélèvements | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |

Comme les années précédentes le contrôle officiel n'a détecté de dépassement de limite de qualité bactériologique. En 2012, l'ARS n'ayant pas procédé à une analyse de paramètre physico-chimique soumis à limite de qualité, l'indicateur ne peut donc pas être calculé.

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

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

## LA PROBLEMATIQUE DU CHLORURE DE VINYLE MONOMERE

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

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

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

Le 18 octobre 2012, le Ministère de la Santé a émis une instruction à destination des Agences Régionales de Santé relative au repérage des canalisations en PVC pouvant contenir des CVM.

Ses objectifs sont de mettre en place un contrôle sanitaire sur le paramètre CVM sur les portions de réseau à risque, et de définir avec précision les mesures de gestion à mettre en œuvre en cas de dépassement du seuil réglementaire de 0,5 µg/l.

Les principales actions procédant de cette instruction sont :

- La fourniture des dates ou périodes de pose des tronçons de canalisations en PVC, les temps de séjour connus ; ainsi qu'une évaluation plus détaillée des zones à risques dans le cas de réseaux contenant un taux important de canalisations en PVC posées avant 1980,
- Une adaptation à venir du contrôle sanitaire effectué par l'ARS afin de suivre les taux de CVM sur les tronçons à risque,
- La nécessité de mettre en place des actions correctives rapides en cas de détection d'une non-conformité (moins de 3 mois). A défaut, les zones du réseau concernées feront l'objet de restrictions d'usage de l'eau.

Cette instruction s'est traduite/se traduira, par un courrier de l'ARS que vous avez reçu ou que vous recevrez dans les semaines à venir.

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau est susceptible d'être concerné par ce phénomène. A ce jour toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes. Le suivi de ce paramètre sera poursuivi au cours de l'année 2013.

## LA PROBLEMATIQUE DES IONS PERCHLORATES

En 2013, par application du principe de précaution et sur la base de seuils très protecteurs, l'Agence Régionale de Santé de Picardie a mis en ligne par le biais de son site internet des recommandations concernant la consommation d'eaux contenant des perchlorates. Ces recommandations concernent les femmes enceintes et nourrissons pour lesquels sont fixés respectivement des seuils de consommations de 15 µg/l et de 4 µg/l.
A fortes doses, cette substance non cancérigène pourrait avoir une incidence sur la production d'hormones thyroïdiennes. Pour autant, à ce jour, ni l'OMS, ni l'Union Européenne, ni aucune autre autorité de santé n'ont fixé de norme maximale internationale quant à l'ingestion de perchlorates.
Dès la découverte de cette substance, Veolia Eau s'est d'une part équipé d'appareil de mesure permettant de détecter le perchlorate à des niveaux de concentration très bas, a d'autre part mis en place en lien avec l'ARS et les services de l'Etat, un programme renforcé de surveillance de la qualité de l'eau et enfin a mis en œuvre, pendant un an, des pilotes pour évaluer l'efficacité de différentes technologies de traitement.
En 2013, Veolia Eau maintiendra son programme de surveillance de la qualité de l'eau et poursuivra ses investigations visant à identifier l'origine des perchlorates dans la nappe, à en comprendre les modes de transfert et l'évolution au fil des années.

# 2.5. Les services aux clients

**VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption importante du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées, dans les 2 heures lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles.**
**Ces actions complètent les services déjà proposés aux clients : l'accueil de proximité, le Centre Service Clients, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à 2 heures…**

## LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

### → *Les abonnés du service*

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

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre total d'abonnés (clients)** | **358** | **359** | **363** | **363** | **361** | **-0,6%** |
| domestiques ou assimilés | 355 | 357 | 361 | 361 | 359 | -0,6% |
| autres que domestiques | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0,0% |
| autres services d'eau potable | 3 | | | | | |
| **Volume vendu selon le décret (m3)** | **36 999** | **33 607** | **34 318** | **35 607** | **34 600** | **-2,8%** |
| **Nombre total d'habitants desservis (estimation)** | **942** | **909** | **907** | **903** | **902** | **-0,1%** |

### → *Les données par commune*

| PLACHY BUYON | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 942 | 909 | 907 | 903 | 902 | -0,1% |
| Nombre d'abonnés (clients) | | 359 | 363 | 363 | 361 | -0,6% |
| Volume vendu (m3) | | 33 607 | 34 318 | 35 607 | 34 600 | -2,8% |

### → *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre d'interventions avec déplacement chez le client | 34 | 25 | 40 | 217 | 59 | -72,8% |
| Nombre annuel de demandes d'abonnement | 15 | 17 | 24 | 19 | 8 | -57,9% |
| Taux de clients mensualisés | 20,1 % | 20,5 % | 21,1 % | 25,4 % | 26,4 % | 3,9% |
| Taux de clients prélevés hors mensualisation | | | | | 18,4 % | |
| Taux de mutation | 4,3 % | 4,8 % | 6,8 % | 5,4 % | 2,3 % | -57,4% |

La baisse du nombre de déplacements chez le client s'explique notamment par la mise en place de la procédure d' « Eau immédiate » qui ne nécessite plus d'intervention en cas de changement de client.

## LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

**Ce baromètre porte à la fois sur :**

- **la qualité de l'eau,**
- **la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre de Service Clients, par ceux de l'accueil de proximité,…**
- **la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,…**
- **la qualité de l'information adressée aux abonnés,**
- **la qualité des travaux réalisés (travaux de branchements notamment).**

Les résultats pour notre Région en décembre 2012 sont :

| | 2012 |
|---|---|
| Satisfaction globale | 84,57 |
| La continuité de service | 90,75 |
| La qualité de l'eau distribuée | 71,56 |
| Le niveau de prix facturé | 45,25 |
| La qualité du service client offert aux abonnés | 84,74 |
| Le traitement des nouveaux abonnements | 88,46 |
| L'information délivrée aux abonnés | 76,18 |

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

- **Taux d'interruption du service de l'eau : 5,54/1000 abonnés**
- **Taux de réclamations écrites : 5,54/1000 abonnés**

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

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Taux de respect du délai d'ouverture des branchements** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** |
| Délai maximal d'ouverture des branchements (jours) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Nombre total de branchements ouverts | 15 | 17 | 24 | 19 | 8 |
| Nombre de branchements ouverts dans le délai | 15 | 17 | 24 | 19 | 8 |

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

En 2012, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **5,54/1000 abonnés.**

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

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

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

En 2012, le taux d'interruption de service pour votre service est de **5,54/1000 abonnés.**

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)** | | **2,79** | **13,77** | **0,00** | **5,54** |
| Nombre d'interruptions de service | | 1 | 5 | 0 | 2 |
| Nombre d'abonnés (clients) | 358 | 359 | 363 | 363 | 361 |

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

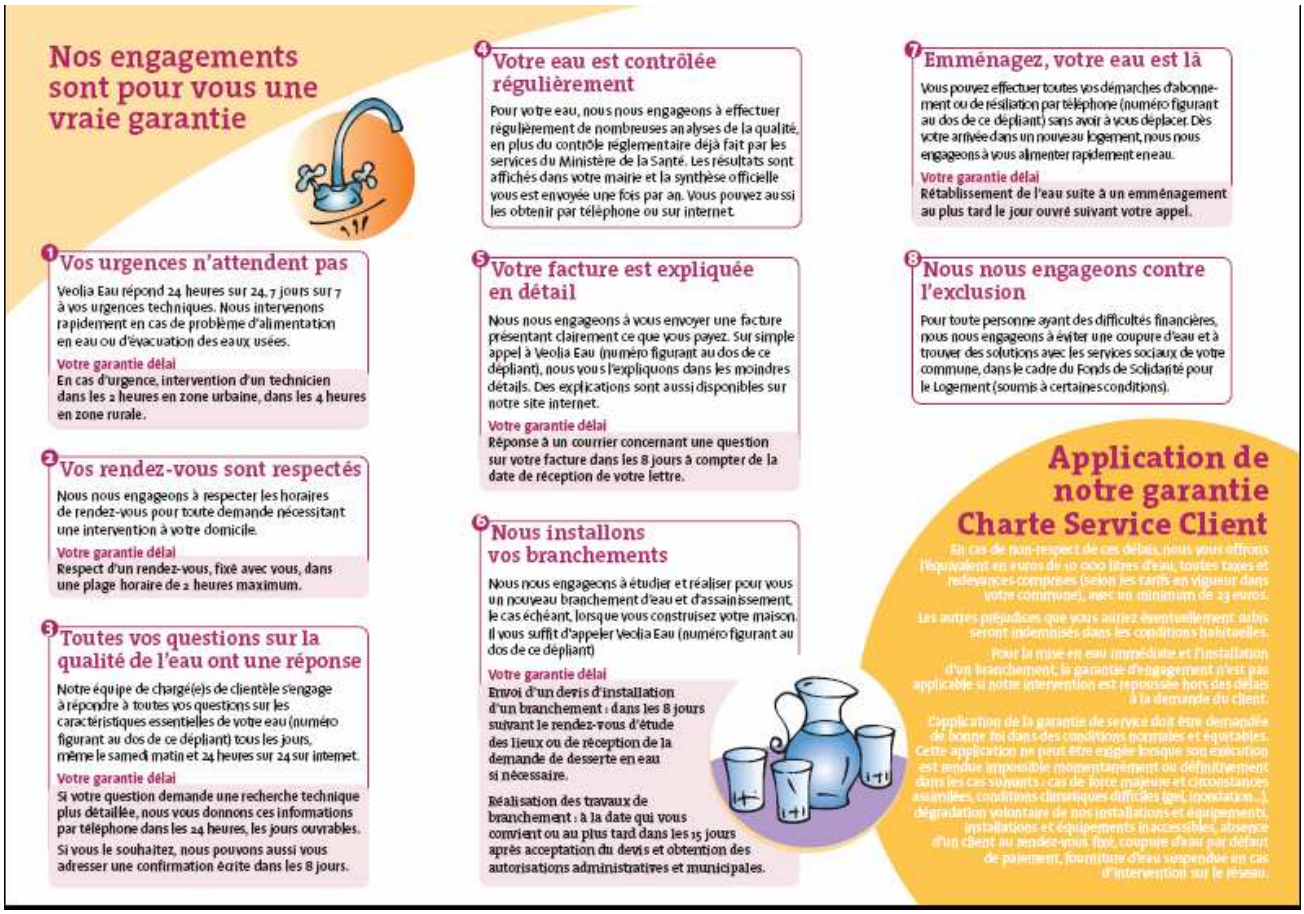
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés) | 0,00 | 8,36 | 8,26 | 2,75 | 8,31 |

## LA CHARTE « EAU + »

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

**En cas de non respect de la Charte, VEOLIA Eau offre à l'abonné l'équivalent de 10m$^3$ d'eau.**

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2012 : **0**



# 3.

# LA VALORISATION DES RESSOURCES

# 3.1. La protection des ressources en eau

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

## 3.2. L’énergie

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

## 3.3. La valorisation des déchets liés au service

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

# 4.

# LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

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

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

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

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

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

## LE PRIX DU SERVICE

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

| PLACHY BUYON<br>Prix du service de l'eau potable | Volume | Prix Au 01/01/2013 | Montant Au 01/01/2012 | Montant Au 01/01/2013 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Part délégataire** | | | **130,74** | **124,98** | **-4,41%** |
| Abonnement | | | 20,00 | 20,30 | 1,50% |
| Consommation | 120 | 0,8723 | 110,74 | 104,68 | -5,47% |
| **Part syndicale** | | | **24,00** | **24,00** | **0,00%** |
| Consommation | 120 | 0,2000 | 24,00 | 24,00 | 0,00% |
| **Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)** | **120** | **0,0850** | **10,20** | **10,20** | **0,00%** |
| **Organismes publics** | | | **42,00** | **43,44** | **3,43%** |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3620 | 42,00 | 43,44 | 3,43% |
| **Total € HT** | | | **206,94** | **202,62** | **-2,09%** |
| TVA | | | 11,38 | 11,14 | -2,11% |
| **Total TTC** | | | **218,32** | **213,76** | **-2,09%** |
| **Prix TTC du service au m3 pour 120 m3** | | | **1,82** | **1,78** | -2,20% |

## LA FACTURE 120 M³

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

Les factures type sont présentées en Annexe.

# 4.2. L'accès aux services essentiels

**Assurer l'accès de tous au service public de tous est une priorité pour VEOLIA Eau.**
**Nous proposons des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,…) aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.**
**En partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour éviter les coupures d'eau et faciliter l'accès à l'eau.**
**Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental.**

→ ***Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2012: 0 €***

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

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Volume vendu selon le décret (m3) | 36 999 | 33 607 | 34 318 | 35 607 | 34 600 |

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

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

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année | 12 | 7 | 6 | 6 | 15 |

## 4.3. La formation et la sécurité des personnes

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

# 4.4. L’empreinte environnementale du service

**VEOLIA Eau a développé des outils adaptés permettant d’évaluer de manière pertinente l’empreinte carbone des services publics d’eau.**
**Chaque évaluation donne lieu à un plan d’actions visant à limiter les impacts et à réduire l’ empreinte du service.**

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

# 4.5. Les relations avec les parties prenantes

**VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires dans lesquels elle intervient.**
**Les équipes de la direction locale mettent en place des actions favorisant l'emploi local, participent à la vie associative et soutiennent financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.**
**Ces actions s'inscrivent en complément des projets soutenus par la Fondation Veolia Environnement.**

# 5.

# RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

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

### → *Le CARE*

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

| LIBELLE | | | 2012 | Ecart |
|---|---|---|---|---|
| **PRODUITS** | | | **62 515** | **NS** |
| Exploitation du service | | | 38 096 | |
| Collectivités et autres organismes publics | | | 23 093 | |
| Produits accessoires | | | 1 326 | |
| **CHARGES** | | | **63 130** | **NS** |
| Personnel | | | 20 916 | |
| Produits de traitement | | | -55 | |
| Analyses | | | 386 | |
| Sous-traitance, matières et fournitures | | | 5 773 | |
| Impôts locaux et taxes | | | 811 | |
| Autres dépenses d'exploitation | *Télécommunication, poste et télégestion* | | 1 065 | |
| | *Engins et véhicules* | | 2 730 | |
| | *Informatique* | | 1 899 | |
| | *Assurances* | | 756 | |
| | *Locaux* | | 1 410 | |
| | *Autres* | | -1 293 | |
| Contribution des services centraux et recherche | | | 4 225 | |
| Collectivités et autres organismes publics | | | 23 093 | |
| Charges relatives aux renouvellements | *Pour garantie de continuité du service* | | 1 403 | |
| Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement | | | 11 | |
| **RESULTAT AVANT IMPOT** | | | **-615** | **NS** |
| **RESULTAT** | | | **-615** | **NS** |
| | | | | |

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006 Référence: P7700

### → *L'état détaillé des produits*

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

Référence: P7700

| LIBELLE | | 2012 | Ecart |
|---|---|---|---|
| Recettes liées à la facturation du service | | 38 096 | NS |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | | 39 158 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | | -1 062 | |
| **Exploitation du service** | | **38 096** | **NS** |
| Produits : part de la collectivité contractante | | 8 954 | NS |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | | 9 003 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | | -49 | |
| Produits perçus pour tiers | | -900 | NS |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | | -900 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | | | |
| Redevance prélèvement (Agence de l'Eau) | | 2 896 | NS |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | | 2 917 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | | -21 | |
| Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) | | 12 143 | NS |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | | 11 985 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | | 158 | |
| **Collectivités et autres organismes publics** | | **23 093** | **NS** |
| | | | |
| **Produits accessoires** | | **1 326** | **NS** |
| | | | |

# 5.2. Le patrimoine du service

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

### → *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, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

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

### → *Situation des biens*

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

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

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

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

# 5.3. Les investissements et le renouvellement

**Les états présentés permettent de tracer, selon le format prévu au contrat, la réalisation des programme d'investissement et/ou de renouvellement à la charge du délégataire, et d'assurer le suivi des fonds contractuels d'investissements.**
**La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».**

### → *Programme contractuel d'investissement*

Aucun programme contractel d'investissement n'a été défini au contrat.

### → *Programme contractuel de renouvellement*

Dans le cadre du programme conractuel de renouvellement, 24 branchements et 37 compteurs ont été remplacés au cours de l'exercice 2012.

### → *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 financère «Les modalités d'établissement du CARE».

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

Aucune dépense n'a été réalisée au cours de l'exercice dans le cdre d'une garantie de ontinuité de service.

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Aucun fonds de renouvellement n'a été défini au contrat.

# 5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

## FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

### *Régularisations de TVA*

Si Veolia Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition[1], deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA[2] : 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 assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia Eau du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

### *Biens de retour*

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

[1] art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts
[2] Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006

### *Biens de reprise*

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

### *Autres biens ou prestations*

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

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

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

### *Dispositions applicables au personnel*

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

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

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

## DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALARIES DE VEOLIA EAU

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents[3] 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.

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

### ***Comptes entre employeurs successifs***

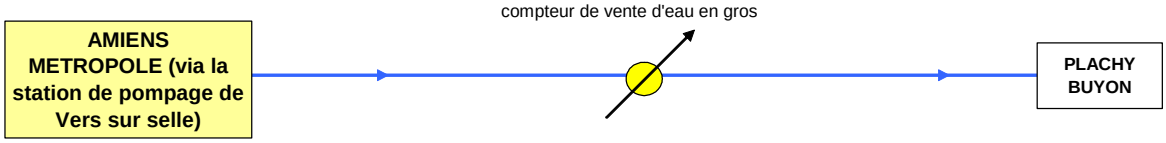
Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

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

# 6.

# ANNEXES

# 6.1. Synoptique du réseau



# 6.2. Contrôle de l'eau

### → *Surveillance des eaux produites et distribuées*

Tableaux synthétiques de la conformité des prélèvements aux limites de qualité :

| Limite de qualité | Contrôle Sanitaire | | Surveillance du Délégataire | | Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégataire | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nb PLV total | Nb PLV Conformes | Nb PLV total | Nb PLV Conformes | Nb PLV total | Nb PLV Conformes |
| **Microbiologie** | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| **Physico-chimie** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | Taux de conformité Contrôle Sanitaire | Taux de conformité Surveillance du Délégataire | Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégataire |
|---|---|---|---|
| **Microbiologie** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| **Physico-chimie** | - | - | - |

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

### → *Nombre total d'analyses réalisées sur les ressources, les eaux traitées et distribuées et pour les besoins du service*

| | Contrôle Sanitaire | Surveillance par le Délégataire | Analyses Supplémentaires |
|---|---|---|---|
| **Microbiologique** | 20 | 5 | 0 |
| **Physico-chimique** | 36 | 5 | 0 |

# 6.3. La facture 120 M$^3$

| PLACHY BUYON | m$^3$ | Prix au 01/01/2013 | Montant au 01/01/2012 | Montant au 01/01/2013 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Production et distribution de l'eau** | | | **164,94** | **159,18** | **-3,49%** |
| **Part délégataire** | | | **130,74** | **124,98** | **-4,41%** |
| Abonnement | | | 20,00 | 20,30 | 1,50% |
| Consommation | 120 | 0,8723 | 110,74 | 104,68 | -5,47% |
| **Part syndicale** | | | **24,00** | **24,00** | **0,00%** |
| Consommation | 120 | 0,2000 | 24,00 | 24,00 | 0,00% |
| **Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)** | **120** | **0,0850** | **10,20** | **10,20** | **0,00%** |
| **Collecte et dépollution des eaux usées** | | | **170,48** | **170,48** | **0,00%** |
| **Part délégataire** | | | **170,48** | **170,48** | **0,00%** |
| Abonnement | | | 80,00 | 80,00 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 0,7540 | 90,48 | 90,48 | 0,00% |
| **Organismes publics et TVA** | | | **96,13** | **98,36** | **2,32%** |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3620 | 42,00 | 43,44 | 3,43% |
| Modernisation du réseau de collecte | 120 | 0,2480 | 28,80 | 29,76 | 3,33% |
| TVA | | | 25,33 | 25,16 | -0,67% |
| **TOTAL € TTC** | | | **431,55** | **428,02** | **-0,82%** |

# 6.4. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

## V.4.1. 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 Délégataire prévu à l'article L1411-3 du même CGCT, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

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

### Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# FAITS MARQUANTS

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

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

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

## *1 – CHANGEMENT(S) D'ESTIMATION*

Néant

## *2 – Produits*

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

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

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

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

## *3 - Charges*

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

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 3.1) ;
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 3.2).

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

## *3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat*

Ces charges comprennent :

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

### *3.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation*

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

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au § 3.2. La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou à un niveau supérieur (et alors répartie en tant charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

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

### *3.1.2 - Charges calculées*

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

[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.

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

#### 3.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

**- Garantie pour continuité du service**

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

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

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation 3, 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 4.

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).

---

[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 1992, 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 1992.

**- Programme contractuel**

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

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

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

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

**- Fonds contractuel de renouvellement**

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

#### 3.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,

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

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

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

Enfin, et compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est pris égal à 7% du montant de l'investissement

immobilier (terrain + constructions + agencements du domaine privé) puis est ajusté chaque année de l'évolution de l'indice de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

**- 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 »…).

#### *3.1.3 - Impôt sur les sociétés*

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2012 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

### *3-2 – Charges réparties*

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

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

#### *3.2.1 – Principe de répartition*

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

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

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires

(charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat.

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

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

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

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

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

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

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

### *3.3 – Autres charges*

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

La quote part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 3.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

#### *3.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise*

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

## *4 - Autres informations*

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2012 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2013.

### → *Avis des commissaires aux comptes*

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

# 6.5. Attestations d'assurances

Dans le cadre de ses obligaions contractuelles, VEOLIA Eau a souscrit aux polices d'assurance suivantes :

- Assurance de responsabilité civile : cette assurance couvre VEOLIA Eau des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, quel qu'en soit le fondement juridique, que VEOLIA Eau est susceptible d'encourir vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations.

- Assurance de dommages aux biens : cette assurance est souscrite par VEOLIA Eau pour son propre compte. Elle a pour objet de garantir les biens affermés contre les dommages résultant de l'exploitation du service.

L'ensemble de ces attestations d'assurance est disponible sur simple demande de la Collectivité.

# 6.6. Les nouveaux textes réglementaires

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

## GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

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

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

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

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

### → *Fuites après compteurs : nouvelles modalités de facturation*[6]

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

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

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

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

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

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

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

### → *Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes*[7]

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

Les exploitants de réseaux doivent ainsi préciser la localisation géographique des différents ouvrages concernés. ***L'incertitude sur la localisation géographique d'un ouvrage en service peut remettre en cause le projet de travaux ou modifier les conditions techniques ou financières de leur réalisation.*** Ils doivent déclarer leurs réseaux sur un guichet unique (www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr), moyennant une redevance[8] (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

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

### → *Gestion clientèle*

**Norme simplifiée sur la gestion des fichiers clients et prospects**[9]. Actualisée par la CNIL le 13 juillet 2012, avec l'objectif affiché d'assurer un plus grand équilibre entre les besoins des professionnels et le respect de la vie privée et des droits des clients et prospects, la nouvelle norme permet aux entreprises de satisfaire à leurs obligations déclaratives de manière extrêmement simple et rapide. Le traitement des données peut avoir pour finalité le suivi de la relation client (la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et services après-vente).

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

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

**Prélèvements**. La mise en œuvre de l'espace unique de paiements en euros[10] (SEPA) à compter du 1er février 2014 introduira des modifications dans le processus de gestion clientèle.

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

[8] Arrêté du 3 septembre 2012.

[9] Norme n°48 éditée par la CNIL.

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

### → *Normes techniques*

**Eco-conception des pompes à eau**[11]. De nouvelles exigences d'éco-conception visent à harmoniser les exigences de consommation d'électricité applicables aux pompes à eau dans l'ensemble de l'Union européenne. Les exigences d'éco-conception relatives au rendement minimal s'appliquent par phase, à partir du 1er janvier 2013 pour la première et du 1er janvier 2015, pour la seconde. Les exigences en matière d'informations relatives aux produits sont applicables à partir du 1er janvier 2013.

**Membranes de filtration**[12]. A compter du 1er juillet 2012, la personne responsable de la production d'eau destinée à la consommation humaine doit n'utiliser que des modules de filtration membranaire disposant d'une attestation de conformité sanitaire (ACS) au moment de sa mise sur le marché, n'utiliser les modules de filtration membranaire que dans certaines conditions d'utilisation (déclarées et évaluées par le laboratoire habilité responsable de la délivrance de l'attestation de conformité sanitaire) et assurer la traçabilité des opérations de maintenance des modules de filtration membranaire mis en œuvre.

### → *Risques professionnels*[13]

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

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

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

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

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

## EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

### → *Eaux destinées à la consommation humaine & canalisations*[15]

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

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

---

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

[12] Arrêté du 22 juin 2012.

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

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

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

### → *Protection de la ressource*

Des compléments sont apportés aux critères d'évaluation et procédures à suivre pour établir l'état des eaux souterraines et les tendances significatives et durables à la hausse de dégradation de leur état chimique[16] .

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

Le stockage souterrain de C02 est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions[17] . Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages[18].

A partir du 1er janvier 2013 les fabricants, importateurs ou distributeurs d'une quantité minimale de 100 grammes par an de substance à l'état nano-particulaire doivent procéder à une déclaration annuelle de celle-ci auprès du ministère de l'Ecologie[19]. Ce dispositif a pour objet de mieux connaître les nanomatériaux et leurs usages, de disposer d'une traçabilité des filières d'utilisation, d'une meilleure connaissance du marché et des volumes commercialisés et de collecter les informations disponibles sur les propriétés toxicologiques et éco-toxicologiques.

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

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

### → *Protection des milieux*

**Nitrates d'origine agricole : le contenu des plans d'action régionaux contre les algues vertes est renforcé**[21] par des actions proportionnées et adaptées aux spécificités locales. Dans les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine dont la teneur en nitrate dépasse 50 mg/l et les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et définis par le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE), le préfet de Région peut mettre en place une surveillance annuelle de l'azote épandu de toutes origines. Le plan national prévoit de limiter le taux de nitrates entre 10 et 25 milligrammes par litre (mg/l) dans les cours d'eau.

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

**Les travaux courants d'entretien et de restauration des milieux** aquatiques sont dispensés d'enquête publique lorsqu'aucune participation financière n'est demandée aux intéressés et qu'il n'est procédé à aucune expropriation. La possibilité de recourir à l'expropriation est étendue aux opérations de restauration des milieux aquatiques[22].

---

[16] Arrêté du 2 juillet 2012.

[17] Arrêté du 23 juillet 2012.

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

[19] Arrêté du 6 août 2012.

[20] Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

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

[22] Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

**Fonds d'investissement pour la biodiversité & trames verte et bleue**[23]**.** Il est créé un fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique. Un comité consultatif composé notamment de représentants issus du Comité national « trames verte et bleue », émet des recommandations sur l'utilisation du fonds.

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

### → *Réforme des enquêtes publiques*[25]

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

### → *Evaluation des incidences environnementales*

**Réforme des études d'impact**[26]. La réforme précise les seuils en fonction desquels soit une étude d'impact est obligatoire en toutes circonstances ou au cas par cas. L'un des apports majeur de la réforme est d'ouvrir la possibilité d'un suivi systématique de l'application des mesures préconisées par l'étude d'impact, sauf dans quelques domaines limités. L'étude d'impact, trop souvent considérée comme un simple rapport, va ainsi davantage être envisagée comme un processus.

**Evaluation de programmes environnementaux**[27]. La procédure d'évaluation des plans et programmes (dont le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux –SDAGE-, et son complément, le SAGE) ayant une incidence sur l'environnement, applicable au 1er janvier 2013, est précisée. L'évaluation environnementale doit être proportionnée à l'importance du document. L'avis qui en découle sur les documents de planification est rendu public.

**Evaluation environnementale des documents d'urbanisme**[28]. Les documents d'urbanisme qui, à partir du 1er février 2013, font l'objet d'une évaluation environnementale soit de manière systématique, soit après un examen au cas par cas par l'autorité administrative de l'Etat désignée à cet effet, sont notamment les directives territoriales d'aménagement et de développement durables (DTADD), le schéma directeur de la Région Ile-de-France (SDRIF), les schémas de cohérence territoriale (SCOT), les plans locaux d'urbanisme (PLU) et certaines cartes communales.

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

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

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

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

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

[27] Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

[28] Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

### → *Gestion des risques « inondations »*

Identification des territoires d'action prioritaire[29]**. L'objectif est de caractériser l'importance des risques d'inondation (impacts potentiels sur la santé humaine et sur l'activité économique) et, par conséquent, d'identifier les territoires pour lesquels il existe un risque important. Ces impacts doivent notamment être évalués «au regard de la population permanente résidant en zone potentiellement inondable et du nombre d'emplois situés en zone potentiellement inondable». Cette identification doit en principe être achevée depuis fin septembre 2012.**

[29] Arrêté du 27 avril 2012.

# 6.7. Glossaire

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

**Abonnement :**

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

**Abonné domestique ou assimilé :**

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

**Capacité de production :**

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : $m^3$/jour)

**Certification ISO 14001 :**

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

**Certification ISO 9001 :**

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

**Certification ISO 22000 :**

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

**Certification ISO 18001 :**

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

**Client (abonné) :**

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

**Consommation individuelle unitaire :**

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

**Consommation globale unitaire :**

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : $m^3$/client/an)

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

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

**Développement durable :**

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

**Eau souterraine influencée :**

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

**Habitants desservis [D 101.0] :**

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

**HACCP :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en $m^3$/km/jour. (arrêté du 2 ami 2007)

**Parties prenantes :**

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

**Prélèvement :**

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

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

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

### Réseau de desserte :

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (tels que les bornes incendie, d'arrosage, de nettoyage…) et jusqu'aux points de livraison d'eau en gros. Il est constitué de réservoirs, d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert, de conduites de distribution mais ne comprend pas les branchements. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

### Réseau de distribution :

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

### Résultat d'analyse :

On appelle résultat d'analyse chaque valeur mesurée pour chaque paramètre. Ainsi pour un prélèvement effectué, il y a plusieurs résultats d'analyse (1 résultat par paramètre)

### Taux d'impayés [P154.0] :

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (arrêté du 2 mai 2007)

### Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées [P151.1] :

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance. Les interruptions programmées sont celles qui sont annoncées au moins 24h à l'avance.

Les périodes d'alimentation par une eau non conforme au regard des normes de potabilité ne sont pas comptées comme des interruptions. Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non paiement des factures ne sont pas prises en compte. (arrêté du 2 mai 2007)

### Taux de clients mensualisés :

Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

### Taux de clients prélevés :

Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

### Taux de conformité aux paramètres microbiologiques [P101.1] :

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 $m^3$/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 $m^3$/j :** nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 $m^3$/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 $m^3$/j :** nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

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

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

### Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

**Volume comptabilisé :**

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

**Volume consommateurs sans comptage :**

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

**Volume consommé autorisé :**

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

**Volume de service du réseau :**

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

**Volume mis en distribution :**

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

**Volume produit :**

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

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

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