



2013

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

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

2013



SYNTHÈSE DU RAPPORT ANNUEL DU DÉLEGATAIRE

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

LES CHIFFRES DU SERVICE

904
Habitants
desservis

371
Abonnés
(clients)

11
Longueur
de réseau
(km)

100,0
Taux de
conformité
microbiologi
que (%)

65,2
Rendement
de réseau (%)

99
Consommati
on moyenne
(l/hab/j)

Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	52 967 m3
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	52 967 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)	904
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	371
	- Abonnés domestiques	Délégataire	371
	Volume vendu	Délégataire	33 054 m3
	- Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	33 054 m3
	Consommation moyenne	Délégataire	99 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	92 m3/abo/an
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	13,48 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,01 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,82 €uro/m3

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Longueur de réseau	Délégataire	11 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	9 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	75
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	%
	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	7
	Nombre de compteurs	Délégataire	378
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	22
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	0 %
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	8
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	34 553 m3
	Indice linéaire de consommation	Délégataire	10,71 m3/j/km
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	65,2 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	5,99 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	5,71 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	86,67
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

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

Une organisation tournée vers les Clients



Votre lieu d'accueil



Centre Littoral
86 Boulevard Chanzy
62200 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



Service Clientèle d'Abbeville
Rive droite de la Somme
80142 ABBEVILLE

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

Toutes vos démarches sans vous déplacer

WWW.VEOLIAEAU.FR

09 69 36 72 61

APPEL NON SURTAXÉ

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

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau.
Un seul numéro : **0 810 00 32 12** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

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



Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

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

Un seul numéro : 09 69 36 72 61

L'Editorial



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Alain Franchi
Directeur Général de Veolia Eau France

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	13
1.1. Le contrat	14
1.2. Chiffres clés et faits marquants	15
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	29
2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	35
2.5. Les services aux clients	39
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	43
3.1. La protection des ressources en eau	44
3.2. L'énergie	45
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	47
4.1. Le prix du service public de l'eau	48
4.2. L'accès aux services essentiels	50
4.3. Engagements sociaux et environnementaux	51
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	59
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	60
5.2. Le patrimoine du service	62
5.3. Les investissements et le renouvellement	63
5.4. Les engagements à incidence financière	64
6. ANNEXES	69
6.1. Synoptique du réseau	70
6.2. Contrôle de l'eau	71
6.3. Les factures type	72
6.4. Attestations d'assurances	73
6.5. Annexes financières	74
6.6. Les nouveaux textes réglementaires	82
6.7. Glossaire	88
6.8. Pyramide des âges des compteurs	95



1. L'ESSENTIEL

1.1. Le contrat

- **Déléataire :** Société des Eaux de Picardie
- **Périmètre du service :** PLACHY BUYON
- **Numéro du contrat :** P7700
- **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 2013 :**

Aucun avenant n'a été signé au cours de l'exercice 2013.

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

Société des Eaux de Picardie assume les engagements suivants en échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	CA Amiens Métropole	Achat d'Eau en Gros à la Communauté d'Agglomération Amiens Métropole (CAAM)

1.2. Chiffres clés et faits marquants

1.2.1. CHIFFRES CLES

904 habitants desservis¹ [D101.0]

371 abonnés

432 branchements

9 km de canalisations de distribution

1.2.2. FAITS MARQUANTS

→ Réseau

- ◆ L'alimentation en eau potable du lotissement de Mme Delaporte a été effectuée par la pose d'une conduite de diamètre 60 et la réalisation de 7 branchements.

→ Qualité d'eau

- ◆ 100% de conformité aux limites et références de qualité pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques (contrôle sanitaire de l'ARS + autosurveillance de VEOLIA EAU – SOCIETE DES EAUX DE PICARDIE).
- ◆ Problématique du chlorure de vinyle monomère (CVM) : absence de ce composé sur le réseau de distribution.

1.2.3. INSUFFISANCES DU SERVICE

→ Réseau

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 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 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)



2.

**LA QUALITE
DU SERVICE**

2.1. Les moyens mobilisés

2.1.1. 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.



Jean-Paul Pennamen
Directeur



Philippe Duverlie
Directeur Exploitation



Frédéric Midol-Monnet
Directeur de Contrats Audomarois



Christian Chareyre
Directeur Nouvelles Offres



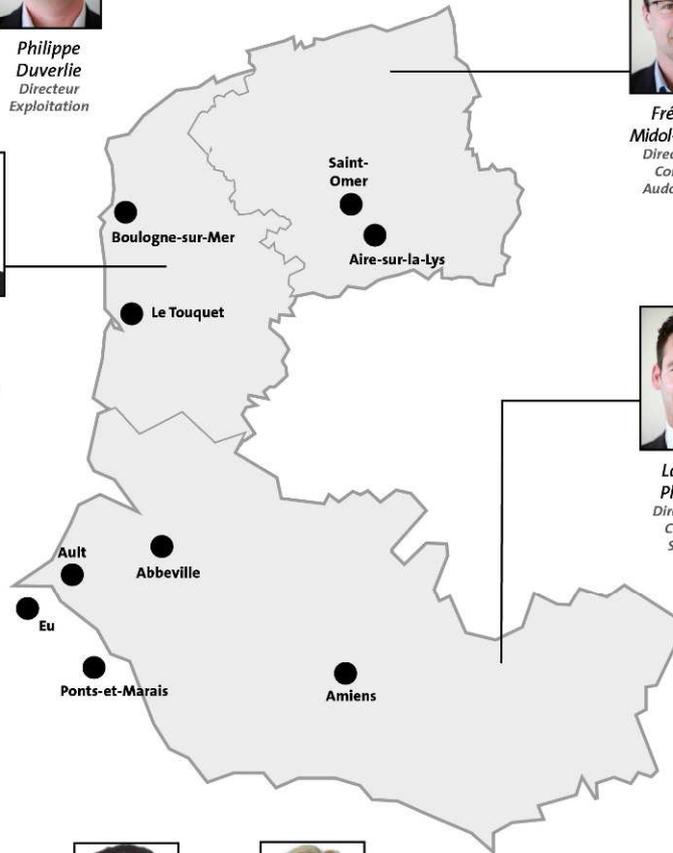
Didier Coche
Directeur de Contrats Côte d'Opale



Laurent Planage
Directeur de Contrats Somme



Ludovic Ledoux
Responsable Nouvelles Industries



Sabine Savreux-Trunet
Responsable Q-S-E



Yann Dewulf
Responsable Clientèle



Éric Duquesne
Responsable Administratif et Financier



Michèle Auge
Gestionnaire Administratif des Ressources Humaines

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**
Unité
Opérationnelle
secteur Nord



**Jean-Yves
Duval**
Unité
Opérationnelle
secteur Sud

UNITÉ INTERVENTIONS DE PROXIMITÉ



**Franck
Chelbi**
Interventions
techniques &
télérelevés



**Romain
Delestre**
ANC &
contrôles
assainissement

MÉTHODES - PLANIFICATION - AIDE À L'EXPLOITATION



**Gérard
Caboche**
Responsable



**Patrick
Tellier**
Étude et Gestion
Patrimoniale

2.1.2. 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

2.2.1. L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

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

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur de canalisations de distribution (ml)	8 839	Bien de retour

Diamètre	Linéaire par nature de réseau (ml)			
	Autre	Fonte	PVC	Total
60	534	1 276	330	2 140
80	1 395	395		1 790
100		1100	571	1 641
125			316	316
150		1 626		1 626
200		1 296		1 296
Total	1 928	5 693	1 218	8 839

→ 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	378	Bien de retour

(*) 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) et tient à jour le carnet métrologique du parc de compteurs en service (conformément à la décision ministérielle du 30 décembre 2008).

→ Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	19	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	18	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

2.2.2. LA GESTION PATRIMONIALE

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 [P103.2]*

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

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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2009	2010	2011	2012	2013
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux					75

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur officielle
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	0
ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	0	0
ICGPR Localisation des autres interventions	0	0
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0	0
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	0	0
Total:	75	75

Pour l'année 2013, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable **[P103.2]** est de 75¹ points sur un barème de 120.

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012.

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

→ Taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2]

Pour l'année 2013, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] est de %. 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 2^{ème} ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	7 540	7 540	7 540	7 540	8 839
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

→ La situation des biens

Suivant les dispositions spécifiques de l'arrêté « Forages » du 11 septembre 2003 (article 11), pour tous les forages inclus dans le périmètre de protection d'un captage pour l'alimentation en eau potable, il y a lieu de réaliser une inspection minimum tous les dix ans en vue de vérifier l'étanchéité de l'installation et l'absence de communication entre les eaux prélevées et les eaux de surface. L'inspection porte en particulier sur l'état et la corrosion des matériaux tubulaires (cuvelages, tubages,...), le contrôle du fond du forage, le contrôle de l'état intérieur du forage.

Par ce compte rendu, la Société des Eaux de Picardie 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 la Société des Eaux de Picardie 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.

2.2.3. L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

Pour garantir le fonctionnement 24h/24h du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable, VEOLIA Eau met en œuvre 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, permettant que les interruptions du service 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 planification (PIVO) pour la maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) qui viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.



Centre d'ordonnancement « PIVO »

→ Réseaux et branchements

Le nombre d'intervention sur fuite est de 8 en 2013, soit le même nombre qu'en 2012.

→ Recherches de fuites

En 2013, le linéaire de réseau soumis à la recherche de fuites s'est élevé à 8 130 ml.

La sectorisation en place a permis de déterminer deux tronçons présentant des fuites notables (la détection des fuites en réseau d'un débit inférieur à 1 m³/h étant réputée aléatoire), il s'agit

- ◆ du tronçon en terrain privé alimentant l'allée des Coquelicots, dont le renouvellement a été proposé
- ◆ du tronçon de l'avenue des Mésanges, sur lequel l'ensemble des techniques de recherche de fuites existantes (acoustiques et par gaz traceur) a été employé sans succès .

Le remplacement de la vanne monostab existante par une vanne à modulation de pression pourrait réduire le volume de ces fuites et contribuer à l'amélioration du rendement de réseau.

→ Interventions

Soucieux de préserver la sécurité des personnes intervenant à proximité des réseaux et des ouvrages, VEOLIA Eau a mis en œuvre, dès 2012, les modalités pour une gestion adaptée des « Déclarations de Projet de Travaux (DT) », des « Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) » et des « Avis de Travaux Urgent (ATU) ».

Ainsi, en 2013, le nombre de DT et DICT reçues et traitées a augmenté de 42% par rapport à 2012.

Pour cette même période, plus de 31950 ATU ont été délivrés à l'échelle de la région VEOLIA Eau NORD-OUEST.



Intervention sur canalisation

2.2.4. LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

Le renouvellement des installations techniques est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau : 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 des coûts. A court terme, la mise en œuvre d'une GMAO et d'une planification rigoureuse des interventions permettent de maintenir et 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.

A cet effet, VEOLIA Eau met à disposition son expertise pour soit apporter les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, soit optimiser le renouvellement dont nous avons la charge dans une perspective de gestion durable du service.

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

- ◆ Evaluation du risque de défaillance du patrimoine.
- ◆ Diagnostic de l'état des canalisations et de la qualité des compteurs.
- ◆ Programmation à l'aide d'outils spécifiques pour le renouvellement des compteurs (PARC) et des canalisations (MOSARE).

En outre, Les outils de modélisation sont disponibles pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.

→ Branchements

Renouvellement des branchements plomb	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de branchements	366	368	392	432	432	0,0%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	6	5	0	0	0	0%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	2%	1%	0%	0%	0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	1	1	5	0	0	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 Délégué et par la Collectivité

→ Compteurs

Renouvellement des compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de compteurs	359	363	371	372	378	1,6%
Nombre de compteurs remplacés	3	3	173	37	22	-40,5%
Taux de compteurs remplacés	0,8	0,8	46,6	10,0	5,8	-42,0%

La pyramide des âges des compteurs figure en annexe.

2.2.5. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Réseaux, branchements et compteurs

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	9,4	9,4	9,4	9,5	10,8	13,7%
Longueur de distribution (ml)	9 375	9 385	9 395	9 466	10 765	13,7%
<i>dont canalisations</i>	7 540	7 540	7 540	7 540	8 839	17,2%
<i>dont branchements</i>	1 835	1 845	1 855	1 926	1 926	0,0%
Equipements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	17	17	17	17	19	11,8%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	16	16	16	16	18	12,5%
<i>dont bouches d'incendie</i>	1	1	1	1	1	0,0%
Branchements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de branchements	366	368	392	432	432	0,0%
Compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de compteurs	359	363	371	372	378	1,6%
<i>dont sur abonnements en service</i>			363	361	370	2,5%
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>			8	11	8	-27,3%

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

→ Autres travaux

Extension de réseau pour l'alimentation en eau potable du lotissement de Mme Delaporte.

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.

2.3.1. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

Les valeurs de ces indicateurs sont consolidées au début du présent rapport annuel.

2.3.2. LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en région Nord-Ouest sont certifiées ISO 14001.

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.



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

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

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

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

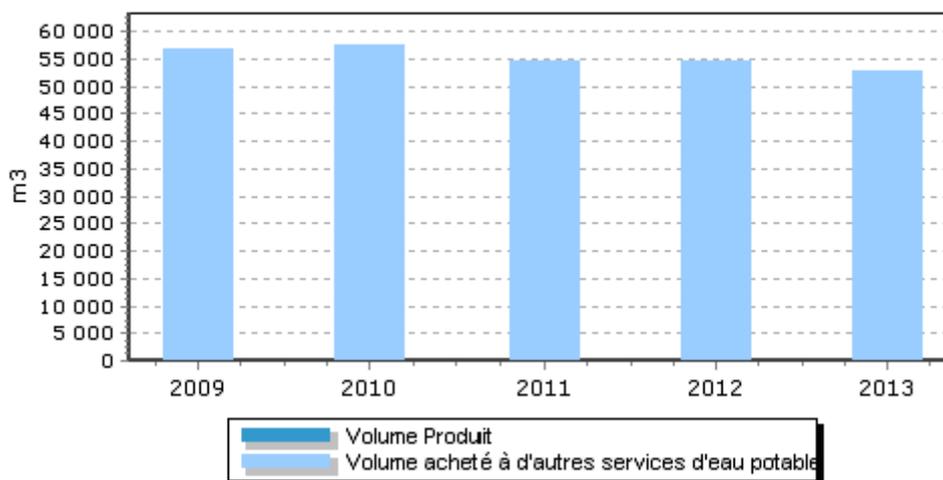
L'eau distribuée sur la commune provient d'un achat d'eau en gros auprès d'Amiens Métropole.

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	56 644	57 617	54 739	54 627	52 967	-3,0%
Volume mis en distribution (m3)	56 644	57 617	54 739	54 627	52 967	-3,0%

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



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

→ Volume vendu

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	33 607	34 318	35 607	34 600	33 054	-4,5%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	33 607	34 318	35 607	34 600	33 054	-4,5%
domestique ou assimilé	32 900	31 698	34 716	33 734	33 054	-2,0%
autres que domestique	707	2 620	891	866	0	-100,0%

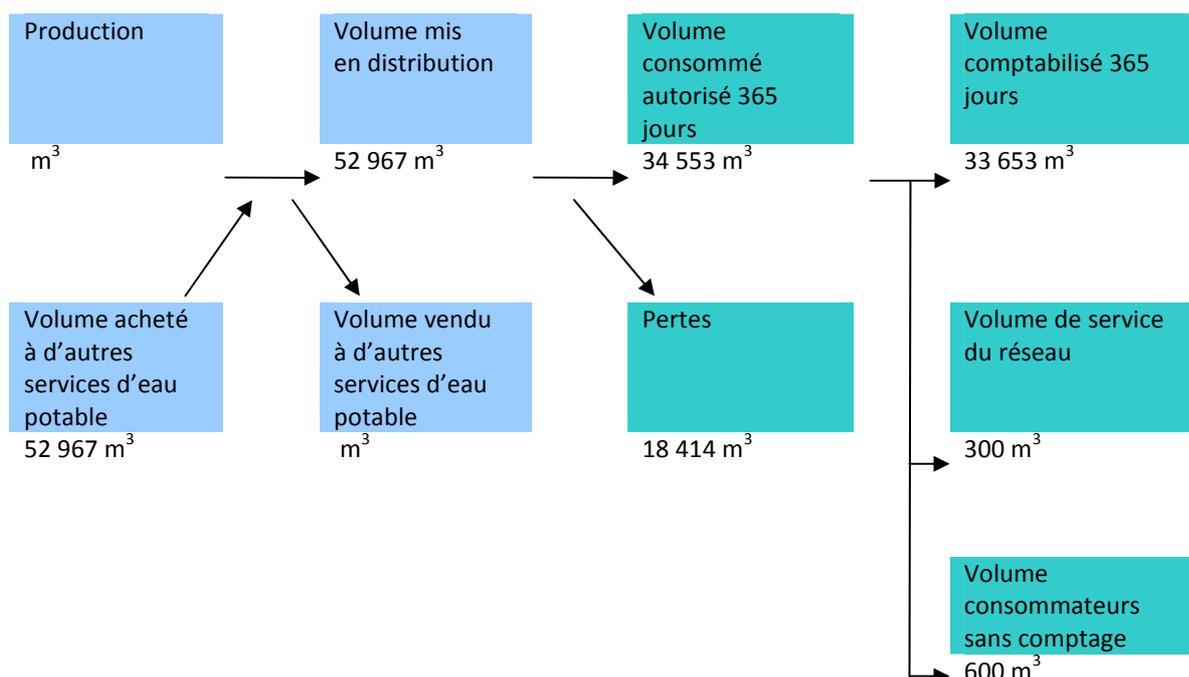
Le mode de détermination des abonnés autres que domestique a changé en 2013, ce qui explique les écarts.

→ Volume consommé

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	33 607	33 718	35 007	34 000	32 731	-3,7%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	600	600	600	600	600	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	300	300	300	300	300	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	34 507	34 618	35 907	34 900	33 631	-3,6%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	345	351	365	359	355	-1,1%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	35 555	35 063	35 007	34 663	33 653	-2,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	36 455	35 963	35 907	35 563	34 553	-2,8%

→ Synthèse des flux de volumes



Performances du réseau

→ Le rendement de réseau [P104.3]

La réglementation, en prenant en compte les résolutions du Grenelle de l'environnement, a récemment fixé des objectifs de performance des réseaux de distribution d'eau.

Le non-respect de ces objectifs de rendement fixés par la loi peut conduire au doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource si un plan d'actions n'est pas mis en œuvre dès 2014.

A cet effet, VEOLIA Eau dispose des outils et des méthodologies nécessaires à l'amélioration des performances des réseaux notamment en matière de :

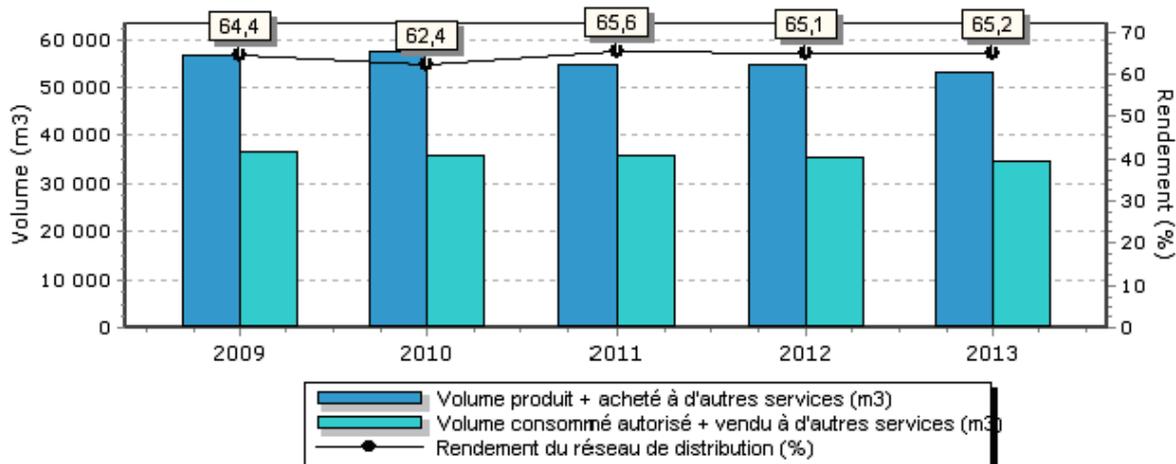
- Connaissance patrimoniale,
- Amélioration du comptage,
- Surveillance des volumes et des réseaux,
- Recherche et réparations des fuites.



	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	64,4 %	62,4 %	65,6 %	65,1 %	65,2 %	0,2%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	36 455	35 963	35 907	35 563	34 553	-2,8%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	56 644	57 617	54 739	54 627	52 967	-3,0%

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

Evolution du rendement du réseau de distribution



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

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	7,66	8,20	7,17	7,23	5,99
Volume mis en distribution (m3) A	56 644	57 617	54 739	54 627	52 967
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	35 555	35 063	35 007	34 663	33 653
Longueur de canalisation de distribution (ml). L	7 540	7 540	7 540	7 540	8 839

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	7,34	7,87	6,84	6,91	5,71
Volume mis en distribution (m3) A	56 644	57 617	54 739	54 627	52 967
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	36 455	35 963	35 907	35 563	34 553
Longueur de canalisation de distribution (ml). L	7 540	7 540	7 540	7 540	8 839

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 classer 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),
- ◆ 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 territoire de la commune ainsi classé en zone « urbaine » (environ 34 abonnés par km de réseau) et présente un ILP « bon ou acceptable » inférieur à 10.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	3	3	1	3	3	0,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,4	0,4	0,1	0,4	0,3	-25,0%
Nombre de fuites sur branchement	3	8	7	4	5	25,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,8	2,2	1,8	0,9	1,2	33,3%
Nombre de fuites sur compteur				0		
Nombre de fuites sur équipement				0		
Nombre de fuites sur autre support	0	2	1	1		
Nombre de fuites réparées	6	13	9	8	8	0,0%
Linéaire soumis à recherche de fuites	23 450	39 950	48 015	22 885	8 130	-64,5%

→ *Performance opérationnelle du réseau de distribution*

Année	Rdt 2013 (%)	Terme fixe	ILC (m3/j/km)	Rendement cible Grenelle 65+0.2xILC
2013	65,2	65	10,71	67,1

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

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

Conformément aux dispositions du décret relatif à la limitation des pertes en eau sur les réseaux (27 janvier 2012), les collectivités ont l'obligation de mettre en œuvre un plan d'action avant le 31 décembre 2014 si le rendement de leur réseau est inférieur au seuil cible calculé ci-dessus.

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 à partir de prélèvements 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 concernent l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.**

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

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



2.4.1. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.¹ :

	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	5	5	12	12
Physico-chimique	14	14		
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	9	9	24	24
Physico-chimique	26	26	24	24
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	17		6	

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

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué			
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Fer total	1	1	Référence de Qualité
Nitrates	1	1	Limite de Qualité
Turbidité	9	9	Limite et Référence de Qualité

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

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

Détail des non conformités par rapports aux références de qualité :

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

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

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS². A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations³, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	4	4	3	4	3
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	4	4	3	4	3
Paramètres physico-chimique	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %		100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	1	1	1	0	1
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	1	1	1	0	1

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

² Agence Régionale de Santé

³ 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

→ Teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère

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

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

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

Repérage des canalisations à risques

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

En 2013, l'ensemble des informations susceptibles de faciliter cette démarche de repérage a été fourni par VEOLIA Eau à vos services et/ou aux ARS.

Adaptation du contrôle sanitaire

Sur la base des plans transmis, les ARS vont adapter le contrôle sanitaire potentiellement dès 2014 en procédant à des analyses de ce paramètre.

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 2014.

→ Teneur de l'eau en Perchlorate

En 2013, par application du principe de précaution et sur la base de seuils très protecteurs, l'Agence Régionale de Santé de Picardie (ARS) 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 - SOCIETE DES EAUX DE PICARDIE 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 de Picardie 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.

Au-delà de ces actions, en 2013, Veolia Eau - SOCIETE DES EAUX DE PICARDIE a procédé, en lien avec certaines collectivités, à une étude approfondie de l'origine de la contamination de certaines ressources par les perchlorates.

Ainsi, différentes actions ont été menées par nos équipes régionales et les chercheurs de Veolia, en concertation avec des experts scientifiques et universitaires, comprenant notamment :

- ◆ Des criblages analytiques sur piézomètres,
- ◆ L'étude des concentrations en perchlorates suivant les hauteurs d'eau dans la nappe,
- ◆ La recherche de molécules concomitantes à la présence de perchlorate
- ◆ Des essais de datation des perchlorates par dendrochimie, et de datation des eaux par des gaz traceurs (SFC)
- ◆ L'étude du caractère perturbateur endocrinien des eaux contaminées par l'utilisation de bio-marqueurs de la société Watchfrog,
- ◆ Des recherches de stocks de munitions enterrées par des mesures géophysiques aéroportées



*Larve d'amphibien
Watchfrog utilisée pour
mesurer l'impact d'une eau
sur le système thyroïdien*

Pour mémoire, les ressources de la Collectivité ne contiennent pas d'ions perchlorates.

En 2014, Veolia Eau - SOCIETE DES EAUX DE PICARDIE maintient son programme de surveillance de la qualité de l'eau et poursuit ses investigations visant à identifier l'origine des perchlorates dans la nappe, et à en comprendre les modes de transfert ainsi que l'évolution au fil des années.

2.5. Les services aux clients

VEOLIA Eau développe et propose des outils multicanaux, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations auprès des clients et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Tout incident sur le service d'eau peut ainsi rapidement être pris en compte de manière à perturber le moins possible les usagers du service.

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...

2.5.1. LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ Les abonnés du service

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	359	363	363	361	371	2,8%
domestiques ou assimilés	357	361	361	359	371	3,3%
autres que domestiques	2	2	2	2	0	-100,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	33 607	34 318	35 607	34 600	33 054	-4,5%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	909	907	903	902	904	0,2%

→ Les données par commune

PLACHY BUYON	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	909	907	903	902	904	0,2%
Nombre d'abonnés (clients)	359	363	363	361	371	2,8%
Volume vendu (m3)	33 607	34 318	35 607	34 600	33 054	-4,5%

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	25	40	217	59	50	-15,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	17	24	19	8	24	200,0%
Taux de clients mensualisés	20,5 %	21,1 %	25,4 %	26,4 %	26,7 %	1,1%
Taux de clients prélevés hors mensualisation				18,4 %	17,5 %	-4,9%
Taux de mutation	4,8 %	6,8 %	5,4 %	2,3 %	6,6 %	187,0%

2.5.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats pour notre Région en décembre 2013 sont :

	2013
Satisfaction globale	86,67
La continuité de service	96,13
La qualité de l'eau distribuée	74,66
Le niveau de prix facturé	52,75
La qualité du service client offert aux abonnés	81,83
Le traitement des nouveaux abonnements	81,82
L'information délivrée aux abonnés	80,65

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

- Taux d'interruption du service de l'eau **[P151.1]** : 13,48/1000 abonnés
- Taux de réclamations écrites **[P155.1]** : 0,00/1000 abonnés

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %				
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	17	24	19	8	24
Nombre de branchements ouverts dans le délai	17	24	19	8	24

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

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

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

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

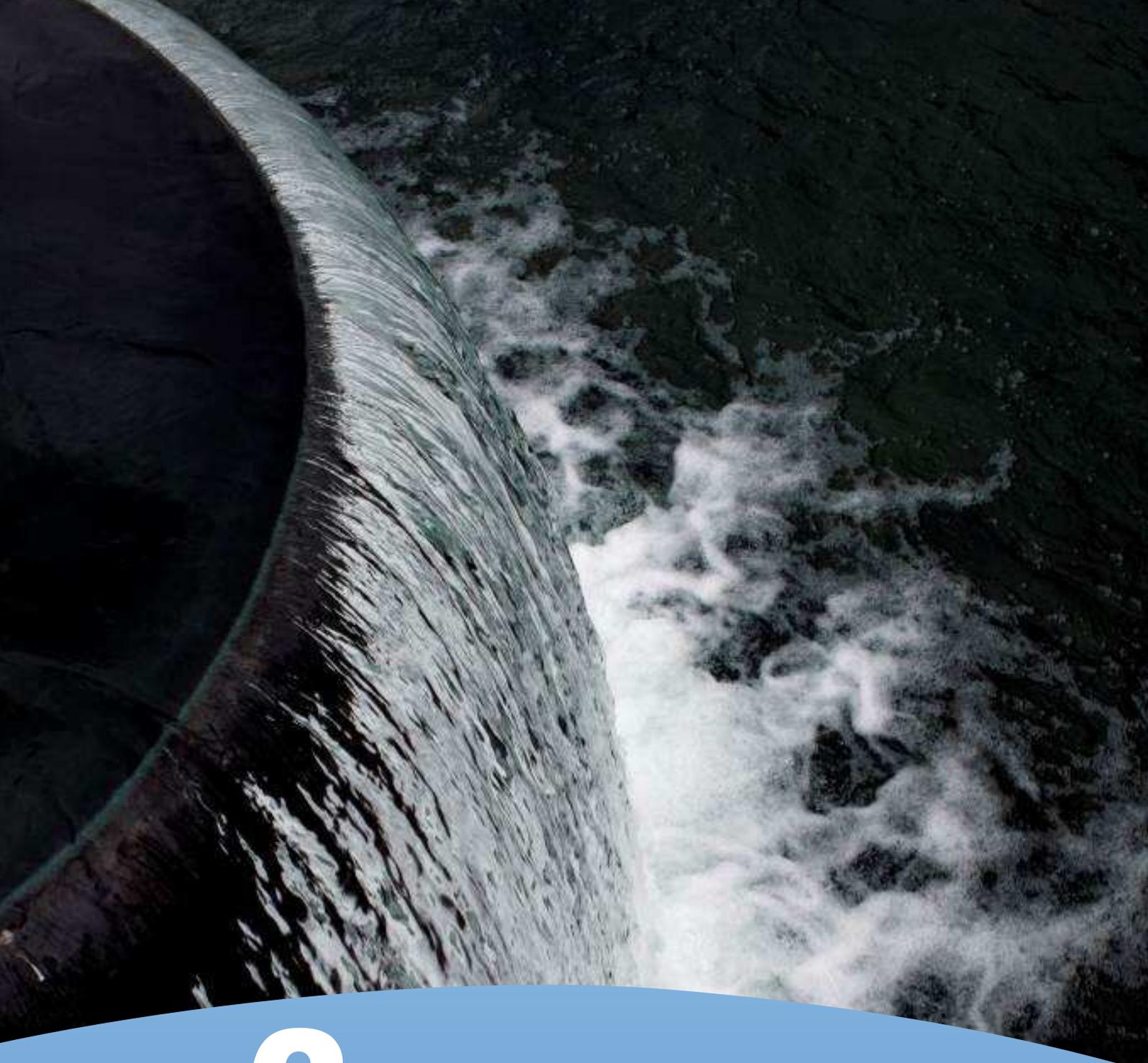
VEOLIA Eau assure une information téléphonique des habitants en cas d'interruption du service programmée (travaux de renouvellement) ou non programmée (réparation de fuite notamment).

En 2013, le taux d'interruption de service pour votre service est de 13,48/1000 abonnés.

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	2,79	13,77	0,00	5,54	13,48
Nombre d'interruptions de service	1	5	0	2	5
Nombre d'abonnés (clients)	359	363	363	361	371

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.

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	8,36	8,26	2,75	8,31	8,09



3.

LA VALORISATION DES RESSOURCES

3.1. La protection des ressources en eau

La gestion des ressources en eau nécessite la mise en œuvre d'actions complémentaires visant à assurer leur préservation d'une part et leur protection d'autre part.



Ces actions incluent notamment :

- ◆ La mise en œuvre de mesures d'accompagnement liées aux Diagnostic Territoriaux Multi-Pressions (DTMP),
- ◆ L'évaluation de l'efficacité de ces mesures au travers de la surveillance de la qualité des ressources,
- ◆ L'anticipation face aux enjeux sanitaires de demain (substances émergentes, effet perturbateur endocrinien ...),
- ◆ La promotion de démarches responsables de gestion des espaces (éco-tonte, démarche zéro-phyto...)
- ◆ Une gestion et un suivi optimisé des ouvrages (diagnostic des captages, stratégie de pompage,...)
- ◆ Le développement des ressources alternatives (eau de pluie, Re-use, recharge de nappe ...)

Par ailleurs, 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.



Station d'alerte sur la Liane Communauté d'agglomération duBoulonnais

3.2. L'énergie

VEOLIA Eau met en œuvre un véritable management de la performance énergétique des installations au travers de :

- ◆ La réalisation d'audit d'efficacité énergétique des installations permettant d'identifier les axes de progrès.
- ◆ Le déploiement d'outil de suivi et de contrôle des consommations et de régulation.
- ◆ La mise en œuvre d'équipements à haute performance énergétique.
- ◆ La valorisation des énergies renouvelables (microturbinage, hydrolienne...)

L'ensemble de ces actions vise à réduire les consommations énergétiques et à limiter les émissions de gaz à effet de serre.





4.

**LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

4.1. Le prix du service public de l'eau

4.1.1. LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

- ◆ L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- ◆ Le contrat : il précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat,
- ◆ L'opérateur : VEOLIA Eau 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.

4.1.2. LE PRIX DU SERVICE

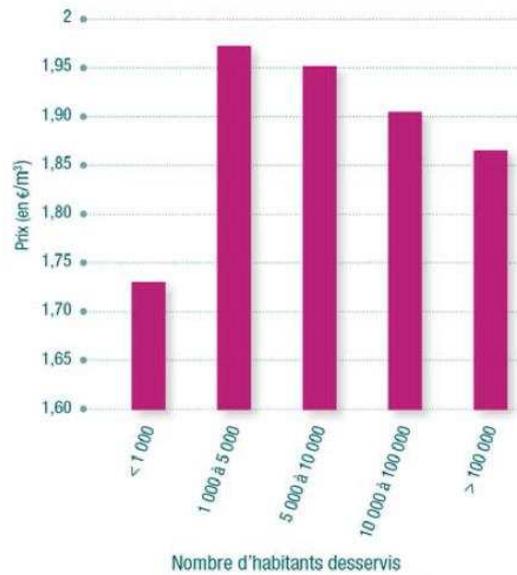
A titre indicatif sur la commune de PLACHY BUYON l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] et pour 120 m³, au premier janvier est la suivante :

PLACHY BUYON Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2014	N/N-1
Part délégataire			124,98	127,81	2,26%
Abonnement			20,30	20,44	0,69%
Consommation	120	0,8948	104,68	107,37	2,57%
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			43,44	45,00	3,59%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3750	43,44	45,00	3,59%
Total € HT			202,62	207,01	2,17%
TVA			11,14	11,39	2,24%
Total TTC			213,76	218,40	2,17%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,78	1,82	2,25%

La facture complète (eau + assainissement) est présentée en Annexe au présent rapport.

Dans son dernier rapport de Février 2012, l'ONEMA a établi le coût moyen de l'eau en 2009 sur la base des informations transmises par les collectivités.

Prix de l'eau potable en 2009 en fonction du nombre d'habitants desservis



Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) - 2009

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	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)	33 607	34 318	35 607	34 600	33 054

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	7	6	6	15	7

4.3. Engagements sociaux et environnementaux

4.3.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

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

Veolia Eau Nord-Ouest poursuit une politique active et conséquente de formation professionnelle de ses salariés, tant en formation « métiers » qu'en formation « sécurité/prévention ». Ainsi en 2013 :

- ◆ Pourcentage de la masse salariale consacrée à la Formation professionnelle continue 3,59%
- ◆ Nombre d'heures de stage 40 859
- ◆ Nombre de stagiaires 3 726



Formation « travaux réseau »

Par ailleurs, Veolia Eau Nord-Ouest mène une démarche importante d'insertion via l'apprentissage ainsi qu'une ouverture importante au milieu scolaire via l'intégration de stagiaires :

- ◆ Nombre de contrats d'Apprentissage 36
- ◆ Nombre de Stagiaires conventionnés 121

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.



Campus VEOLIA Eau Nord Europe à Lomme

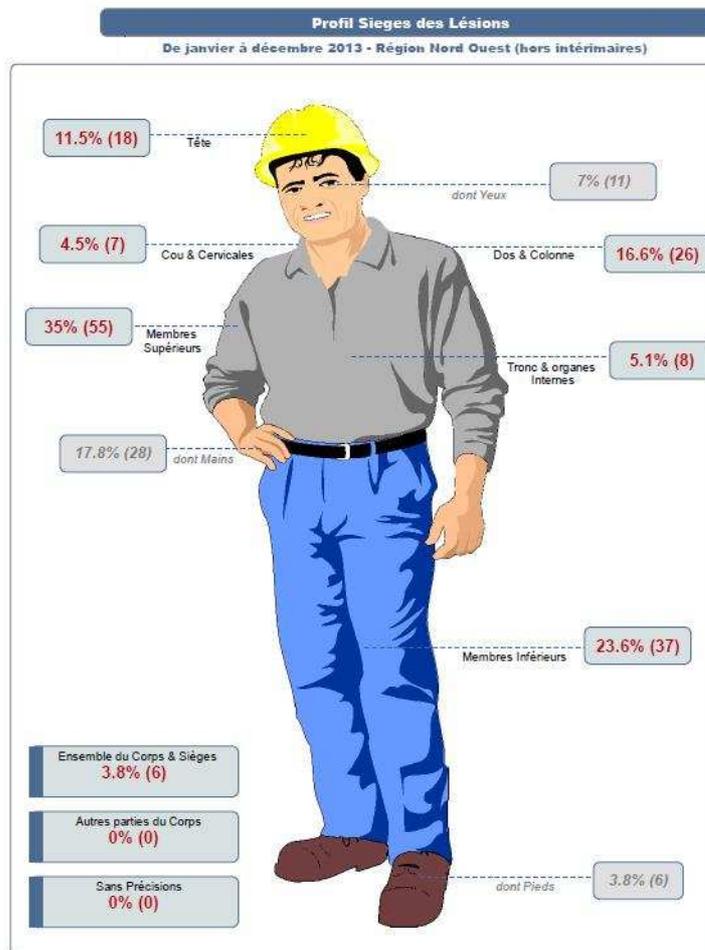
En matière de sécurité, Veolia Eau est engagée dans la lutte contre les accidents du travail et les maladies professionnelles. Notre politique de prévention et sécurité vise le zéro accident et se décline à travers des plans d'action Santé-Sécurité mis à jour annuellement et révisés en CHSCT et notamment :

- ◆ travailleur isolé = déploiement de balises DATI en liaison aussi avec le suivi de flotte automobile,
- ◆ risque chimique = formation interventions en Atmosphères confinées, et manipulation des produits chimiques de traitement
- ◆ risque routier = session de formation balisage de travaux,
- ◆ risque de chantier = blindage de fouille, ...

Par ailleurs, 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.

En terme de statistiques sécurité, les résultats annuels pour l'ensemble de la région montrent que les accidents enregistrés portent essentiellement sur des douleurs ou blessures superficielles (membres supérieurs et inférieurs, maux de dos ou musculaires), liés à des efforts excessifs/faux mouvements, ou de chocs contre des objets manipulés, et lors d'ouvertures/fermetures d'accès ou emplacements de travail et en surfaces de circulation notamment.



Déclinaison de la prévention des risques :

La prévention des risques est déclinée au niveau du Centre Littoral par le biais de plusieurs actions telles que :

- les causeries : par ce moyen de communication, la ligne de management passe les consignes ou discute avec les équipes autour de sujets tels que les accidents du travail (retour d'expériences d'autres Centre, d'autres Régions, flash info, etc.), l'application de consignes de sécurité, les bonnes pratiques, etc.
- les audits terrain sécurité-environnement : chaque année, un planning prévisionnel permet d'inciter chaque manager ou collaborateur volontaire à réaliser des visites sur le terrain sous forme d'audit. Cet outil est une action importante pour veiller à l'implication de chacun dans l'analyse des risques au quotidien,
- des visites d'ouvrages réalisées par le Responsable QSE local ou le Service QSE Régional,
- des visites du CHSCT sur des nouveaux locaux et sur les installations existantes,
- des partenariats avec les Services Santé Travail : rencontres sur le terrain avec les salariés pour la bonne connaissance des risques liés aux métiers, missions de conseil ou d'études sur des sujets particuliers,
- des formations ou habilitations identifiées au préalable par les managers et dispensées par le Campus de Veolia Environnement (formation risques chimiques, risque ATEX, travail en hauteur, travail en atmosphère confinée, etc.).

Statistiques 2013 du Centre Littoral :

8	7	2	17,1	1,0	80	49
Accidents de travail avec arrêt	Accidents de travail sans arrêt	Accidents de trajet	Taux de fréquence	Taux de gravité	Causeries sécurité	Audis terrain sécurité

Crises et situation d'urgence

Une procédure de gestion de crise et de situation d'urgence est en place sur la Région Nord Ouest. Elle décrit les modalités de gestion de crises en terme de moyens, d'alerte et de traçabilité. Les crises sont des situations imprévues, graves ou susceptibles de le devenir, mettant en péril :

- la santé humaine,
- la continuité du service,
- la sécurité des personnes,
- la protection du milieu naturel
- ou plus largement l'image de l'entreprise.

En 2013, **12 crises** ont été ouvertes sur les installations exploitées par les Services du Centre Littoral :

- 3 crises consécutives à la rupture d'alimentation électrique d'installation d'eau potable
- 2 crises consécutives à un manque d'eau
- 1 crise consécutive à une mauvaise qualité d'eau
- 3 crises consécutives à des dysfonctionnements graves d'usines de dépollution
- 1 crise suite à un déversement au milieu naturel.

Les crises, une fois terminées, sont analysées et font l'objet d'une évaluation de notre gestion par notre client.

Dans le cadre de notre système d'amélioration continue, des exercices de simulation de **situations d'urgence** sont réalisés. Plusieurs thématiques peuvent être abordées :

- la rupture d'alimentation électrique d'ouvrages critiques,
- le déversement d'eaux usées ou la pollution du milieu naturel,
- l'intrusion dans les installations d'eau potable,
- la pollution entrante en usine de dépollution,
- etc.

Ces exercices permettent de mettre en situation les opérateurs et la ligne de management pour d'une part, tester la réactivité, et d'autre part, identifier des actions de progrès à mettre en œuvre. Une telle expérience est profitable pour préparer les équipes à une situation réelle de crise.

L'objectif régional 2013 fixé à **4 exercices** annuels par Centre a été atteint sur le Centre Littoral. Les exercices de simulation de situations d'urgence suivants ont été menés :

- deux exercices sur la thématique pollution entrante type hydrocarbure sur deux usines de dépollution différentes,
- un exercice sur la thématique fuite de chlore avec victime sur une installation d'eau potable,
- un exercice d'accident de dépotage d'un produit chimique (chlorure ferrique) sur une installation d'eau potable

4.3.2. L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU SERVICE

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

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

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

4.3.3. NOTRE CONTRIBUTION A LA VIE LOCALE

Acteur du territoire, VEOLIA s'investit dans la vie locale en favorisant auprès des collectivités les actions visant à promouvoir le cycle de l'eau, et notamment :

- ◆ Visite des écoles,
- ◆ Journées portes ouvertes,
- ◆ Accueil des stagiaires



Inauguration de la station de nanofiltration de Somain



Malle pédagogique

Pour 2013, ces actions se sont déclinées de la manière suivantes au Centre Littoral :

- ◆ La visite de nos installations par plus de 500 jeunes de différents niveaux (du primaire à l'université), parfois même en collaboration avec le centre de la mer « Nausicaa ». Ainsi les élèves des établissements de Boulogne, Abbeville, Equihen, Lille, Amiens, Desvres... ont ainsi pu découvrir nos métiers de l'eau et de l'assainissement.



- ◆ La participation de notre équipe Ressources Humaines à différentes journées portes ouvertes et forums pour l'emploi organisées par les structures d'insertion et d'aides aux personnes en recherches d'emploi : Forum Objectif Emploi à Boulogne-sur-Mer, Forum Transfrontalier à Calais-Frethun, etc.

o Les rendements de réseaux d'eau potable à Béthencourt-sur-Mer.





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	2013	Ecart
PRODUITS	62 515	57 936	-7,32 %
Exploitation du service	38 096	34 961	
Collectivités et autres organismes publics	23 093	20 916	
Produits accessoires	1 326	2 059	
CHARGES	63 130	58 943	-6,63 %
Personnel	20 916	3 889	
Achats d'eau		29 150	
Produits de traitement	-55		
Analyses	386	697	
Sous-traitance, matières et fournitures	5 773	779	
Impôts locaux et taxes	811	134	
Autres dépenses d'exploitation			
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	1 065	248	
<i>Engins et véhicules</i>	2 730	679	
<i>Informatique</i>	1 899	397	
<i>Assurances</i>	756	74	
<i>Locaux</i>	1 410	314	
<i>Autres</i>	-1 293	-218	
Contribution des services centraux et recherche	4 225	801	
Collectivités et autres organismes publics	23 093	20 916	
Charges relatives aux renouvellements	1 403	1 055	
<i>Pour garantie de continuité du service</i>			
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	11	28	
RESULTAT AVANT IMPOT	-615	-1 007	NS
RESULTAT	-615	-1 007	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	2013	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	38 096	34 961	-8,23 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	39 158	35 722	
dont variation de la part estimée sur consommations	-1 062	-761	
Exploitation du service	38 096	34 961	-8,23 %
Produits : part de la collectivité contractante	8 954	6 478	-27,66 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	9 003	6 449	
dont variation de la part estimée sur consommations	-49	29	
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	2 755	-4,88 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	2 917	2 742	
dont variation de la part estimée sur consommations	-21	13	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	12 143	11 684	-3,78 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	11 985	11 438	
dont variation de la part estimée sur consommations	158	246	
Collectivités et autres organismes publics	23 093	20 916	-9,43 %
Produits accessoires	1 326	2 059	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 n° 2005-236 du 14 mars 2005, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

Si Veolia Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition¹, deux cas se présentent :

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

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

Biens de retour

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

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

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

Biens de reprise

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

Dispositions applicables au personnel

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

- ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,

- ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

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

DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES DE VEOLIA EAU

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

- des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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,...

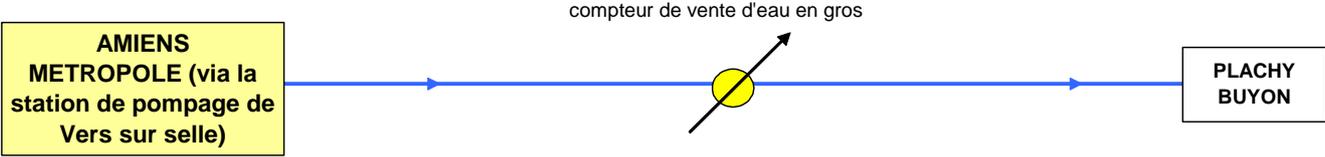
concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...



6.

ANNEXES

6.1. Synoptique du réseau



6.2. Contrôle de l'eau

→ Composition de l'eau du robinet

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Nitrates	28,30	28,30	1	50 mg/l

→ Surveillance des eaux produites et distribuées

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	3	3	6	6	9	9
Physico-chimie	1	1	0	0	1	1

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	%	100,0 %

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 délégué	Analyses supplémentaires
Microbiologique	14	36	5
Physico-chimie	56	30	8

6.3. Les factures type

Facture annuelle type complète, eau et assainissement, toutes taxes et redevances comprises pour un client ayant consommé 120 m³ et doté d'un compteur de 15 mm de diamètre (dans le cas où il existe différentes tranches tarifaires entre 0 et 120 m³, les prix unitaires affichés ci-après sont des prix moyens pour une consommation de 120 m³).

PLACHY BUYON	m ³	Prix au 01/01/2014	Montant au 01/01/2013	Montant au 01/01/2014	N/N-1
Production et distribution de l'eau			159,18	162,01	1,78%
Part délégataire			124,98	127,81	2,26%
Abonnement			20,30	20,44	0,69%
Consommation	120	0,8948	104,68	107,37	2,57%
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			98,36	107,36	9,15%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3750	43,44	45,00	3,59%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2570	29,76	30,84	3,63%
TVA			25,16	31,52	25,28%
TOTAL € TTC			428,02	439,85	2,76%

Nota : La loi de finances rectificative 2013 (n° 2013-1279) du 29 décembre 2013, publiée au JO le 30 décembre 2013 porte, à compter du 1er janvier 2014, le taux de la TVA applicable à la part assainissement (collectif et non collectif) de 7% à 10%. Cette augmentation est intégrée dans les éléments de tarification mentionnés ci-dessus.

6.4. Attestations d'assurances

Dans le cadre de ses obligations 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.

6.5. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2013 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

L'organisation de la Société 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.

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats. En conséquence, les contrats HDSP (à l'exception de quelques contrats non significatifs s'apparentant à des chantiers HDSP) se voient désormais attribuer une quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée dans le cadre de cette nouvelle organisation alors qu'ils supportaient précédemment une quote part « frais généraux » selon la même approche que celle exposée au paragraphe 3.3.a. pour les chantiers HDSP.

Ces changements d'organisation sont susceptibles d'avoir modifié la répartition des charges indirectes en 2013 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée)

1. Changement(s) d'estimation

Changement de méthode

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation au titre de l'exercice 2013 ont été établis selon la procédure en vigueur pour l'ensemble des sociétés de Veolia Eau et non plus selon la procédure en vigueur dans le groupe VEOLIA EAU comme en 2012.

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, 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.

a. 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 rappels de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration même si cet impôt a été remplacé par la CET en 2010) ont été portés dans les CARE de l'année 2013, exercice au cours duquel ils ont été acquittés.

b. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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

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.

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation³, le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours⁴.

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- 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

² C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

³ L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:
- le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;
- la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours

⁴ Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1992.

d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel délimitant les obligations des deux parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

Charges relatives aux investissements

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

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

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

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

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 »...).

c. Impôt sur les sociétés

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

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

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.

a. 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. A noter par ailleurs que compte tenu de leur montant et de leur caractère non récurrents, les rappels de taxe professionnelle acquittés en 2013 n'ont pas été portés en minoration de la valeur ajoutée.

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

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

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

b. 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

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

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

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

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

d. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2013 au titre de l'exercice 2012.

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

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

6.6. Les nouveaux textes réglementaires

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

6.6.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes⁷

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-canalisation.gouv.fr), moyennant une redevance⁸ (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

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

→ Gestion clientèle

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

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

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

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

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

Membranes de filtration¹². A compter du 1^{er} juillet 2012, la personne responsable de la production d'eau destinée à la consommation humaine doit n'utiliser que des modules de filtration membranaire disposant d'une attestation de conformité sanitaire (ACS) au moment de sa mise sur le marché, n'utiliser les modules de filtration membranaire que dans certaines conditions d'utilisation (déclarées 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 professionnels¹³

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 & simplification¹⁴

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).

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.

6.6.2. EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

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

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

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

→ *Protection de la ressource*

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

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

Le stockage souterrain de CO₂ est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions¹⁷. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages¹⁸.

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

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

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

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

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.

→ Protection des milieux

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

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

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

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

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

→ Réforme des enquêtes publiques²⁵

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

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

²² Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

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

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

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

→ *Evaluation des incidences environnementales*

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

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

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

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

→ *Gestion des risques « inondations »*

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

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

²⁷ Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

²⁸ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

²⁹ Arrêté du 27 avril 2012.

6.7. 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 : m³/jour)

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, avec le barème suivant :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ◆ + 10 points : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, pures, travaux de renouvellement... ;
- ◆ + 10 points : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans);
- ◆ + 5 points : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

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

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

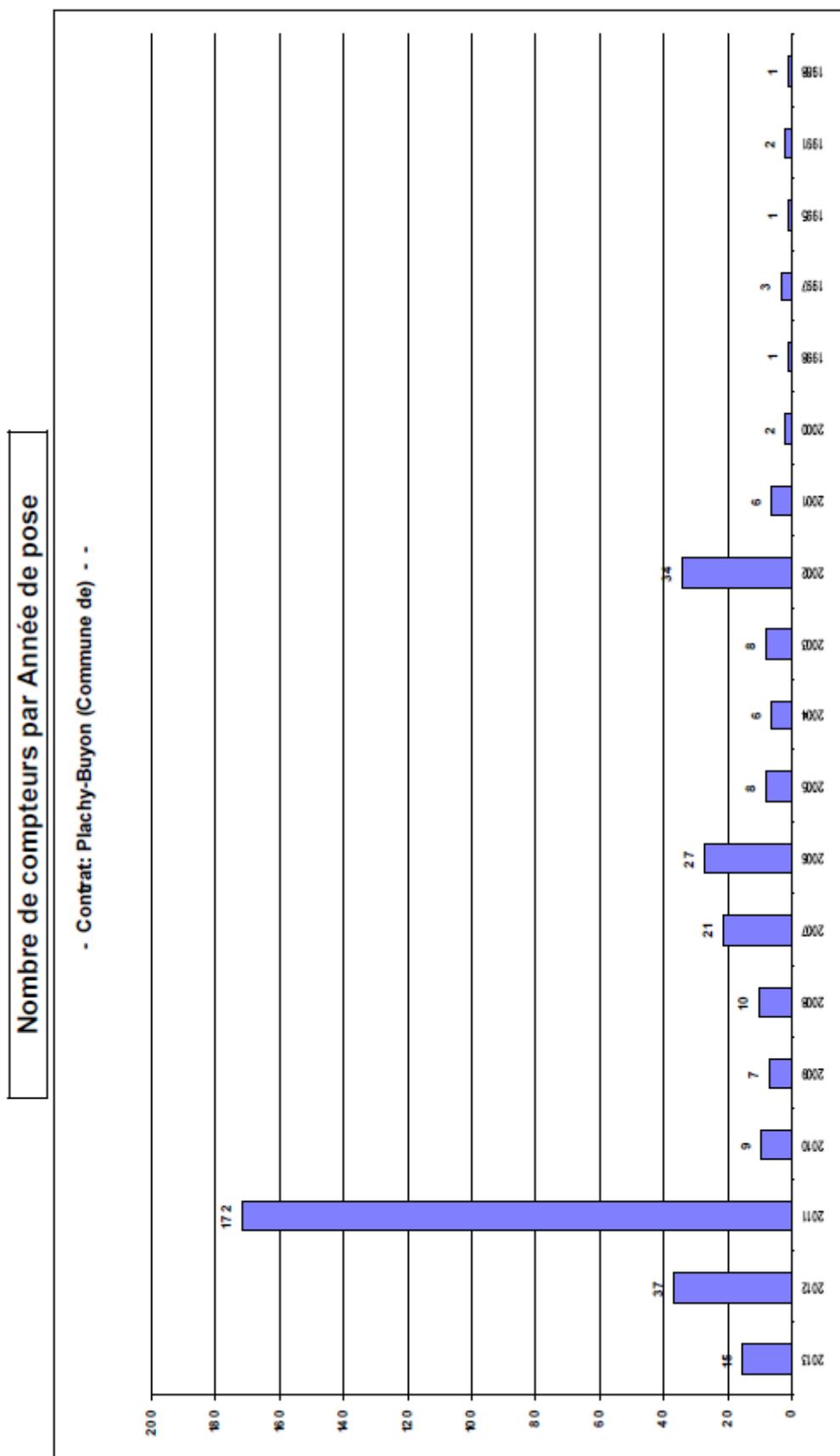
Volume produit :

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

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

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

6.8. Pyramide des âges des compteurs





Qui sommes-nous ?

89 094 collaborateurs;

101 millions de personnes alimentées en eau potable dans le monde

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

Chiffres 2012

Document à usage externe

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

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

 **VEOLIA**
EAU