



2012

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

SIDEAU (MORET SUR LOING - SAINT MAMMES)

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005



 **VEOLIA**
EAU

Gestion du document	Auteur	Date
Validation	Cédric BATAILLE	27 mai 2013

2012



SYNTHÈSE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - COMMUNES DESSERVIES : MORET SUR LOING, SAINT MAMMES

LES CHIFFRES DU SERVICE

7 844	3 334	1	2	71	100,0	75,7	102
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de production	Réservoir(s)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique (%)	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)

L'essentiel de l'année 2012

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Poursuite du programme de renouvellement des branchements plomb.
- Percement du forage F4 à Moret sur Loing.
- Modification et renouvellement de l'hydraulique du château de Gros Bois.

INSUFFISANCES A AMELIORER

- Augmenter le débit de production pour satisfaire la demande pendant les pointes de consommation et sécuriser la production.

TRAVAUX A PREVOIR A COURT OU MOYEN TERME

- Réhabilitation du château d'eau de Gros Bois.
- Poursuite du programme de renouvellement des branchements plomb.
- Raccordement du forage F4 et augmentation du débit de production (prévu en 2013).
- Suppression des conduites en doublon.

Document communiqué en vertu de la Loi n° 178 du 17 janvier 1978
relative à l'accès à l'information.

Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	414 001 m ³
	Volume produit (C)	Délégataire	414 001 m ³
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	414 001 m ³
	Volume de service du réseau	Délégataire	1 329 m ³
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	2
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	7 844
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	3 334
	Abonnés domestiques	Délégataire	3 334
	Abonnés non domestiques	Délégataire	
	Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	
	Volume vendu	Délégataire	312 066 m ³
	Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	312 066 m ³
	Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Délégataire	m ³
	Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	0 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	102 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	86 m ³ /abo/an
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	DDASS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	DDASS (1)	88,9 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	3,00 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	98,96 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,60 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,47 %
[P109.0]	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	2,42 €/m ³

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1
	Capacité totale de production	Délégataire	2 300 m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 500 m3
	Longueur de réseau	Délégataire	71 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	40 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	50
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,48 %
	Nombre de branchements	Délégataire	2 874
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	817
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	86
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	
	Nombre de compteurs	Délégataire	3 498
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	108
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	20 %
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	76
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	313 395 m3
	Indice linéaire de consommation	Délégataire	12,09 m3/j/km
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	75,7 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	6,98 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	6,84 m3/jour/km
	Energie relevée consommée	Délégataire	195 615 kWh
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	80,40
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
CERTIFICATION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	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

Une organisation tournée vers les Clients



Votre lieu d'accueil

Veolia Eau Fontainebleau
47, 51, Rue Guérin
77300 FONTAINEBLEAU

Toutes vos démarches sans vous déplacer

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

www.service-client.veoliaeau.fr

Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

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

Un seul numéro : 0969 360 400



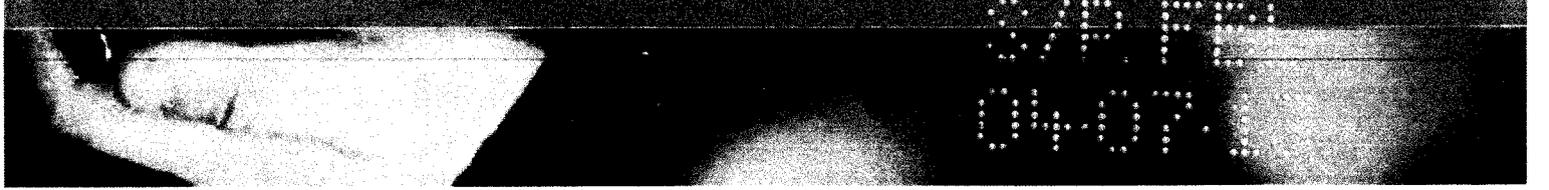
SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	9
1.1. Le contrat	10
1.2. Chiffres clés et faits marquants	11
2. LA QUALITE DU SERVICE	13
2.1. Les moyens mobilisés	14
2.2. Le patrimoine du service	18
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	28
2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	36
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
3.3. La valorisation des déchets liés au service	46
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	49
4.3. La formation et la sécurité des personnes	50
4.4. L'empreinte environnementale du service	51
4.5. Les relations avec les parties prenantes	52
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	53
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	54
5.2. Le patrimoine du service	56
5.3. Les investissements et le renouvellement	57
5.4. Les engagements à incidence financière	60
6. ANNEXES	63
6.1. Synoptique du réseau	65
6.2. Contrôle de l'eau	66
6.3. Bilan énergétique du patrimoine	72
6.4. La facture 120 M ³	73
6.5. Annexes financières	74
6.6. Les nouveaux textes réglementaires	83
6.7. Glossaire	88



1.

L'ESSENTIEL



1.1. Le contrat

- *Déléataire :* VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- *Périmètre du service :* MORET SUR LOING, SAINT MAMMES
- *Nature du contrat :* Affermage
- *Prestations du contrat :* Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements

→ *Durée du contrat*

Date de début : 01/01/2003

Date de fin : 31/12/2013

→ *Liste des avenants*

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	05/01/2009	Avenant n°2: remplacement de 240 branchements en plomb.
1	13/03/2004	ajout au RS : pénalité pour prise d'eau frauduleuse + frais d'échéancier

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

VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume les engagements suivants en d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers :

1.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

7 844 habitants desservis¹

3 334 abonnés

2 874 branchements

1 unité(s) de production d'eau potable d'une capacité totale de 2 300 m³ par jour

2 réservoir(s) d'une capacité totale de stockage de 1 500 m³

40 km de canalisations de distribution

FAITS MARQUANTS

Service

Un service accessible en permanence

Veolia Eau a lancé en 2012 l'application « L'eau chez vous » qui permet d'effectuer directement depuis son smartphone la plupart des démarches : consulter son compte, envoyer son relevé de compteur, payer sa facture, connaître la qualité de l'eau dans sa commune, ou encore être informé en cas de travaux sur le réseau de distribution d'eau.

Une nouvelle agence en ligne

Veolia Eau a lancé en décembre 2012 une nouvelle agence en ligne, qui offre aux abonnés de nouvelles fonctionnalités et une navigation plus rapide pour gérer leurs opérations à distance avec plus de simplicité.

Recherche de fuite

Afin d'améliorer les performances du Service public de l'eau, Veolia Eau a mis en place un dispositif de surveillance des canalisations, permettant d'identifier rapidement les secteurs concernés par une fuite et d'intervenir au plus vite pour limiter les pertes en eau et éviter des situations de détérioration importante.

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

Valorisation

Des consommations d'énergie optimisées

Veolia Eau a mis en œuvre sur l'ensemble des installations une démarche de management de la performance énergétique. Ce paramètre est systématiquement pris en compte dans le renouvellement des équipements. Au-delà de la gestion optimisée du service, cette démarche s'accompagne d'une réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Responsabilité

Des solutions solidaires pour garantir l'accès à l'eau

Veolia Eau est partenaire des Fonds départementaux de solidarité, à travers le Fond de Solidarité Logement (FSL). Sur le périmètre Ile de France, Veolia Eau a contribué en 2012 au soutien de ce dispositif à hauteur de 71 480 €, et de 1239 personnes.

Faire vivre la diversité dans l'entreprise

Grâce aux actions entreprises en faveur du handicap et pour permettre le maintien dans l'emploi, les salariés handicapés représentent près de 7% des effectifs de Veolia Eau Ile de France. Une campagne de sensibilisation pour améliorer la prise en compte du handicap au quotidien a été lancée en interne en 2012.

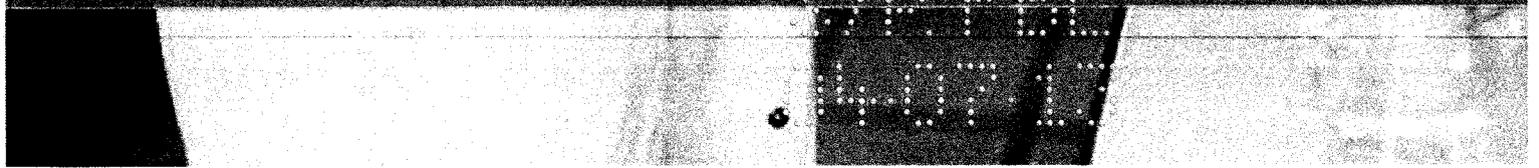
Solidarité et accès au service pour tous

Afin d'améliorer l'accès au service des personnes sourdes et malentendantes, Veolia Eau propose depuis 2012 via la plateforme Accéo, une transcription des appels par un interprète.



2.

**LA QUALITE
DU SERVICE**



2.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

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

→ *Les fonctions support : des services experts*

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

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

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

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

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

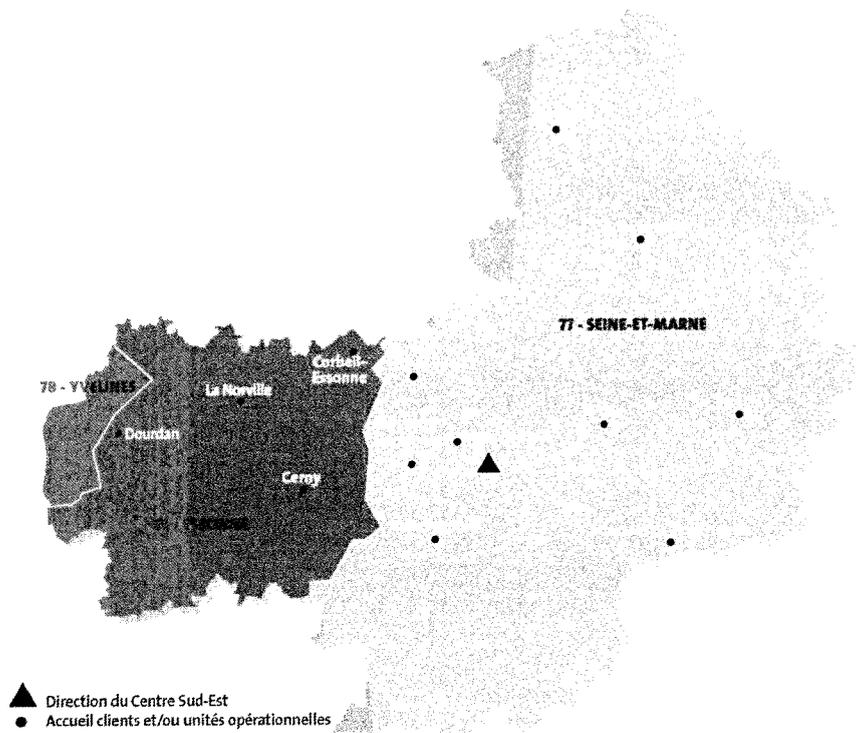
Trois filières métiers ont été créées :

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

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

UNE ORGANISATION AU PLUS PRES DE NOS CLIENTS

A l'écoute des collectivités locales et de leurs besoins, cette nouvelle organisation est fondée sur la proximité, la réactivité de ses équipes et la traçabilité de ses actions. L'exploitation de votre contrat est assurée par les équipes rattachées au Centre Sud-Est basé à Melun. Placé sous la responsabilité d'Arnaud Penverne, le Centre Sud-Est anime et pilote l'activité de ses directions et services implantés sur les départements de l'Essonne et de la Seine et Marne.

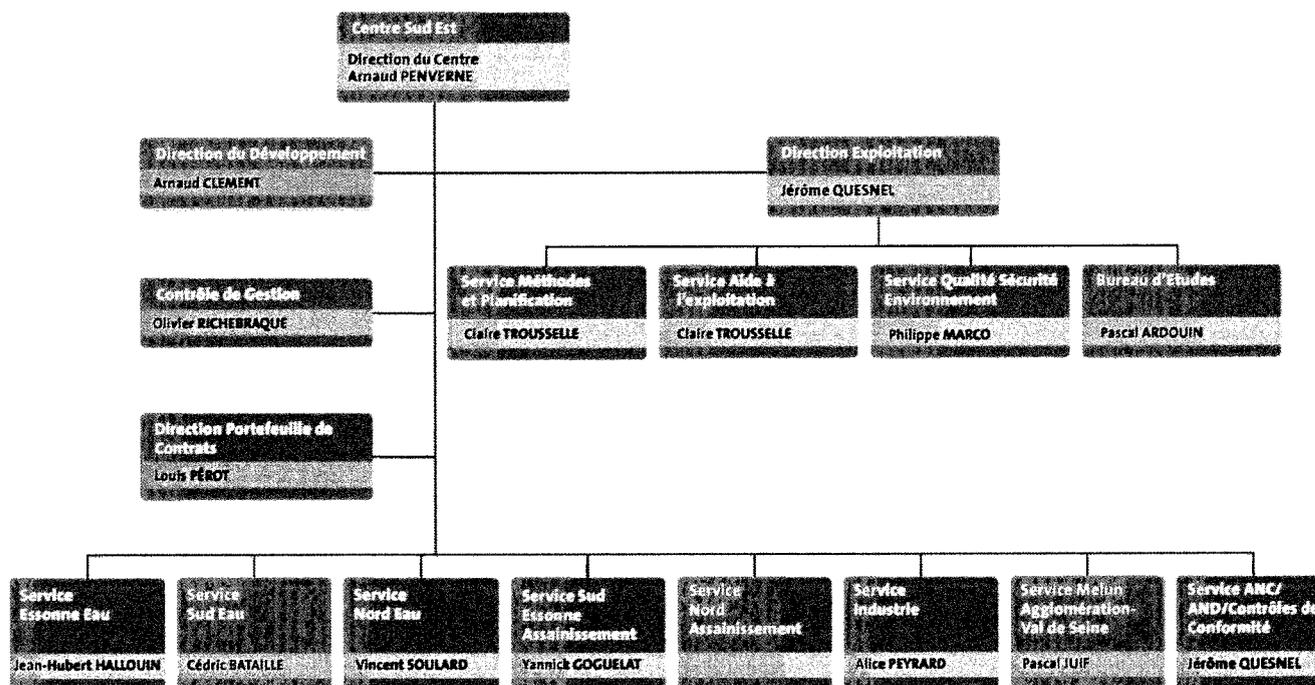


Le Centre Sud-Est assure l'ensemble des missions liées à l'exploitation des services d'eau et d'assainissement, pour le compte des collectivités ou des clients industriels :

- > Gestion des services de production et de distribution d'eau potable, maintenance des installations, réalisation des travaux sur le réseau
- > Gestion des services d'assainissement collectifs et non-collectifs, réseaux eaux pluviales, maintenance des installations, réalisation des travaux sur le réseau
- > Surveillance écologique des cours d'eau et des périmètres de protection, prévention et lutte contre les pollutions, recherche et mobilisation de nouvelles ressources...
- > Contrôle de la qualité des eaux de baignade, gestion des piscines, nettoyage des plans d'eau...

Le Centre Sud-Est est composé de 345 collaborateurs expérimentés, au service de nos clients.

Le Centre Sud-Est en chiffres
121 contrats eau potable
179 000 abonnés eau potable soit 546 000 habitants
49.9 millions m ³ vendus par an
167 points de production
4 677 km de réseaux de distribution
118 contrats assainissement
168 000 usagers assainissement soit 543 000 habitants
103 unités de dépollution
517 postes de relèvement
2 700 km de réseaux de collecte
8 contrats industriels



Organigramme au 31/12/2012

Il s'appuie sur 8 services, relais de proximité, qui assurent le bon fonctionnement des installations sur le terrain (usines, réseaux...). Chaque service regroupe 2 à 3 unités opérationnelles, au plus près des besoins locaux, permettant à chaque collectivité couverte d'être située à moins d'une vingtaine de kilomètres d'une implantation locale de Veolia Eau.

Votre contrat est rattaché au service Sud Eau et appuyé par l'Unité Réseau Fontainebleau.

La direction Exploitation apporte son expertise et son soutien à l'exploitation à travers 4 services. Parmi eux le service Méthodes et Planification centralise la planification et l'organisation de toutes les interventions : clientèle, réseau et maintenance des ouvrages.

Les services de la direction régionale en soutien des centres et services locaux

Veolia Eau Ile de France est organisé autour de 3 centres, et d'une direction régionale basée à Nanterre. Ces services supports apportent leurs moyens et expertise aux centres et services locaux.

La Direction des Exploitations

La Direction des Exploitations assure et contrôle la bonne action application du système de management intégré « Qualité Sécurité Environnement » sur toute la région, vérifie la bonne application des procédures et modes opératoires, adapte nos pratiques dans un objectif d'amélioration permanente de la qualité des services. Elle coordonne les achats et approvisionnements de la Région et pilote le reporting.

La Direction Commerce

A la disposition des centres et pour le compte des collectivités, ce service instruit tous les types de dossiers contractuels et apporte des conseils en matière de droit contractuel et de réglementation sur l'eau et l'assainissement. En cas de besoin, il peut solliciter la direction juridique nationale de Veolia Eau.

La Direction Clientèle

La Direction Clientèle intervient tout au long de la relation avec le client consommateur. Elle est composée de 4 grands services « Facturation », « Recouvrement Contentieux », « Méthodes et Performances », « Centre Service Client » (centre d'appel unique pour l'ensemble des clients de la région Ile de France). Elle dispose également d'une unité « Eau Responsable » qui pilote l'accompagnement des clients particuliers ou copropriétés en difficultés financières. Au sein de chaque centre, des services relais assurent l'accueil clientèle ou les interventions au quotidien (relève, changement de compteur).

La Direction Technique

Technique est composée de plus de 30 ingénieurs et techniciens qui assistent et conseillent les exploitants dans leurs activités quotidiennes. Elle est organisée en 3 départements : « Traitement des Eaux », « Réseaux », « Etudes, Réalisations et Maintenance ».

Elle assure les études générales dans les domaines de l'eau et de l'assainissement, et dispose de spécialistes dans les techniques de cartographie informatisée, modélisation mathématique des réseaux. Ces équipes gèrent également le suivi des travaux.

La Direction des Systèmes d'Information

Elle propose et assure le fonctionnement d'outils adaptés permet d'anticiper et d'adapter les évolutions très rapides en ce domaine. Assure la maintenance du parc informatique et des logiciels de l'entreprise. En outre, elle gère la cohérence informatique entre les différents niveaux organisationnels de la région.

La Direction Administrative et Financière

Elle a en charge le contrôle de gestion, la comptabilité, la gestion de trésorerie et le traitement de toutes les informations financières. Elle remet aux exploitants les comptes rendus financiers après validation par les commissaires aux comptes et reverse aux Collectivités ou organismes nationaux, les produits perçus pour leur compte.

La Direction de la Communication

Elle a pour mission d'accompagner les actions d'information souhaitées par les collectivités à destination des clients du service mais aussi des écoles concernant la qualité de l'eau, le prix de l'eau, les métiers de l'eau et de l'assainissement (ex : visites de site, journées pédagogiques).

La Direction des Ressources Humaines

Elle a en charge la gestion des 1468 collaborateurs de la région, qu'il s'agisse de la paye, de la formation ou de l'accompagnement de la politique de prévention des risques.

L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

2.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

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

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
ROUSSIGNY MORET	2 300	Bien de retour
Capacité totale de Production	2 300	
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Gros Bois (Moret sur Loing)	1 200	Bien de retour
Le Calvaire (Saint Mammès)	300	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	1 500	

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	0	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	40 170	Bien de retour

→ Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	2 874	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	30 643	Bien de retour

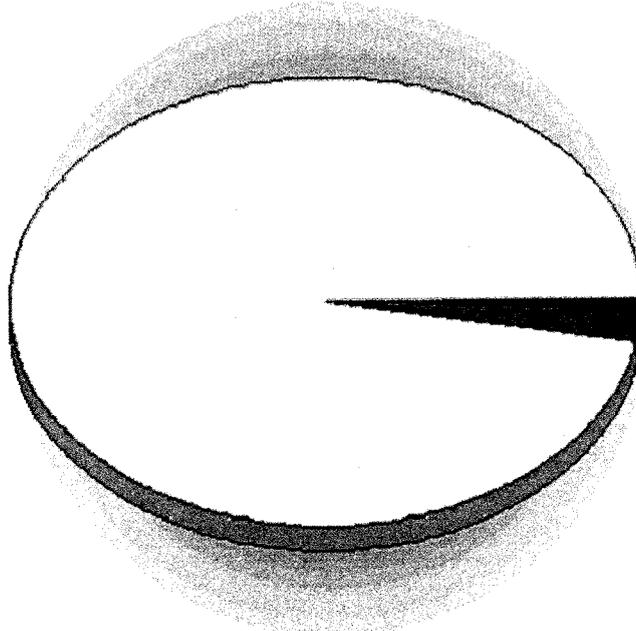
→ Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	3 498	Bien de reprise

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

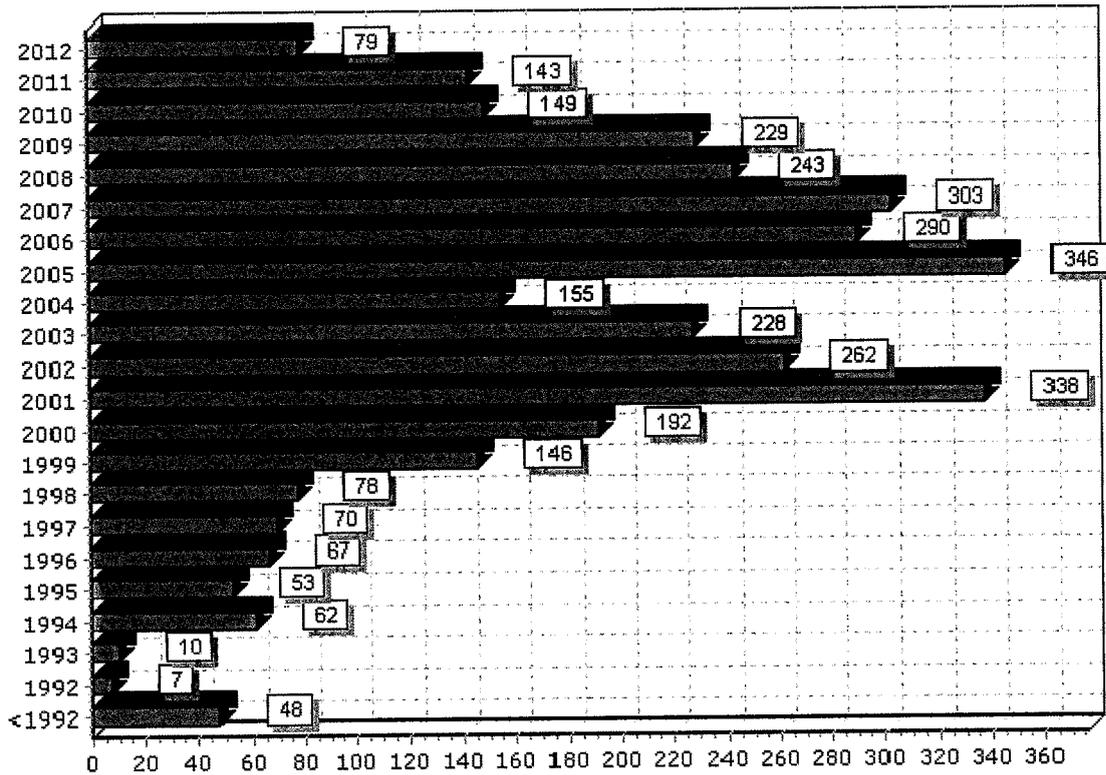
Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	1	3 389	78	8	19	3	3498
Age moyen	2 005	2 004	2 004	2 006	2 004	1 996	

Répartition par diamètre



Ø Autres : 1	Ø 12-15 : 3389	Ø 20 : 78	Ø 25-30 : 8
Ø 40 : 19	Ø 50-60 : 3		

Pyramide des âges



→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	96	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	67	Bien de retour
dont bouches de lavage	22	Bien de retour
dont bornes fontaine	7	Bien de retour
dont bouches d'arrosage	10	Bien de retour

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

→ *Le récapitulatif et l'historique du patrimoine du service*

Canalisations	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	70,6	70,6	70,6	70,7	70,8	0,1%
Longueur d'adduction (m linéaire)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (m linéaire)	70 607	70 635	70 617	70 704	70 813	0,2%
dont canalisations	40 262	40 262	40 157	40 152	40 170	0,0%
dont branchements	30 345	30 373	30 460	30 552	30 643	0,3%
Equipements	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'appareils publics	90	96	96	96	96	0,0%
dont poteaux d'incendie	61	67	67	67	67	0,0%
dont bouches de lavage	22	22	22	22	22	0,0%
dont bornes fontaine	7	7	7	7	7	0,0%
Branchements	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements	2 911	2 920	2 925	2 938	2 874	-2,2%
dont branchements plomb	1 070	1 009	955	903	817	-9,5%
Branchements plomb supprimés	0	61	54	52	86	65,4%

LA GESTION PATRIMONIALE

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

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

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

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

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

Pour l'année 2012, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 50¹ :

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	25	40	40	50	50

→ *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 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 :

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)		0,51	0,51	0,48	0,48
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	40 262	40 262	40 157	40 152	40 170
Longueur renouvelée totale (ml)	0	970	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

→ *La situation des biens*

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Captages	Roussigny	Présence de manganèse sur la ressource de Roussigny 2. Etude de sécurisation en cours depuis 2008.	Essai sur le forage F4 fait et concluant. Appel d'offre attribué. Travaux de raccordement du forage F4 prévus sur 2013.
Réservoirs	Gros Bois de Moret sur Loing	Protection du site	Il serait nécessaire de mettre en place une clôture afin de mieux sécuriser le site. Acquisition en cours de terrains par la commune.
Réservoirs	Gros Bois de Moret sur Loing	Mauvais état général	Réalisation d'un by-pass en 2012 pour permettre la réhabilitation du réservoir. Mauvais étanchéité de la cuve. Les supports et les conduites d'évacuation des eaux pluviales sont très fortement oxydées.
Branchements		Mise aux normes des branchements plomb. Un programme pluriannuel de renouvellement a été mis en place en 2009.	La baisse des teneurs en plomb dans les eaux de consommation humaine prévue dans la directive Européenne de 1998 (10 µg/L fin 2013) nécessite que les branchements plomb soient remplacés ou mis aux normes.
Captages et réservoirs	Moret et Saint Mammès		Diagnostic amiante réalisé le 04/05/2010.
Réseau	Tout le périmètre	Amélioration du rendement de réseau	Il serait souhaitable que la collectivité entreprenne un programme visant à supprimer les conduites en doublon.

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

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

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

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

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

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

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

→ Installations

Installation	Date	Conformité bactériologique
MORET SUR LOING / BACHE REPRISE	10/04/2012	OUI
MORET SUR LOING / GROS BOIS	12/04/2012	OUI
ST MAMMES / CALVAIRE	24/05/2012	OUI

Installation	Date	Type d'intervention
RESERVOIR CALVAIRE	16/10/2012	CONTRÔLE ELECTRIQUE REGLEMENTAIRE
STATION DE POMPAGE LE BOIS DE ROUSSIGNY	16/10/2012	CONTRÔLE ELECTRIQUE REGLEMENTAIRE
RESERVOIR GROS BOIS	16/10/2012	CONTRÔLE ELECTRIQUE REGLEMENTAIRE

→ Réseaux et branchements

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisation	1	10	5	1	10	900,0%
Nombre de fuites par km de canalisation	0,0	0,3	0,1	0,0	0,3	100%
Nombre de fuites sur branchements	27	26	5	12	22	83,3%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,9	0,9	0,2	0,4	0,8	100,0%
Nombre de fuites sur compteur	20	30	35	42	44	4,8%
Nombre de fuites sur équipements	15	11	7	0	0	0%
Nombre d'autres fuites	2	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées hors fuites sur compteur	45	47	17	13	32	146,2%
Canalisations renouvelées (m)	0	970	0	0	0	0%

→ *Recherches de fuites*

Commune	Date	Linéaire inspecté	Résultat
MORET SUR LOING	2012	7769 ml prélocalisés et 1648 m corrélés	8 fuites détectées et réparées
SAINT MAMMES	2012	15840 ml prélocalisés et 2364 ml corrélés	11 fuites détectées et réparées
SIDEAU (total des 2 communes)	2012	27621	19 fuites détectées et réparées

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

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

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

Réparation de fuites sur canalisations et sur équipements

Commune	Date	Adresse
MORET SUR LOING	03/01/2012	1, QUAI DU CANAL
MORET SUR LOING	03/02/2012	RUE DES ROGERIES
MORET SUR LOING	08/02/2012	2, RUE ERNEST BOUQUOT
MORET SUR LOING	15/02/2012	RUE DU VIEUX MARCHE
MORET SUR LOING	18/04/2012	16, RUE DE L AQUEDUC
MORET SUR LOING	27/06/2012	2, QUAI DU CANAL
ST MAMMES	05/02/2012	46, QUAI DE SEINE
ST MAMMES	08/02/2012	RUE DES BOIS
ST MAMMES	02/05/2012	RUE DU PORT DE LA CELLE
ST MAMMES	23/05/2012	RUE DU PORT DE BERVILLE - CARREFOUR RUE DU PORT DE LA CELLE

Réparation de fuites sur branchements

Commune	Date	Adresse	Diamètre
MORET SUR LOING	04/04/2012	33, RUE DES GRANGES	DN 25 mm
MORET SUR LOING	18/04/2012	RUE EDMOND DUPRAY - AU DROIT DU CHAMP DE MARS COTE LOING	DN 25 mm
MORET SUR LOING	18/04/2012	40, RUE DE MADAME	DN 25 mm
MORET SUR LOING	07/05/2012	15 FACE , ROUTE DE SAINT MAMMES	DN 25 mm
MORET SUR LOING	11/05/2012	36, RUE EUGENE MOUSSOIR	DN 25 mm
MORET SUR LOING	18/06/2012	7, PASSAGE DES MOINES	DN 25 mm
MORET SUR LOING	20/07/2012	44, RUE DE LA PECHERIE	DN 25 mm
MORET SUR LOING	06/08/2012	24, RUE DES GROS	DN 25 mm
MORET SUR LOING	28/08/2012	19A, RUE DES COLUMIERES	DN 25 mm
ST MAMMES	24/02/2012	34, RUE GAMBETTA	DN 25 mm
ST MAMMES	24/02/2012	49, QUAI DE SEINE	DN 25 mm
ST MAMMES	15/03/2012	PASSAGE FRANCOIS COPPEE	DN 25 mm
ST MAMMES	11/04/2012	29, RUE GAMBETTA	DN 25 mm
ST MAMMES	18/04/2012	28, RUE DES BOIS	DN 25 mm
ST MAMMES	03/05/2012	37.BIS, RUE DES BOIS	DN 25 mm
ST MAMMES	21/05/2012	122, RUE DU PORT DE LA CELLE	DN 25 mm
ST MAMMES	24/10/2012	CITE DES GUETTES -BAT A	DN 25 mm
ST MAMMES	24/10/2012	CITE DES GUETTES -BAT B	DN 25 mm

Réparation de fuites sur compteurs

Commune	Nombre de fuites compteurs
MORET SUR LOING	27
ST MAMMES	17

Arrêts d'eau réalisés

Commune	Date intervention	Type d'intervention
ECUELLES	24/05/2012	Réparation fuite sur canalisation
ECUELLES	14/09/2012	Réparation fuite sur canalisation
MORET SUR LOING	03/01/2012	Réparation fuite sur canalisation
MORET SUR LOING	03/02/2012	Réparation fuite sur canalisation
MORET SUR LOING	08/02/2012	Réparation fuite sur canalisation
MORET SUR LOING	15/02/2012	Réparation fuite sur canalisation
MORET SUR LOING	18/04/2012	Réparation fuite sur canalisation
MORET SUR LOING	27/06/2012	Réparation fuite sur canalisation
ST MAMMES	05/02/2012	Réparation fuite sur canalisation
ST MAMMES	08/02/2012	Réparation fuite sur canalisation
ST MAMMES	02/05/2012	Réparation fuite sur canalisation
ST MAMMES	23/05/2012	Réparation fuite sur canalisation

LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

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

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

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

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

depuis plus de 30 ans, permet de maîtriser les parcs compteurs et de satisfaire aux exigences réglementaires et aux attentes de la collectivité délégante.

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

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

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

→ Installations

Installation	Date de réalisation	Commentaires
Réservoir Gros Bois	Août 2012	Mise en place de la télégestion
Réservoir Gros Bois	Avril 2012	Renouvellement de l'hydraulique (by pass)

→ Réseaux

Il n'y a pas eu de renouvellement en 2012.

→ Branchements

Renouvellement des branchements plomb	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements	2 911	2 920	2 925	2 938	2 874	-2,2%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	1 070	1 009	955	903	817	-9,5%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	37%	35%	33%	31%	28%	-9,7%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	61	54	52	86	65,4%
% de branchements plomb supprimés	0,00%	5,70%	5,35%	5,45%	9,52%	74,7%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Commune	Date intervention	Rue	Diamètre	Matériau
Moret	2012	Rue Grande	5	Plomb
Moret	2012	Rue de l'église	1	Plomb
St Mammès	2012	Rue Gambetta	23	Plomb
St Mammès	2012	Rue des Palottes	13	Plomb
Moret	2012	Rue des Granges	31	Plomb
Moret	2012	Avenue Clémenceau	8	Plomb
St Mammès	2012	Rue Jean Jaurès	2	Plomb
St Mammès	2012	Quai de la croix Blanche	2	Plomb
Moret	2012	24 Rue du Donjon	1	Plomb

→ *Compteurs*

Renouvellement des compteurs	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de compteurs	3 419	3 435	3 447	3 477	3 498	0,6%
Nombre de compteurs remplacés	181	213	132	141	108	-23,4%
Taux de compteurs remplacés	5,3	6,2	3,8	4,1	3,1	-24,4%

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Installations*

Travaux réalisés par le délégataire : Il n'y a pas eu de travaux en 2012.

Travaux réalisés par la Collectivité : A notre connaissance, il n'y a pas eu de travaux en 2012.

→ *Réseaux, branchements et compteurs*

Canalisations	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	70,6	70,6	70,6	70,7	70,8	0,1%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (ml)	70 607	70 635	70 617	70 704	70 813	0,2%
<i>dont canalisations</i>	40 262	40 262	40 157	40 152	40 170	0,0%
<i>dont branchements</i>	30 345	30 373	30 460	30 552	30 643	0,3%
Equipements	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	90	96	96	96	96	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	61	67	67	67	67	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	22	22	22	22	22	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	7	7	7	7	7	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	10	10	10	10	10	0,0%
Branchements	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements	2 911	2 920	2 925	2 938	2 874	-2,2%
Compteurs	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de compteurs	3 419	3 435	3 447	3 477	3 498	0,6%

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

Les principales opérations réalisées par le délégataire figurent au tableau suivant :

- 13 branchements neufs ont été réalisés en 2012

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
Moret	15/03/2012	23 r. de Gros Bois	1	25 mm
Moret	03/07/2012	48 av. G. Clemenceau	1	25 mm
Moret	12/12/2012	14 r. de l' Eglise	1	40 mm
Moret	14/12/2012	30 r. Georges Clémenceau	1	25 mm
St Mammès	01/02/2012	r. des Bois	1	25 mm
St Mammès	14/05/2012	r. des Sablonnières	1	32 mm
St Mammès	11/06/2012	passage F. Coppée	1	25 mm
St Mammès	11/06/2012	r. des Bois	1	25 mm
St Mammès	19/06/2012	26 r. Victor Hugo	1	25 mm
St Mammès	21/08/2012	11 r. des Sablonnières	1	25 mm
St Mammès	03/10/2012	r. des Bois	1	25 mm
St Mammès	03/10/2012	31 r. des Bois	1	25 mm
St Mammès	14/11/2012	face 29 Longues Raies	1	25 mm

2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

INDICATEURS REGLEMENTAIRES (ARRETE DU 2 MAI 2007 – ANNEXE II)			
QUALITE DE SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0%
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	88,9%
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	3,00 (u/1000 abonnés)
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Déléataire	98,96%
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	0,60 (u/1000 abonnés)
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	0,47%
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
GESTION FINANCIERE ET PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Déléataire	50 %
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,48%
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	75,7%
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	6,98 (m3/jour/km)
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	6,84 (m3/jour/km)
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	20%
INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA			
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Non
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Déléataire	Oui
CERTIFICATION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Déléataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Déléataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Déléataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui

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

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

LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001² à hauteur de 60%.

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

afaq
AFNOR CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 1996/6476.16

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

VEOLIA EAU ILE-DE-FRANCE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2008

et est appliqué sur les sites suivants
and is deployed on the following locations:

Siège : 1, rue du Trion de Coigny FR-75008 PARIS
(Liste des agences certifiées en annexes n° 1 à n° 10)
(List of certified agencies on appendices n° 1 to n° 10)

Ce certificat est valide à compter de la date de validité de la certification.
This certificate is valid from the date of validity of the certification.

2012-05-11

Acte de validité : 2014-04-28

F. MEAUX

M. PLASSE

Annexe
Appendix

Annexe N° 6
certificat n° / certificate number
1996/6476m

VEOLIA EAU ILE-DE-FRANCE - CENTRE
Agence de Fontainebleau

47 bis, rue Guétin
FR-77300 FONTAINEBLEAU

Pour les activités exercées par : / For the activities carried out by:

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux (VE - CGE),
Société des Eaux de Melun (SEM),
Rues Michel Entreprise.

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

ISO 9001 : 2008

F. MEAUX

Y. GOUGLAT

afnor

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

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

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

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

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

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

Dénomination	Situation	Nappe sollicitée	Débit exploité (m ³ /h) Débit maximum	Nombre de pompes	Traitement
Roussigny 1	Le Bois de Roussigny	Nappe Alluviale du Loing	45	2	Chlore
Roussigny 2	Le Bois de Roussigny	Nappe alluviale du Loing	70	2	Chlore

→ Le volume prélevé

Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci-après :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	465 954	465 117	417 092	427 898	414 001	-3,2%
ROUSSIGNY MORET	465 954	465 117	417 092	427 898	0	-100,0%

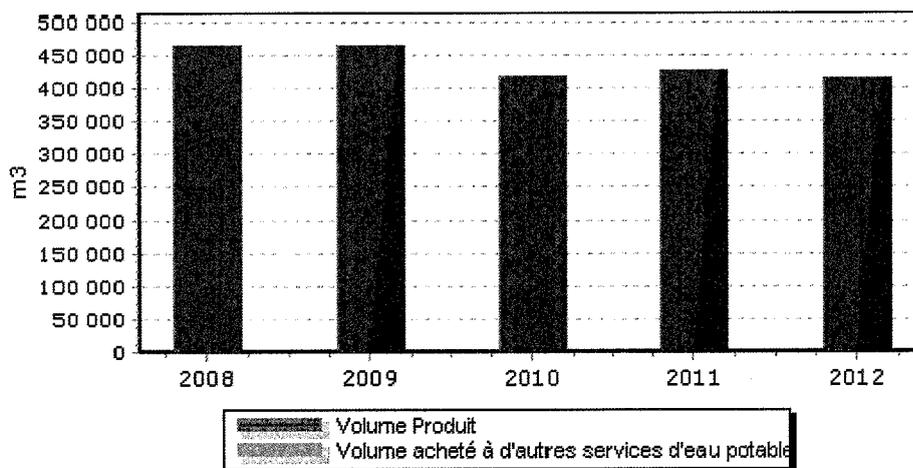
	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	465 954	465 117	417 092	427 898	414 001	-3,2%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé	465 954	465 117	417 092	427 898	414 001	-3,2%
Besoin des usines	150				0	
Volume produit (m3)	465 804	465 117	417 092	427 898	414 001	-3,2%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume mis en distribution (m3)	465 804	465 117	417 092	427 898	414 001	-3,2%

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



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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	0	0%

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

→ Volume vendu

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	303 747	312 895	317 681	310 382	312 066	0,5%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	303 747	312 895	317 681	310 382	312 066	0,5%
domestique ou assimilé	303 747	312 895	317 681	310 382	312 066	0,5%
autres que domestique	0	0				
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	0	0%

→ *Volume consommé*

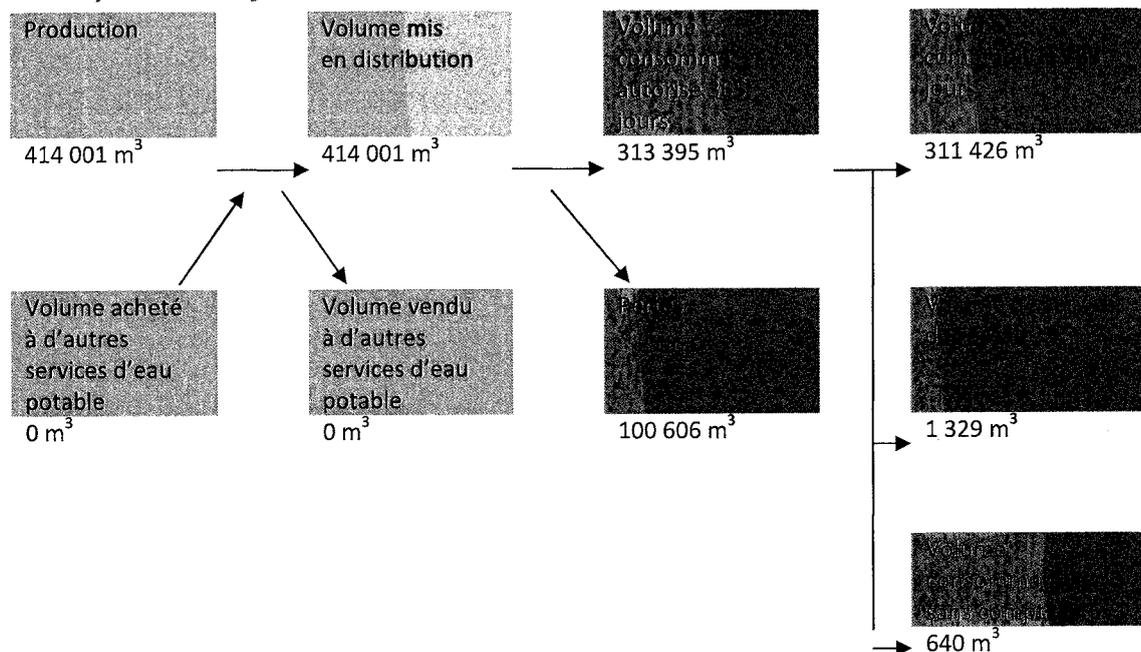
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	303 747	312 255	316 849	309 550	311 426	0,6%
Volume consommateurs sans comptage (m3)		640	832	832	640	-23,1%
Volume de service du réseau (m3)	3 000	1 301	1 329	1 378	1 329	-3,6%
Volume consommé autorisé (m3)	306 747	314 196	319 010	311 760	313 395	0,5%
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	0,0%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels		365	365	365	366	0,3%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	304 582	312 255	316 849	309 550	311 426	0,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	307 582	314 196	319 010	311 760	313 395	0,5%

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

	2010	2011	2012
APPAREILS PUBLICS	1 111	2 431	3 714
COLLECTIFS	12 057	10 354	8 860
INDIVIDUELS	173 720	163 013	163 563
INDUSTRIELS	134	-124	0
BATIMENTS COMMUNAUX	9 448	13 430	12 201
MORET SUR LOING	196 469	189 104	188 338
APPAREILS PUBLICS	1 829	3 627	695
COLLECTIFS	2 727	2 341	2 513
INDIVIDUELS	113 270	111 778	118 252
INDUSTRIELS	-22	0	0
BATIMENTS COMMUNAUX	2 576	2 700	1 628
ST MAMMES	120 380	120 446	123 088
TOTAL	316 849	309 550	311 426

→ *Synthèse des flux de volumes*



Le rendement de réseau

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

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

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

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

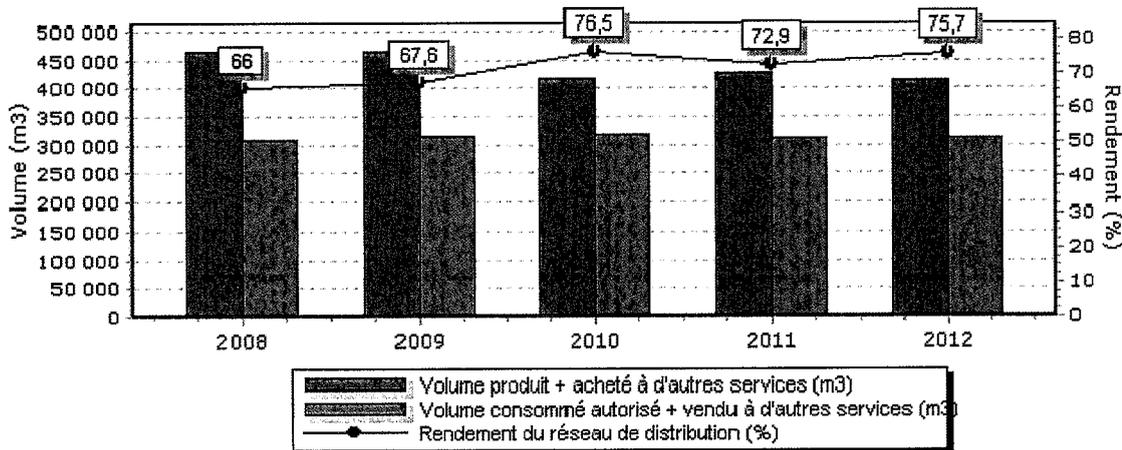
Bien que la quasi-totalité des réseaux dont la gestion nous est confiée atteigne les objectifs de rendement réglementaires, nous avons des engagements d'amélioration de cet indicateur de performance dans un grand nombre de contrats.

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, VEOLIA Eau propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement, tout en prenant en compte les contraintes dues à des causes non prévisibles (présence de CVM³ par exemple).

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	66,0 %	67,6 %	76,5 %	72,9 %	75,7 %	3,8%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	307 582	314 196	319 010	311 760	313 395	0,5%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3) C	465 804	465 117	417 092	427 898	414 001	-3,2%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	0	0	0	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 et l'indice linéaire de pertes en réseau*

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	10,97	10,40	6,84	8,08	6,98
Volume mis en distribution (m3) A	465 804	465 117	417 092	427 898	414 001
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	304 582	312 255	316 849	309 550	311 426
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	40 262	40 262	40 157	40 152	40 170

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	10,77	10,27	6,69	7,92	6,84
Volume mis en distribution (m3) A	465 804	465 117	417 092	427 898	414 001
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	307 582	314 196	319 010	311 760	313 395
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	40 262	40 262	40 157	40 152	40 170

³ Chlorure de Vinyl Monomère

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	1	10	5	1	10	900,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,3	0,1	0,0	0,3	100%
Nombre de fuites sur branchement	27	26	5	12	22	83,3%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,9	0,9	0,2	0,4	0,8	100,0%
Nombre de fuites sur compteur	20	30	35	42	44	4,8%
Nombre de fuites sur équipement	15	11	7	0	0	0%
Nombre de fuites sur autre support	2	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	65	77	52	55	76	38,2%
Linéaire soumis à recherche de fuites		58 498	5 358	21 938	27 621	25,9%

2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

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

Sur tous les services qui lui sont confiés, VEOLIA Eau complète le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'autocontrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite et distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Les analyses effectuées sur ces prélèvements concernent l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.

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

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

LA RESSOURCE

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

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Microbiologique	4	4		
Physico-chimique	506	506		

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

	Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Arsenic	2	2
Sodium	2	2
Terbutylazine	2	2
Nitrates	2	2
Chlorures	2	2
Déséthylatrazine	2	2
Atrazine	2	2
Simazine	2	2
Sulfates	2	2

Détail des non conformités sur la ressource : Il n'y a pas eu de non-conformité sur la ressource.

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.⁴ :

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	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	38	38	42	42
Physico-chimique	453	452	38	36
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	57	57	64	64
Physico-chimique	186	185	134	134

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	4	4	Référence de qualité
Terbuthylazine	4	4	Limite de qualité
Turbidité	39	39	Limite et Référence de qualité
Atrazine	5	5	Limite de qualité
Nitrates	12	12	Limite de qualité
Carbone Organique Total	5	5	Référence de qualité
Simazine	5	5	Limite de qualité
Déséthylterbuthylazine	4	4	Limite de qualité

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Plomb	1	75	1	2	1	5	25 µg/l

Détail des non conformités par rapports aux références de qualité :

Paramètres	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
Equ. Calco (0;1;2;3;4)	0	2	1		2	1	2 Qualitatif

⁴ Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernant les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS⁵. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations⁶, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	20	16	20	20	19
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	20	16	20	20	19
Paramètres physico-chimique	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	88,89 %
Nombre de prélèvements conformes	8	7	11	11	8
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	1
Nombre total de prélèvements	8	7	11	11	9

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

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

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

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

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau de votre commune fait partie des sites susceptibles d'être concernés par ce phénomène et pour lequel nous engagerons des recherches sur ce paramètre en 2013.

Nous vous tiendrons bien entendu informés des résultats obtenus, dès réception.

⁵ Agence Régionale de Santé

⁶ 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

2.5. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption importante du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées, dans les 2 heures lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles.

Ces actions complètent les services déjà proposés aux clients : l'accueil de proximité, le Centre Service Clients, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à 2 heures...

LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ *Les abonnés du service*

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Habitants desservis	7 630	7 871	7 878	7 875	7 844	-0,4%
Clients municipaux	63	67	67	68	68	0,0%
<i>dont bâtiments communaux</i>	46	50	44	45	44	-2,2%
<i>dont appareils publics</i>	17	17	23	23	24	4,3%
Clients Individuels	3 207	3 202	3 206	3 263	3 266	0,1%
<i>dont Individuels</i>	3 200	3 195	3 197	3 256	3 259	0,1%
<i>dont clients individualisés (Loi SRU)</i>	0	0	0	0		
<i>dont Industriels</i>	1	1	3	1	1	0,0%
<i>dont collectifs</i>	6	6	6	6	6	0,0%
Nombre total de clients	3 270	3 269	3 273	3 331	3 334	0,1%

→ *Les données par commune*

MORET SUR LOING	2011	2012
Appareils publics	15	16
Collectifs	4	4
Individuels	1 978	1 974
Industriels	0	0
Bâtiments communaux	27	26
Total	2 024	2 020
ST MAMMES	2011	2012
Appareils publics	8	8
Collectifs	2	2
Individuels	1 278	1 285
Industriels	1	1
Bâtiments communaux	18	18
Total	1 307	1 314
Total global	3 331	3 334

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2012
Abonnements Eau	3 334
Nombre de prises d'abonnements	288
Nombre de résiliations	276
Taux de mutations	8,64 %
Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)	86
<i>ASPECT</i>	1
<i>FUITES</i>	49
<i>GOUT</i>	0
<i>MANQUE D'EAU</i>	10
<i>ODEUR</i>	0
<i>PRESSION</i>	1
<i>PROBLEMES INSTALLATION</i>	21
Nombre de demandes sur factures	57
<i>DEGREVEMENT FUITE</i>	0
<i>ESTIMATION</i>	45
<i>INDEX DOUTEUX</i>	8
<i>TARIF MIS EN CAUSE</i>	4
Taux de clients bénéficiant d'un échancier de paiement différé	2,82 %
Taux de clients prélevés	41,42 %
<i>dont mensualisés</i>	22,83 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	0,47 %
Déplacements pour impayés	68
<i>Branchement fermé</i>	39
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	4
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	12

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 2012 sont :

	2012
Satisfaction globale	80,40

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 : 3,00/1000 abonnés
- ◆ Taux de réclamations écrites : 0,60/1000 abonnés

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements		98,89 %	98,96 %	95,97 %	98,96 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	332	270	288	372	288
Nombre de branchements ouverts dans le délai		267	285	357	285

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

En 2012, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **0,60/1000 abonnés**.

DEMANDES ADMINISTRATIVES	2011	2012
CONTRAT	2	0
CONTRÔLE COMPTEUR	0	0
DEGREVEMENT FUITE	0	0
ESTIMATION	74	45
INDEX DOUTEUX	18	8
PLAINTÉ RELEVÉ	0	4
RDV NON HONORÉ	0	0
TARIF MIS EN CAUSE	6	4
Total	100	61
DEMANDES TECHNIQUES	2011	2012
ASPECT	0	1
ASSAINISSEMENT OBSTRUCTION	0	1
AUTRES	1	3
FUITES	45	49
GOUT	0	0
MANQUE D'EAU	2	10
ODEUR	0	0
PLOMB	1	0
PRESSION	1	1
PROBLEMES INSTALLATION	20	21
Total	70	86

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

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

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

En 2012, le taux d'interruption de service pour votre service est de **3,00/1000 abonnés**.

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,31	1,84	1,22	0,00	3,00
Nombre d'interruptions de service	1	6	4	0	10
Nombre d'abonnés (clients)	3 270	3 269	3 273	3 331	3 334

LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2012 : 4

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



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

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

3. Votre eau est contrôlée régulièrement
 Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre notice et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.

4. Votre facture est expliquée en détail
 Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.
Notre garantie délai
 Répondre à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

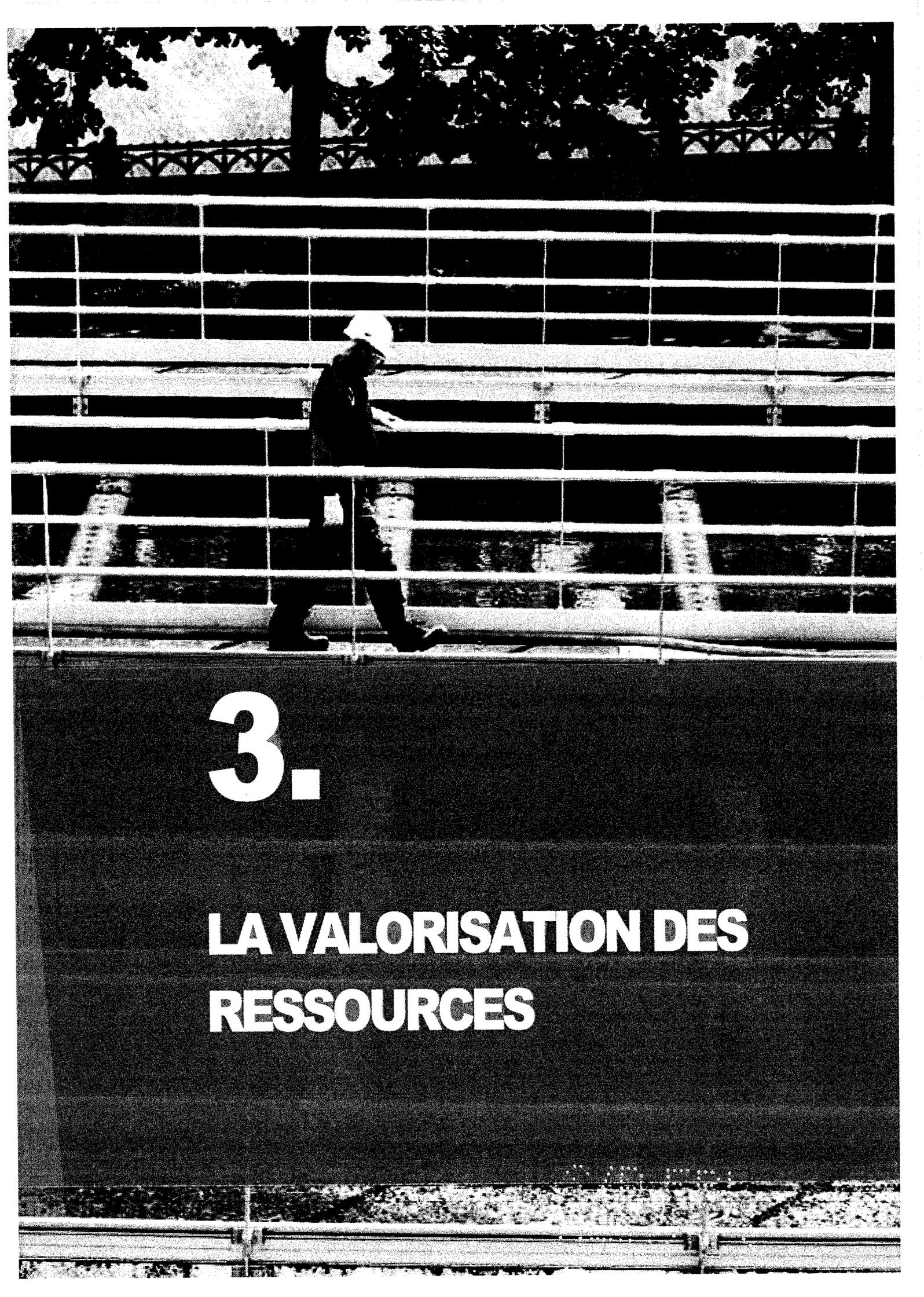
5. Nous installons vos branchements
 Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement de haut débit sans problème. Le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison, il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).
Notre garantie délai
 Avant d'entreprendre l'installation d'un branchement, dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.
 Réalisation des travaux de branchement à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après l'acceptation du devis et l'obtention des autorisations administratives et municipales.



6. Emménagez, votre eau est là
 Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone. Nous nous engageons à vous adresser dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous assurer rapidement l'eau.
Notre garantie délai
 Retablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

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

Application de notre garantie
Charte Service Client



3.

**LA VALORISATION DES
RESSOURCES**

3.1. La protection des ressources en eau

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %

Pour chaque installation de production, cet indice se décompose de la façon suivante :

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2008	2009	2010	2011	2012
ROUSSIGNY MORET	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %

3.2. L'énergie

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

→ *Bilan énergétique du patrimoine*

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	208 775	207 857	204 725	193 986	195 615	0,8%
Installation de production	208 775	207 857	204 725	193 986	195 615	0,8%

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Le tableau détaillé se trouve en Annexe.

→ *La consommation de réactifs*

Réactifs	Quantité	Commentaires
Chlore gazeux	270 KG	Soit 9 bouteilles de 30 Kg

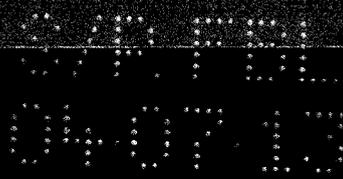
3.3. La valorisation des déchets liés au service

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



4.

**LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**



4.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

LE PRIX DU SERVICE

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

MORET SUR LOING Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2013	N/N-1
Part délégataire			168,70	172,04	1,98%
Abonnement			30,64	31,44	2,61%
Consommation	120	1,1717	138,06	140,60	1,84%
Part communale			16,80	3,60	-78,57%
Consommation	120	0,0300	16,80	3,60	-78,57%
Part communautaire			48,00	48,00	0,00%
Consommation	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0287	10,51	3,44	-67,27%
Organismes publics			41,76	48,00	14,94%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	41,76	48,00	14,94%
Total € HT			285,77	275,08	-3,74%
TVA			15,72	15,13	-3,75%
Total TTC			301,49	290,21	-3,74%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,51	2,42	-3,59%

LA FACTURE 120 M³

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

Les factures type sont présentées en Annexe.

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2012: 86 €*

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	6	5	6	5	4
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	382,68	240,52	296,63	250,89	86,16
Volume vendu selon le décret (m3)	303 747	312 895	317 681	310 382	312 066

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	198	109	101	97	185

4.3. La formation et la sécurité des personnes

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

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

4.4. L'empreinte environnementale du service

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

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

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

4.5. Les relations avec les parties prenantes

VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires sur lesquels elle intervient.

Les équipes de la direction locale mettent en place des actions favorisant l'emploi local, participent à la vie associative et soutiennent financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.

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



5.

**RAPPORT FINANCIER
DU SERVICE**

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

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

→ *Le CARE*

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

LIBELLE	2011	2012	Ecart
PRODUITS	734 103	789 104	7,49 %
Exploitation du service	457 321	476 800	
Collectivités et autres organismes publics	239 015	269 520	
Travaux attribués à titre exclusif	30 889	38 453	
Produits accessoires	6 878	4 331	
CHARGES	781 476	839 375	7,41 %
Personnel	200 234	246 874	
Energie électrique	14 449	15 352	
Produits de traitement	716	1 611	
Analyses	6 485	4 749	
Sous-traitance, matières et fournitures	64 105	57 925	
Impôts locaux et taxes	11 016	9 736	
Autres dépenses d'exploitation			
		<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	8 422
		<i>Engins et véhicules</i>	24 034
		<i>Informatique</i>	17 933
		<i>Assurances</i>	5 226
		<i>Locaux</i>	24 106
		<i>Autres</i>	-3 424
Frais de contrôle	18 582	19 295	
Contribution des services centraux et recherche	28 110	33 708	
Collectivités et autres organismes publics	239 015	269 520	
Charges relatives aux renouvellements		<i>Fonds contractuel (Renouvellements)</i>	105 015
Charges relatives aux investissements		<i>Programme contractuel (Investissements)</i>	2 637
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	12 066	14 175	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	2 749	5 476	
RESULTAT AVANT IMPOT	-47 373	-50 271	-6,12 %
RESULTAT	-47 373	-50 271	-6,12 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: E4210

→ *L'état détaillé des produits*

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

Référence: E4210

LIBELLE	2011	2012	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	435 414	459 180	5,46 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	425 388	453 675	
dont variation de la part estimée sur consommations	10 026	5 505	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	21 907	17 620	-19,57 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	21 907	17 620	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	457 321	476 800	4,26 %
Produits : part de la collectivité contractante	106 968	145 909	36,40 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	104 052	136 898	
dont variation de la part estimée sur consommations	2 916	9 011	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	22 260	16 511	-25,83 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	25 423	19 341	
dont variation de la part estimée sur consommations	-3 163	-2 831	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	109 787	107 101	-2,45 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	106 097	106 774	
dont variation de la part estimée sur consommations	3 691	327	
Collectivités et autres organismes publics	239 015	269 520	12,76 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	30 889	38 453	24,49 %
Produits accessoires	6 878	4 331	-37,03 %

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 ».

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Nature des biens	2012
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	0,00
Equipements (€)	0,00
Génie civil (€)	0,00
Compteurs (€)	0,00

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

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

CONTRAT E4210 SIEAU MORET SUR LOING ST MAMMES
COMPTE DE DE RENOUVELLEMENT
(PERIODE 01/01/2003 au 31/12/2012)

DO Brts	30 000,00
DO Equipm	19 180,00
AVENANT	
DO Brts	72 684,70
DO Equipm	10 658,93

en euros

DATE	LIBELLES	INDICE K	TAUX EONIA	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
janv-03	K	1,025467				30 764,01
janv-03	Dotation 2003 branchements			30 764,01		50 432,47
janv-03	Dotation 2003 équipements			19 668,46		41 319,50
oct-03	Réservoir Moret sur Loing : rénovation échelle cuve				9 112,97	8 009,95
déc-03	Renouvellement 24 branchements pombs - SIEAU				33 309,55	2 545,54
	SOLDE BRANCHÈMENTS 2003					10 555,49
	SOLDE EQUIPEMENTS 2003					8 009,95
	Solde année précédente					16 699,30
janv-04	K	1,026842				7 957,48
janv-04	Intérêt 2004 sur solde branchements		2,061		52,46	8 175,03
janv-04	Intérêt 2004 sur solde équipements		2,061	217,55		38 980,29
janv-04	Dotation 2004 branchements			30 805,26		58 675,12
janv-04	Dotation 2004 équipements			19 694,83		23 313,60
dec-04	Renouvt 54 branchs				35 361,52	17 559,01
dec-04	Réservoir ST Mammes echelle cuve trappe				5 754,59	16 699,30
dec-04	Pompage Moret Roussigny competeur production				859,71	7 154,26
	SOLDE BRANCHÈMENTS 2004					23 853,57
	SOLDE EQUIPEMENTS 2004					16 699,30
	Solde année précédente					16 550,98
janv-05	K	1,054524				17 045,51
juil-05	Intérêt 2005 sur solde branchements		2,0732		148,32	48 681,23
juil-05	Intérêt 2005 sur solde équipements		2,0732	494,53		68 907,00
janv-05	Dotation 2005 branchements			31 635,72		66 537,47
janv-05	Dotation 2005 équipements			20 225,77		55 269,90
juin-05	Réservoir Moret Serrurerie (porte)				2 369,53	24 333,13
déc-05	Renouvellement vannes à opercuie				11 267,57	30 936,77
	SOLDE BRANCHÈMENTS 2005					55 269,90
	SOLDE EQUIPEMENTS 2005					55 269,90
	Solde année précédente					55 955,24
janv-06	K	1,091753				56 826,58
juil-06	Intérêt 2006 sur solde branchements		2,8165	685,34		89 579,17
juil-06	Intérêt 2006 sur solde équipements		2,8165	871,33		110 518,99
janv-06	Dotation 2006 branchements			32 752,59		107 765,03
janv-06	Dotation 2006 équipements			20 939,82		53 075,03
oct-06	Pompage Moret Roussigny : disjoncteur générale				2 753,86	3 081,07
déc-06	Renouvellement 34 branchements				54 690,00	49 993,96
	SOLDE BRANCHÈMENTS 2006					53 075,03
	SOLDE EQUIPEMENTS 2006					53 075,03
	Solde année précédente					53 200,31
janv-07	K	1,1323				55 233,12
juil-07	Intérêt 2007 sur solde branchements		4,0661	125,28		89 202,12
juil-07	Intérêt 2007 sur solde équipements		4,0661	2 032,80		110 919,63
janv-07	Dotation 2007 branchements			33 969,00		109 997,17
janv-07	Dotation 2007 équipements			21 717,51		108 706,74
oct-07	Réservoir Moret : serrurerie créonoline				922,46	96 784,21
oct-07	Réservoir ST Mammes : hydraulique				1 290,43	50 095,14
nov-07	Roussigny: transfo 20 000 v,				11 922,53	
déc-07	Renouvt 12 branchs +opérations de nuits,GB, ...+purge DN40				46 689,07	

	SOLDE BRANCHEMENTS 2007					9 513,72
	SOLDE EQUIPEMENTS 2007					59 608,86
						50 085,14
	Solde année précédente					50 085,14
janv-08	K	1,173562				
juil-08	Intérêt 2008 sur solde branchements		4,1924		398,85	49 686,29
juil-08	Intérêt 2008 sur solde équipements		4,1924	2 489,04		52 185,33
janv-08	Dotation 2008 branchements			35 206,86		87 402,19
janv-08	Dotation 2008 équipements			22 508,92		109 911,11
juin-08	Renouvt 2 vannes				3 340,00	106 571,11
juin-08	Réservoir Calvaire: hydraulique			4 140,21		102 430,90
juin-08	Pompape Roussigny: pompe n°1			7 927,64		94 503,26
déc-08	Pompape Roussigny - puits n°2: hydraulique			3 001,58		91 501,68
déc-08	Pompape Roussigny: anti-bélier			5 635,76		85 865,92
	SOLDE BRANCHMENTS 2008 (voir avt2 transfert solde) +15100euros					40 384,28
	SOLDE EQUIPTS 2008 (voir avt2 transfert solde) -15100euros					45 471,63
						85 865,92
	Solde année précédente					85 865,92
janv-09	K	1,228916				
janv-09	Dotation 2009 branchements			89 323,39		175 189,31
janv-09	Dotation 2009 équipements			13 098,93		188 288,24
juil-09	Intérêt 2009 sur solde branchements		0,3537	142,87		188 431,11
juil-09	Intérêt 2009 sur solde équipements		0,3537	160,83		188 591,95
juil-09	Renouvt 62 branchements plomb				102 555,50	86 036,45
janv-09	Roussigny puits 2 - hydraulique				2 143,30	83 893,15
déc-09	Roussigny puits 2 - trappe chambre vannes				3 178,33	80 714,82
	SOLDE BRANCHMENTS 2009					27 305,05
	SOLDE EQUIPTS 2009					53 409,77
						80 714,81
	Solde année précédente					80 714,81
janv-10	K	1,235414				
juil-10	Intérêt 2010 sur solde branchements		0,4768	130,19		27 435,24
janv-10	Dotation 2010 branchements			89 795,70		117 230,93
juil-10	Renouvt 54 branchements plomb				89 794,83	27 436,10
juil-10	Intérêt 2010 sur solde équipements		0,4768	254,66		53 664,42
janv-10	Dotation 2010 équipements			13 168,19		66 832,62
mars-10	Serrurerie - Montigny				9 909,85	58 922,97
juin-10	Télégestion - Roussigny				1 914,91	55 008,06
déc-10	Armoire électrique - Roussigny				10 041,14	44 966,92
	SOLDE BRANCHMENTS 2010					27 436,10
	SOLDE EQUIPTS 2010					44 966,92
						72 403,02
	Solde année précédente					72 403,02
janv-11	K	1,260021				
juil-11	Intérêt 2011 sur solde branchements		1,0033	275,27		27 711,37
janv-11	Dotation 2011 branchements			91 584,25		119 295,62
juil-11	Renouvt 52 branchements plomb				88 191,39	31 104,23
juil-11	Intérêt 2011 sur solde équipements		1,0033	451,15		45 418,07
janv-11	Dotation 2011 équipements			13 430,48		58 848,54
déc-11	Réservoir Gros Bois: renouvt conduite				39 045,97	19 802,57
	SOLDE BRANCHMENTS 2011					31 104,23
	SOLDE EQUIPTS 2011					19 802,57
						50 906,80
	Solde année précédente					50 906,80
janv-12	K	1,300517				
juil-12	Intérêt 2012 sur solde branchements		0,1864	57,98		31 162,21
janv-12	Dotation 2012 branchements			94 527,69		125 689,90
juil-12	Renouvellement 80 branchements en plomb				140 039,87	14 349,77
juil-12	Intérêt 2012 sur solde équipements		0,1864	36,91		19 839,49
janv-12	Dotation 2012 équipements			13 862,12		33 701,61
mai-12	Réservoir Gros Bois - hydraulique By-pass				9 102,91	24 598,70
juil-12	Réservoir Gros Bois - télégestion				2 328,57	22 270,13
	SOLDE BRANCHMENTS 2012					14 349,77
	SOLDE EQUIPTS 2012					22 270,13
						7 920,35
	Solde année précédente					7 920,35

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.

Biens de reprise

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

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

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

Dispositions applicables au personnel

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

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

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

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

DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES DE VEOLIA EAU

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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

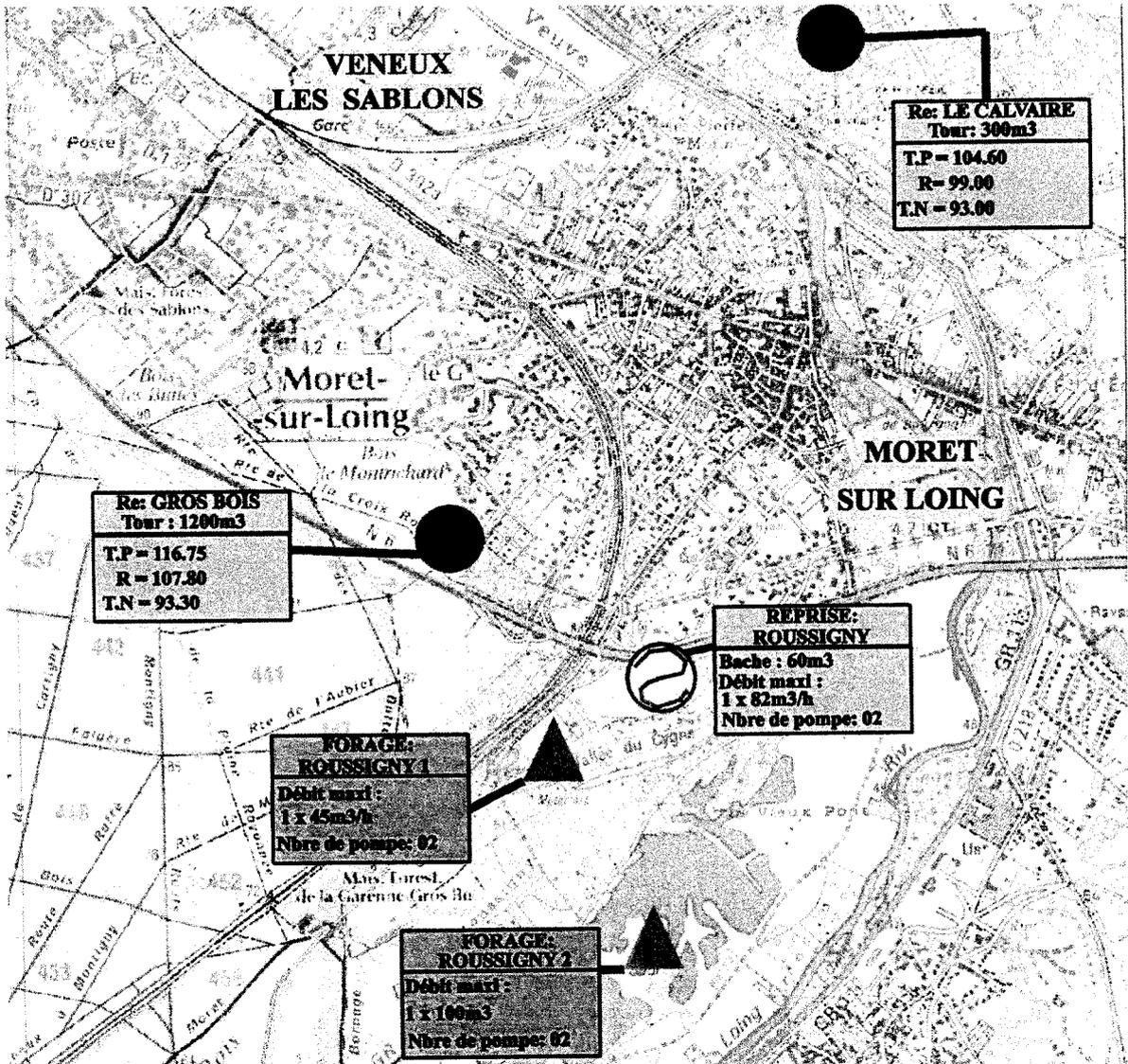


6.

ANNEXES



6.1. 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.

→ 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 Conformés	Nb PLV total	Nb PLV Conformés	Nb PLV total	Nb PLV Conformés
Microbiologie	19	19	21	21	40	40
Physico-chimie	9	7	13	11	22	18

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologie	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	77,8 %	84,6 %	81,8 %

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

Bilan par entité du réseau et par paramètre :

Unité de production - MORET SUR LOING						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Acétochlore	0		0	2	µg/l	<=0,1
Tébutame	0		0	2	µg/l	<=0,1
Oryzalin	0		0	2	µg/l	<=0,1
Métolachlore	0		0	2	µg/l	<=0,1
Alachlore	0		0	2	µg/l	<=0,1
Napropamide	0		0	2	µg/l	<=0,1
Cyazofamide	0		0	2	µg/l	<=0,1
2,4,5-T	0		0	2	µg/l	<=0,1
Fénoprop	0		0	2	µg/l	<=0,1
2,4-DB	0		0	2	µg/l	<=0,1
2,4-MCPB	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dichlorprop	0		0	2	µg/l	<=0,1
Triclopyr	0		0	2	µg/l	<=0,1
2,4-D	0		0	2	µg/l	<=0,1
2,4-MCPA	0		0	2	µg/l	<=0,1
Mécoprop	0		0	2	µg/l	<=0,1
Chlordane	0		0	2	µg/l	<=0,1
Carbétamide	0		0	2	µg/l	<=0,1
Méthomyl	0		0	2	µg/l	<=0,1

Propoxur	0		0	2	µg/l	<=0,1
Triallate	0		0	2	µg/l	<=0,1
Pyrimicarbe	0		0	2	µg/l	<=0,1
Carbendazime	0		0	2	µg/l	<=0,1
Manganèse total	0		0	8	µg/l	<=50
Fer total	0		0	2	µg/l	<=200
Bactéries Coliformes	0		0	15	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	0,67	6	15	n/ml	
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	<=0
Entérocoques fécaux	0		0	15	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	2,73	34	15	n/ml	
E.Coli /100ml	0		0	15	n/100ml	<=0
Déisopropylatrazine	0		0	5	µg/l	<=0,1
Déséthylatrazine	0,05	0,06	0,09	5	µg/l	<=0,1
Atrazine-2-hydroxy	0,02	0,02	0,02	4	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuméton	0		0	2	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuthylazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Simazine hydroxy	0		0	2	µg/l	<=0,1
Hydroxyterbuthylazine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dinoterbe	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dicamba	0		0	2	µg/l	<=0,1
Fénarimol	0		0	2	µg/l	<=0,1
Ioxynil	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dinitrocrésol (DNOC)	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dinoseb	0		0	2	µg/l	<=0,1
Chlordane alpha	0		0	2	µg/l	<=0,1
Heptachlore	0		0	2	µg/l	<=0,03
Dieldrine	0		0	2	µg/l	<=0,03
Endrine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Endosulfan Alpha	0		0	2	µg/l	<=0,1
DDT-4,4'	0		0	2	µg/l	<=0,1
Endosulfan sulfate	0		0	2	µg/l	<=0,1
Chlordane bêta	0		0	2	µg/l	<=0,1
Aldrine	0		0	2	µg/l	<=0,03
Hexachlorobutadiène	0		0	2	µg/l	<=0,1
DDT-2,4'	0		0	2	µg/l	<=0,1
Quintozène	0		0	2	µg/l	<=0,1
Oxadiazon	0		0	2	µg/l	<=0,1
HCH Béta	0		0	2	µg/l	<=0,1
HCH Alpha	0		0	2	µg/l	<=0,1
DDE-2,4'	0		0	2	µg/l	<=0,1
Isodrine	0		0	2	µg/l	<=0,1
HCH Gamma (Lindane)	0		0	2	µg/l	<=0,1
Heptachlore époxide	0		0	2	µg/l	<=0,03
HCH Delta	0		0	2	µg/l	<=0,1
Hexachlorobenzène	0		0	2	µg/l	<=0,1
Endosulfan Béta	0		0	2	µg/l	<=0,1
Chlorfenvinphos	0		0	2	µg/l	<=0,1

Azinphos méthyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Chloropyriphos éthyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Carbophénotion	0	0	2	µg/l	<=0,1
Terbuphos	0	0	2	µg/l	<=0,1
Dichlofenthion	0	0	2	µg/l	<=0,1
Pyrimiphos méthyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Bromophos méthyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Diméthoate	0	0	2	µg/l	<=0,1
Diazinon	0	0	2	µg/l	<=0,1
Dichlorvos	0	0	2	µg/l	<=0,1
Fenchlorphos	0	0	2	µg/l	<=0,1
Phosalone	0	0	2	µg/l	<=0,1
Mévinphos	0	0	2	µg/l	<=0,1
Quinalphos	0	0	2	µg/l	<=0,1
Pyrimiphos éthyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Ethion	0	0	2	µg/l	<=0,1
Bromophos-éthyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Parathion méthyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Fenitrothion	0	0	2	µg/l	<=0,1
Parathion éthyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Malathion	0	0	2	µg/l	<=0,1
Fenthion	0	0	2	µg/l	<=0,1
Azinphos-éthyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Tetrachlorvinphos	0	0	2	µg/l	<=0,1
Chlorothalonil	0	0	2	µg/l	<=0,1
Diflufénicanil	0	0	2	µg/l	<=0,1
Fludioxynyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Fluthiamide	0	0	2	µg/l	<=0,1
Fenpropimorphe	0	0	2	µg/l	<=0,1
Fenpropidin	0	0	2	µg/l	<=0,1
Fluoroxypir- 1méthylheptilester	0	0	2	µg/l	<=0,1
Prochloraze	0	0	2	µg/l	<=0,1
Pyriméthanile	0	0	2	µg/l	<=0,1
Dichloropropane-1,2	0	0	2	µg/l	<=0,1
Bémalaxyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Dichlorobenzamide-2,6	0	0	2	µg/l	<=0,1
Kresoxi methyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
3,4-dichlophényl-3- méthylurée	0	0	2	µg/l	<=0,1
Ethofumésate	0	0	2	µg/l	<=0,1
Trifluraline	0	0	2	µg/l	<=0,1
Propanil	0	0	2	µg/l	<=0,1
Bupirimate	0	0	2	µg/l	<=0,1
Butraline	0	0	2	µg/l	<=0,1
Aclonifène	0	0	2	µg/l	<=0,1
Dicofol	0	0	2	µg/l	<=0,1
Myclobutanil	0	0	2	µg/l	<=0,1
Trinexapac ethyl	0	0	2	µg/l	<=0,1
Dichloropropane-1,3	0	0	2	µg/l	<=0,1

Dichloropropène-1,3 trans	0		0	2	µg/l	<=0,1
Coumatetralyl	0		0	2	µg/l	<=0,1
Tébufénozide	0		0	2	µg/l	<=0,1
Fipronil	0		0	2	µg/l	<=0,1
Glyphosate	0		0	4	µg/l	<=0,1
Hexachloroéthane	0		0	2	µg/l	<=0,1
Métazachlore	0		0	2	µg/l	<=0,1
Norflurazon	0		0	2	µg/l	<=0,1
Oxadixyl	0		0	2	µg/l	<=0,1
Prosulfocarbe	0		0	2	µg/l	<=0,1
Tétraconazole	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dichloropropène-1,3 cis	0		0	2	µg/l	<=0,1
Imazapyr	0		0	2	µg/l	<=0,1
Iprodione	0		0	2	µg/l	<=0,1
Lenacile	0		0	2	µg/l	<=0,1
Sulcotrione	0		0	2	µg/l	<=0,1
Vinchlozoline	0		0	2	µg/l	<=0,1
3,4-dichlorophénylurée	0		0	2	µg/l	<=0,1
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0		0	4	µg/l	<=0,1
Chloridazone	0		0	2	µg/l	<=0,1
Clopyralid	0		0	2	µg/l	<=0,1
Imazalile	0		0	2	µg/l	<=0,1
Métalaxyle	0		0	2	µg/l	<=0,1
Mefluidide	0		0	2	µg/l	<=0,1
Pesticides totaux	0,07	0,08	0,09	5	µg/l	<=0,5
Cyprodinil	0		0	2	µg/l	<=0,1
Pyridate	0		0	2	µg/l	<=0,1
Lambda Cyhalothrine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Cyperméthrine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Perméthrine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Deltaméthrine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Chlore libre	0,23	0,35	0,46	15	mg/l	
Chlore total	0,26	0,39	0,53	15	mg/l	
Simétryne	0		0	2	µg/l	<=0,1
Pendiméthaline	0		0	2	µg/l	<=0,1
Prométhrine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Propazine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Bentazone	0		0	2	µg/l	<=0,1
Hexazinone	0		0	2	µg/l	<=0,1
Métamitron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Terbutylazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Terbutryne	0		0	2	µg/l	<=0,1
Benfluraline	0		0	2	µg/l	<=0,1
Secbuméton	0		0	2	µg/l	<=0,1
Cyanazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Prométon	0		0	2	µg/l	<=0,1
Terbuméton	0		0	2	µg/l	<=0,1
Desmétryne	0		0	2	µg/l	<=0,1
Sébuthylazine	0		0	2	µg/l	<=0,1

Simazine	0		0	5	µg/l	<=0,1
Métribuzine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Améthryne	0		0	2	µg/l	<=0,1
Atrazine	0	0,00	0,01	5	µg/l	<=0,1
Terbuconazole	0		0	2	µg/l	<=0,1
Triadiminol	0		0	2	µg/l	<=0,1
Cyproconazole	0		0	4	µg/l	<=0,1
Epoxyconazole	0		0	2	µg/l	<=0,1
Propiconazole	0		0	2	µg/l	<=0,1
Flusilazole	0		0	2	µg/l	<=0,1
Hexaconazole	0		0	2	µg/l	<=0,1
Métobromuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Siduron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Diflubenzuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Triflumuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Metoxuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Triasulfuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Chloroxuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Ethidimuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Isoproturon	0		0	4	µg/l	<=0,1
Rimsulfuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Metsulfuron méthyl	0		0	2	µg/l	<=0,1
Linuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Fluométuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Chlortoluron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Flazasulfuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Chlorsulfuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Monuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Diuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Metabenzthiazuron	0		0	2	µg/l	<=0,1

Zone de distribution - MORET SAINT MAMMES

Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	0		0	2	µg/l	<=200
Manganèse total	0		0	12	µg/l	<=50
E.Coli /100ml	0		0	28	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	3,04	44	28	n/ml	
Entérocoques fécaux	0		0	28	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	7,04	50	28	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	28	n/100ml	<=0
Chlore libre	0,05	0,22	0,35	33	mg/l	
Chlore total	0,1	0,27	0,41	33	mg/l	

→ *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	99	106	15
Physico-chimique	1 317	228	23

6.3. Bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

ROUSSIGNY MORET(Désinfection seule)	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	208 775	207 857	204 725	193 986	195 615	0,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	448	447	491	453	473	4,4%
Volume produit refoulé (m3)		0	417 092	427 898	414 001	-3,2%

6.4. La facture 120 M³

MORET SUR LOING	m ³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			244,01	227,08	-6,94%
Part délégataire			168,70	172,04	1,98%
Abonnement			30,64	31,44	2,61%
Consommation	120	1,1717	138,06	140,60	1,84%
Part communale			16,80	3,60	-78,57%
Consommation	120	0,0300	16,80	3,60	-78,57%
Part communautaire			48,00	48,00	0,00%
Consommation	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0287	10,51	3,44	-67,27%
Collecte et dépollution des eaux usées			207,56	205,46	-1,01%
Part délégataire			125,96	123,86	-1,67%
Consommation	120	1,0322	125,96	123,86	-1,67%
Part syndicale			33,60	33,60	0,00%
Consommation	120	0,2800	33,60	33,60	0,00%
Part communautaire			48,00	48,00	0,00%
Consommation	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Organismes publics et TVA			110,53	116,03	4,98%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	41,76	48,00	14,94%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			32,77	32,03	-2,26%
TOTAL € TTC			562,10	548,57	-2,41%
SAINT MAMMES	m ³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			244,01	236,68	-3,00%
Part délégataire			168,70	172,04	1,98%
Abonnement			30,64	31,44	2,61%
Consommation	120	1,1717	138,06	140,60	1,84%
Part communale			16,80	13,20	-21,43%
Consommation	120	0,1100	16,80	13,20	-21,43%
Part communautaire			48,00	48,00	0,00%
Consommation	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0287	10,51	3,44	-67,27%
Collecte et dépollution des eaux usées			207,56	205,46	-1,01%
Part délégataire			125,96	123,86	-1,67%
Consommation	120	1,0322	125,96	123,86	-1,67%
Part syndicale			33,60	33,60	0,00%
Consommation	120	0,2800	33,60	33,60	0,00%
Part communautaire			48,00	48,00	0,00%
Consommation	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Organismes publics et TVA			116,98	116,56	-0,36%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	47,88	48,00	0,25%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			33,10	32,56	-1,63%
TOTAL € TTC			568,55	558,70	-1,73%

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

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

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

Le compte annuel de résultat de l'exploitation relatif à un contrat de délégation de service public, établi sous la responsabilité de la Société délégué, 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 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 2.1.1. pour les chantiers HDSP.

En outre, dans le cadre de la réorganisation régionale des contrats de Veolia Eau en France le centre Cher et Loire, l'agence de Chartres et le service Nord Yonne ont été transférés en 2012 de la Région Ile de France Centre aux Régions Ouest et Centre Est ; 344 contrats, dont 252 contrats de DSP, sont ainsi concernés par ce transfert.

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

1 - PRODUITS

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

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

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

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

2 - CHARGES

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

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1) ;
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 2.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 2.1.2).

2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au § 2.2. La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou à un niveau supérieur (et alors répartie en tant charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

2.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

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.

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance 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.

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Impact des avances remboursables à taux zéro

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

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

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

2-2 – Charges réparties

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

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

2.2.1 – Principe de répartition

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

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

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des

prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat.

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

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

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

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

2.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 – Autres charges

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

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

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

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

2.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

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

3 - AUTRES INFORMATIONS

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

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

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

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

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

→ Avis des commissaires aux comptes

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

→ Etat des produits



E4210 SIDEAU (MORET - SAINT MAMMES)

ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2012 - EAU

	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volume	PU	MtHT	Volume	PU	MtHT
Produits facturés						
Part Abonnement						
Total Part Abonnement :			102 605,03 €			0,00 €
Part Consommation						
	-1 000	1,1173 €	-1 117,28 €			
	62 592	1,1339 €	70 973,23 €	37 166	0,0150 €	558,42 €
	132 336	1,1505 €	152 252,70 €	149 689	0,0300 €	4 490,67 €
	114 165	1,1629 €	132 762,50 €	24 605	0,0550 €	1 353,85 €
				89 971	0,1100 €	9 896,81 €
				-1 000	0,3500 €	-350,00 €
				62 592	0,3750 €	23 473,52 €
				246 501	0,4000 €	98 600,40 €
Factures annulées au titre d'exercices antérieurs			-3 548,21 €			-1 125,79 €
Total Part Consommation :			351 322,94 €			136 897,88 €
Total des produits facturés :			453 927,97 €			136 897,88 €
Dédommagement Charte Qualité			-253,29 €			
Total des produits au titre de l'année <i>(hors estimations sur consommations)</i>			453 674,68 €			136 897,88 €
Variation de la part estimée sur consommations			5 504,92 €			9 010,73 €
Produits nets d'exploitation			459 179,60 €			145 908,61 €

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.

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).

→ *Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes*⁷

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

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

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

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

Les exploitants de réseaux doivent ainsi préciser la localisation géographique des différents ouvrages concernés. ***L'incertitude sur la localisation géographique d'un ouvrage en service peut remettre en cause le projet de travaux ou modifier les conditions techniques ou financières de leur réalisation.*** Ils doivent déclarer leurs réseaux sur un guichet unique (www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr), moyennant une redevance⁸ (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

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

→ *Gestion clientèle*

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

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

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

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

→ *Normes techniques*

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

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

⁸ Arrêté du 3 septembre 2012.

⁹ Norme n°48 éditée par la CNIL.

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

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

¹² Arrêté du 22 juin 2012.

sanitaire) et assurer la traçabilité des opérations de maintenance des modules de filtration membranaire mis en œuvre.

→ *Risques professionnels*¹³

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

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

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

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

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

EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

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

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

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

→ *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

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

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

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

¹⁶ Arrêté du 2 juillet 2012.

¹⁷ Arrêté du 23 juillet 2012.

de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages¹⁸.

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

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

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

→ ***Protection des milieux***

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

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

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

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

Stratégie nationale « mer-littoral » (SNML)²⁴. La SNML a vocation de 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.

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

¹⁹ Arrêté du 6 août 2012.

²⁰ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

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

²² Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

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

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

→ Réforme des enquêtes publiques²⁵

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

→ Evaluation des incidences environnementales

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

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

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

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

→ Gestion des risques « inondations »

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

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

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

²⁷ Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

²⁸ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

²⁹ Arrêté du 27 avril 2012.

6.7. 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 100, avec le barème suivant :

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume

comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (arrêté du 2 mai 2007)

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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



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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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