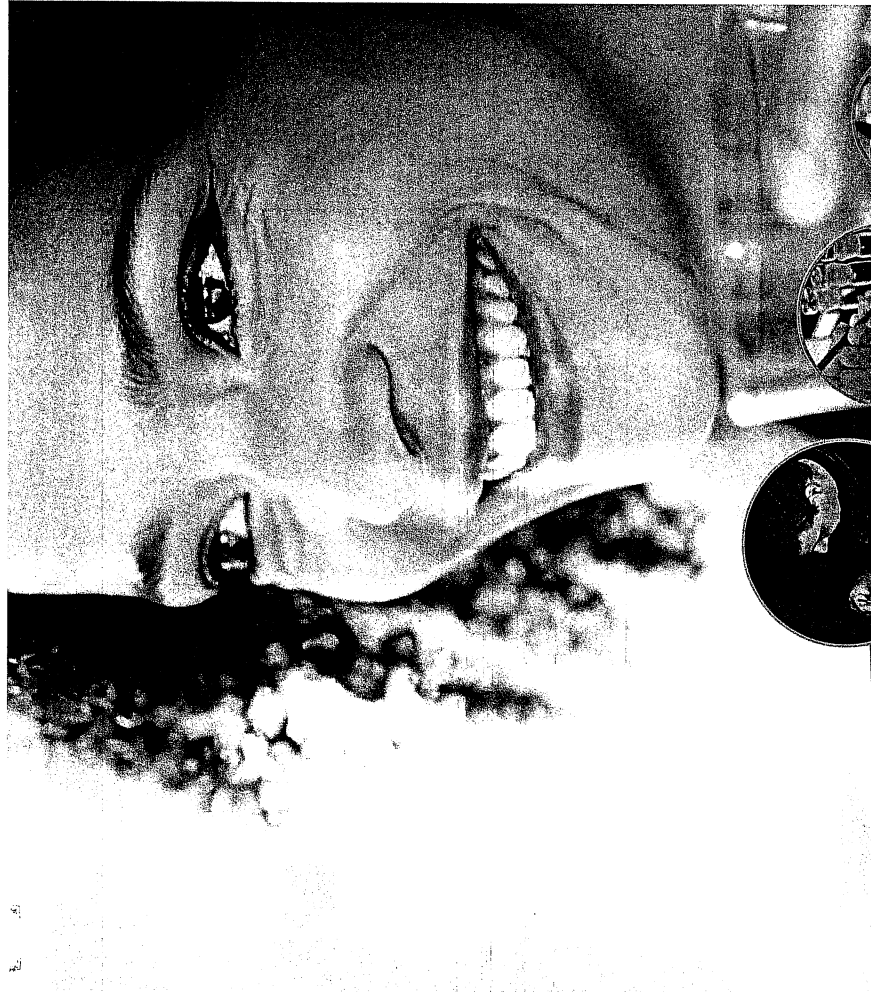






2013

RAPPORT ANNUEL

DU DELEGATAIRE

EPISY

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005



Gestion du document	Auteur	Date
Validation	Matthieu POITEVIN	26 mai 2014



2013

SYNTHESE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - COMMUNE(S) DESERVIE(S) : EPISY

LES CHIFFRES DU SERVICE

525	245	8	100,0	97,4	128
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbologique (%)	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne n moyenne (l/hab/j)
	Installations de production	Réservoir(s)			

L'essentiel de l'année 2013

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Faits marquants région IDF - 2013

Mise en place d'une cellule de pilotage centralisé des interventions
En 2013, une nouvelle entité a été créée dans les centres, pour améliorer le pilotage de l'exploitation. La cellule Méthodes et planification « PIVO » assure le pilotage centralisé de toutes les interventions de nos techniciens, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse. PIVO joue le rôle d'une « tour de contrôle » et facilite le quotidien des agents en optimisant la programmation des interventions sur l'ensemble des métiers de Veolia Eau.

Un numéro non surtaxé pour nous contacter
En 2013, un nouveau numéro de téléphone a été mis en place pour joindre notre Centre Service Client. Ce numéro est non surtaxé, que l'appel soit passé à partir d'une ligne fixe, d'un téléphone mobile ou d'une box. Pour l'utilisateur, c'est la garantie d'accéder au service client à un coût sans surtaxe. Ce numéro fonctionne en complément du numéro dédié aux urgences techniques (lui aussi

non surtaxé), permettant une prise en compte plus rapide et plus fiable de ces appels.

Mise en place d'une nouvelle facture
Depuis 2013, Veolia Eau déploie progressivement un nouveau modèle de facture, plus lisible et plus détaillée. Ce support offre davantage de pédagogie : il permet au consommateur de comprendre rapidement les évolutions de sa consommation, les grands postes de la facture et la part versée aux différents acteurs, mais aussi de mieux valoriser des messages d'information ou conseils pratiques pour maîtriser sa consommation.

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 ainsi contribué en 2013 au soutien de ce dispositif à hauteur de 88 080.96 €, et de 578 personnes.
En complément, des fonds d'aide locaux (Chèques eau) destinés à la prise en charge de la facture, ont permis de venir en aide à 259 clients, pour un montant cumulé de 36 121.70 €.

Faire vivre la diversité dans l'entreprise
Grâce aux actions entreprises en faveur du handicap le taux d'emploi des travailleurs handicapés dépasse le seuil légal des 6 % des effectifs de Veolia Eau en Ile de France.
En 2013, plusieurs campagnes et actions de sensibilisation auprès de nos salariés ont été organisées, pour améliorer la prise en compte du handicap au quotidien. 19 reconnaissances de travailleurs handicapés ont été renouvelées, 2 salariés bénéficiant d'une reconnaissance handicap ont été recrutés et 6 postes de travail ont été aménagés avec l'aide d'un cabinet d'étude ergonomique.

Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
Volume prélevé		Déléataire	0 m3
Volume produit (C)		Déléataire	0 m3
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)		Déléataire	25 553 m3
Volume mis en distribution (m³)		Déléataire	25 553 m3
Volume de service du réseau		Déléataire	14 m3
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
Nombre de communes		Déléataire	1
[P101.0] Nombre d'habitants desservis total (estimation)		Collectivité (2)	525
Nombre total d'abonnés (clients)		Déléataire	245
- Abonnés domestiques		Déléataire	245
- Abonnés non domestiques		Déléataire	0
- Abonnés autres services d'eau potable		Déléataire	0
Volume vendu		Déléataire	24 881 m3
Volume vendu aux Abonnés domestiques		Déléataire	24 881 m3
Volume vendu aux Abonnés non domestiques		Déléataire	0 m3
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)		Déléataire	0 m3
Consommation moyenne		Déléataire	128 l/hab/
Consommation individuelle unitaire		Déléataire	101 m3/hab/an
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1] Taux de conformité des prélèvements microbiologique		ARS (1)	100,0 %
[P102.1] Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques		ARS (1)	100,0 %
[P151.1] Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées		Déléataire	u/1000 abonnés
[D151.0] Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service		Déléataire	1
[P152.1] Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés		Déléataire	100,00 %
[P155.1] Taux de réclamations		Déléataire	0,00 u/1000 abonnés
[P154.0] Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente		Déléataire	1,55 %
[P109.0] Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité		Collectivité (2)	0
- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité		Collectivité (2)	0
- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité		Collectivité (2)	0
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0] Prix du service de l'eau au m³ TTC		Déléataire	2,30 euro/m3

EPISY - 2013 - Page 5

EPISY - 2013 - Page 6

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
Nombre d'installations de production		Déléataire	0
Capacité totale de production		Déléataire	0 m3/
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau		Déléataire	0
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau		Déléataire	0 m3
Longueur de réseau		Déléataire	8 km
Longueur de canalisation de distribution		Collectivité (2)	6 km
[P103.2] Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable		Déléataire	30
Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire		Déléataire	0 m
[P107.2] Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable		Collectivité (2)	0,00 %
Nombre de branchements		Déléataire	236
Nombre de branchements en plomb		Déléataire	0
Nombre de branchements en plomb supprimés		Déléataire	36
Nombre de branchements neufs		Déléataire	1
Nombre de compteurs		Déléataire	257
Nombre de compteurs remplacés		Déléataire	2
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3] Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau		Collectivité (1)	0 %
Nombre de fuites réparées		Déléataire	7
Volume consommé autorisé 365 jours (A)		Déléataire	24 895 m3
Indice linéaire de consommation		Déléataire	10,60 m3/km
[P104.3] Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)		Déléataire	97,4 %
[P105.3] Indice linéaire des volumes non comptés		Déléataire	0,33 m3/jour/km
[P106.3] Indice linéaire de pertes en réseau		Déléataire	0,28 m3/jour/km
Energie relevée consommée		Déléataire	kWh
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle		Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service Publics Locaux		Déléataire	89,39%
Existence d'une Commission consultative des Services		Déléataire	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement		Déléataire	Oui
LES CERTIFICATS		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	Certification obtenue par l'exploitant
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
En rouge figurent les codes indicateurs éligibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSP

Une organisation tournée vers les Clients



Votre lieu d'accueil

Toutes vos démarches sans vous déplacer

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

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

Votre service client en ligne est accessible :

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



Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

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

Un seul numéro : 0 969 368 624

L'Editorial



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Alain Franchi
Directeur Général de Veolia Eau France

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	13
1.1. Le contrat	14
1.2. Les chiffres clés et faits marquants	15
2. LA QUALITE DU SERVICE	17
2.1. Les moyens mobilisés	18
2.2. Le patrimoine du service	23
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	32
2.4. La qualité de l'eau produite et distribuée	38
2.5. Les services aux clients	41
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	45
3.1. La protection des ressources en eau	46
3.2. L'énergie et les réactifs	47
3.3. La valorisation des déchets liés au service	48
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	49
4.1. Le prix du service public de l'eau	50
4.2. L'accès aux services essentiels	51
4.3. Les engagements sociaux et environnementaux	52
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	57
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	59
5.2. Le patrimoine du service	61
5.3. Les investissements et le renouvellement	62
6. ANNEXES	65
6.1. Le synoptique du réseau	66
6.2. Le contrôle de l'eau	67
6.3. La facture 120 M ³	69
6.4. Annexes financières	70
6.5. Les nouveaux textes réglementaires	80
6.6. Glossaire	85
6.7. Listes d'intervention	92



1.1. Le contrat

- **Délégataire :** Société des Eaux de Melun
- **Périmètre du service :** EPISY
- **Numéro du contrat** S7450
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Branchements
- **Durée du contrat**
 - Date de début : 13/07/2005
 - Date de fin : 12/07/2015

→ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	08/01/2011	Mise en place du radiorelevé et de la garantie Tulle-Nouveau RS.

→ Les engagements vis-à-vis des tiers

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	ECUELLES	Achat d'eau - Ecuelles
achat	Villemer	Achat d'eau - Villemer

1.2. Les chiffres clés et faits marquants

1.2.1. LES CHIFFRES CLES

525 habitants desservis [D101.0]

245 abonnés

236 branchements

6 km de canalisations de distribution



2. LA QUALITE DU SERVICE

2.1. Les moyens mobilisés

2.1.1. LE SERVICE

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

→ *Les fonctions support : des services experts*

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

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

Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, 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.

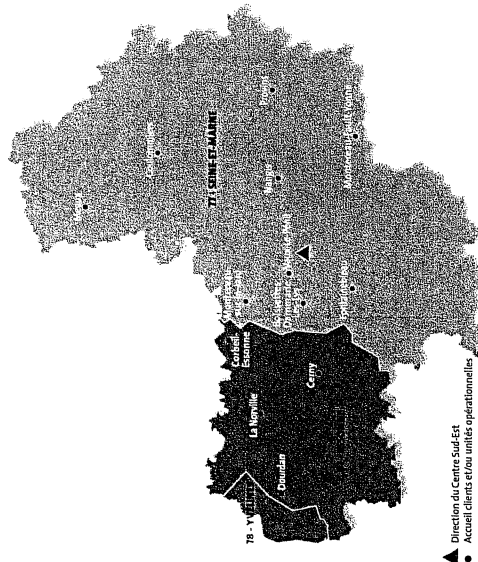
Trois filières métiers ont été créées :

- ♦ 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 près de nos clients

A l'écoute des collectivités locales et de leurs besoins, cette organisation est fondée sur la proximité, la réactivité de nos équipes et la traçabilité de nos 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

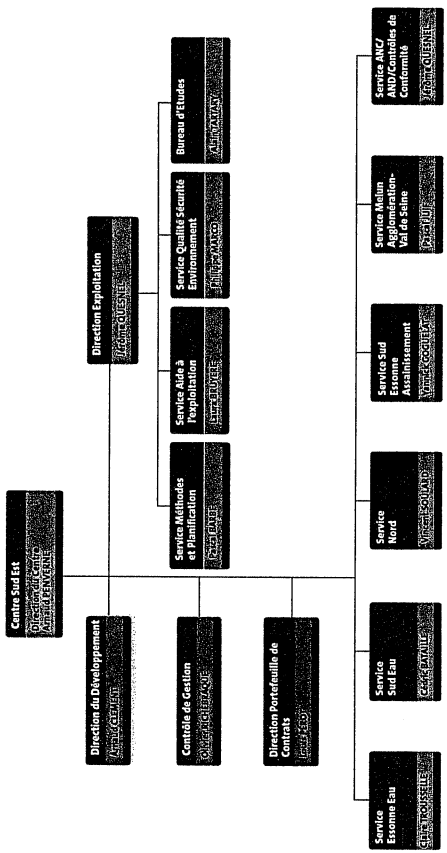


Le Centre Sud-Est assure l'ensemble des missions liées à l'exploitation des services d'eau et d'assainissement, pour le compte des collectivités ou des clients industriels :

- > 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, nettoiement des plans d'eau...

Le Centre Sud-Est en chiffres	
119 contrats eau potable	
181 255 abonnés eau potable soit 550 164 habitants	
43 4 millions m ³ vendus par an	
135 points de production	
4 044 km de réseaux de distribution	
130 contrats assainissement	
125 542 usagers assainissement soit 498 054 habitants	
129 unités de dépollution	
620 postes de relèvement	
3 066 km de réseaux de collecte	

Le Centre Sud-Est est composé de 308 collaborateurs expérimentés, au service de nos clients.



Organigramme au 31/12/2013

Il s'appuie sur 6 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 Melun Rural. Votre contact est Mr POITEVIN Matthieu qui a remplacé Mr BATAILLE Cédric.

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 sont 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. Elle 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 et du grand public concernant la qualité de l'eau, le prix de l'eau, les métiers de l'eau et de l'assainissement.

La Direction des Ressources Humaines

Elle a en charge la gestion de l'ensemble des 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.

2.1.2. L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

2.2. Le patrimoine du service

2.2.1. L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

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

→ Les réseaux de distribution

Canalisations	Nombre	Qualification
Longueur d'adduction (ml)	0	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	6 435	Bien de retour

	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	6 435	6 435
Diamètre 40 (mm)	428	428
Diamètre 60 (mm)	1 697	1 697
Diamètre 80 (mm)	291	291
Diamètre 90 (mm)	281	281
Diamètre 100 (mm)	305	305
Diamètre 110 (mm)	292	292
Diamètre 125 (mm)	600	600
Diamètre 160 (mm)	1 485	1 485
Diamètre 200 (mm)	1 056	1 056

→ Les branchements en domaine public

Branchements	Nombre	Qualification
Nombre de branchements	236	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	1 133	Bien de retour

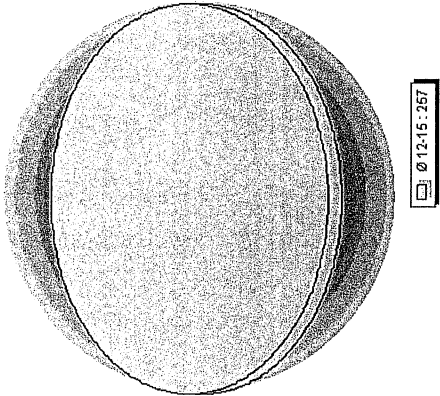
→ Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	257	Bien de reprise

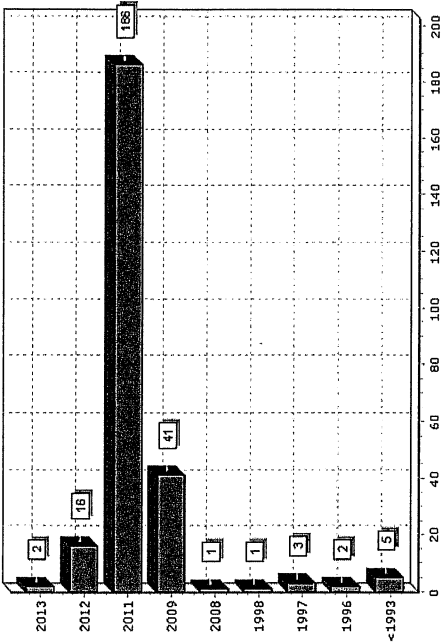
(*) compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation

Diamètre (mm)	12-15	Total
Nombre	257	257
Age moyen	2 010	

Répartition par diamètre



Pyramide des âges



→ Les équipements du réseau

Equipements de réseau	Nombre	Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	8	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	8	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	12	Bien de retour

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

→ Réseaux et branchements historique

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Longueur totale du réseau (km)	7,5	7,5	7,5	7,6	7,6	0,0%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (ml)	7 534	7 540	7 547	7 554	7 568	0,2%
dont canalisations	6 421	6 421	6 421	6 421	6 435	0,2%
dont branchements	1 113	1 119	1 126	1 133	1 133	0,0%
Equipements	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Nombre d'appareils publics (*)	8	8	8	8	8	0,0%
dont poteaux d'incendie	8	8	8	8	8	0,0%
Branchements	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Nombre de branchements	232	233	234	235	236	0,4%
Compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Nombre de compteurs	241	244	247	254	257	1,2%

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

2.2.2. LA GESTION PATRIMONIALE

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

Dans le cadre d'une responsabilité partagée – selon le cadre défini par le contrat – 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. VEOLIA Eau est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

→ Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux et synthèse des opérations réalisées [P103.2]

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

Objectifs de la loi de Grenelle 2 et du décret d'application de l'article 161 publié le 27 janvier 2012

- Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux d'eau

- Engager des actions afin de limiter le taux de perte à 15% sur les réseaux urbains

Obligations réglementaires

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

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

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

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

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

Compte tenu de cette rupture, VEOLIA Eau pourra communiquer à vos services la valeur de l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale qui aurait été obtenue sans les modifications introduites par l'arrêté du 2 décembre 2013, c'est-à-dire, en application de l'ancien barème en vigueur à la date de signature du contrat.

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2009	2010	2011	2012	2013
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	-	-	-	-	30

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur officielle
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	0	0
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	0
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	0
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	0
ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	0
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	0	0
ICGPR Localisation des autres interventions	0	0
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0	0
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	0	0
Total:	60	30

Pour l'année 2013, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux potable [P103.2] est de 30 points sur un barème de 120.

Il n'atteint pas le seuil des 40 points. En conséquence, le service ne peut prétendre disposer du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret « pertes en eau » du 27 janvier 2012.

En conséquence, un plan d'actions est à mettre en œuvre pour que :

- D'une part, la valeur de l'indice atteigne la valeur seuil de 40 points afin que le service dispose durablement du descriptif détaillé ;
- D'autre part, le service puisse bénéficier des points additionnels compris entre les cotations 45 et 120 points du nouveau barème en vigueur ; points additionnels d'ores et déjà accessibles pour le service mais non comptabilisables compte-tenu de la toute nouvelle réglementation.

Ce plan d'action qui n'a pu être mis en œuvre en 2013 du fait de la publication tardive de l'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013, au regard d'une échéance fixée au 31 décembre 2013)

visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre. Les modalités d'accès aux informations à recueillir, ou la confirmation de celles partielles disponibles mais sujettes à de fortes incertitudes, seront à définir selon l'historique des informations dont dispose vos services. A titre d'exemple, la période de pose des canalisations peut être indirectement identifiée par le bials des phases successives d'urbanisation du territoire.

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

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

Pour l'année 2013, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] est de 0,00 %. 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 :

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	6 421	6 421	6 421	6 421	6 435
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

→ *La situation des biens*

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Branchements	Commune	Non-conformité des branchements plomb	Un programme pluriannuel de remplacement des branchements plomb est en place dans le cadre du contrat de délégation.

2.2.3. L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

La réalité du quotidien de l'exploitation consiste en un 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.

→ Réseaux et branchements

	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Nombre de fuites sur canalisation	0	0	0	1	0	-100,0%
Nombre de fuites par km de canalisation	0,0	0,0	0,0	0,2	0	-100,0%
Nombre de fuites sur branchements	1	0	2	1	3	200,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,0	0,9	0,4	1,3	225,0%
Nombre de fuites sur compteur	4	2	7	4	4	0,0%
Nombre de fuites sur équipements	1	2	0	0	0	0%
Nombre d'autres fuites	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées hors fuites sur compteur	2	2	2	2	3	50,0%
Canalisations renouvelées (m)	0	0	0	0	0	

→ Recherches de fuites

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

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

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

La recherche de fuites passe par les opérations suivantes :

- Suivi des volumes mis en distribution, par jour, volumes de nuit lorsque celui-ci est disponible
- Recherche par prélocalisation (oreilles acoustiques)

Les linéaires faisant l'objet de ce type de prélocalisation ne sont pas quantifiables avec précision.

Lorsque qu'une probabilité de fuite est décelée, les équipes locales font appel à un technicien permettant de réaliser la corrélation acoustique (service spécialisé permettant de positionner avec précision la fuite). Le présent rapport ne fait apparaître que les linéaires réalisés par cette méthode

2.2.4. 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 10% des coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

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 elle a 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 de compteurs 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 déléguante.

Fort 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 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.

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

→ Branchements

Renouvellement des branchements plomb						
Nombre de branchements	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	232	233	234	235	236	0,4%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	36	36	36	36	36	-87,8%
% de branchements plomb supprimés	0	0	0	0	0	36
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%	100%

(*) 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
Episy	2013	cheming du Bourg	Poly 25mm	1 VE
Episy	2013	Rue des Clozeaux	Poly 25mm	12 VE
Episy	2013	Rue des Maronniers	Poly 25mm	6 VE
Episy	2013	Cour du Bas	Poly 25mm	1 VE
Episy	2013	Route de Villecerf	Poly 25mm	2 VE
Episy	2013	rue du Vieux Moulin	Poly 25mm	5 VE
Episy	2013	rue Grande	Poly 25mm	9 VE

→ *Compteurs*

Renouvellement des compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Nombre de compteurs	241	244	247	254	257	1,2%
Nombre de compteurs remplacés	5	2	232	9	2	-77,8%
Taux de compteurs remplacés	2,1	0,8	93,9	3,5	0,8	-77,1%

2.2.5. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Réseaux, branchements et compteurs*

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Longueur totale du réseau (km)	7,5	7,5	7,5	7,6	7,6	0,0%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (ml)	7 534	7 540	7 547	7 554	7 568	0,2%
dont canalisations	6 421	6 421	6 421	6 421	6 435	0,2%
dont branchements	1 113	1 119	1 126	1 133	1 133	0,0%
Equipements	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Nombre d'appareils publics (*)	8	8	8	8	8	0,0%
dont poteaux d'incendie	8	8	8	8	8	0,0%
Branchements	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Nombre de branchements	232	233	234	235	236	0,4%
Compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Nombre de compteurs	241	244	247	254	257	1,2%

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

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

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
77250 - EPISY	24/07/2013	5 ROUTE D'ECUELLES	1	20/25 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, à l’inventivité et à l’engagement quotidien de ses équipes, VEOLIA Eau fait progresser le niveau de performance des services dont elle assure la gestion.

2.3.1. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

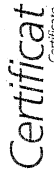
2.3.2. LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001¹ à hauteur de 90%.



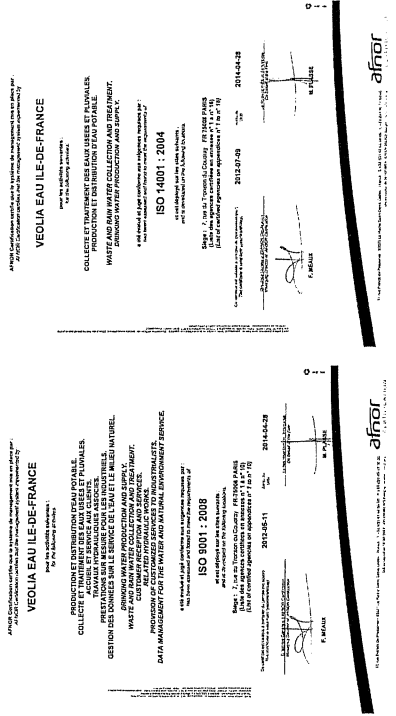
N° 1596476 IS



N° 2002P1885-11



N° 2002P1885-11



¹ Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires

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

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

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

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

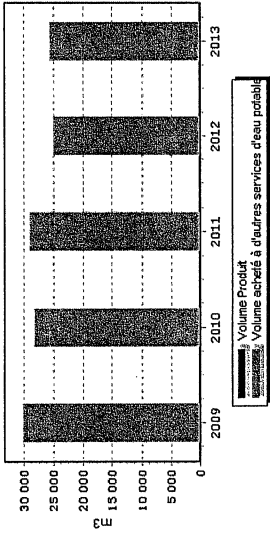
Dénomination	Situation	Nappe sollicitée	Débit exploité (m3/h)	Nombre de pompes	Traitement
Puits	Route d'Episy, Commune Sénonien	Nappe du Sénonien	30	2	Chlore
Forage	Route d'Episy, Commune d'Ecuelles	Nappe du Sénonien	75	2	Chlore
Captage SAGEP	Commune de Villemer				Chlore

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	30 200	28 227	29 100	24 960	25 553	2,4%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume mis en distribution (m3)	30 200	28 227	29 100	24 960	25 553	2,4%

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 :

	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	30 200	28 227	29 100	24 960	25 553	2,4%
ECUELLES	30 049	28 129	28 958	24 794	25 338	2,2%
Villemer	151	98	142	166	215	29,5%

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

→ Volume vendu

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Volume vendu selon le décret (m3)	21 427	26 542	27 188	21 265	24 881	17,0%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	21 427	26 542	27 188	21 265	24 881	17,0%
domestique ou assimilé	21 427	26 542	27 188	21 265	24 881	17,0%
autres que domestique	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 :

	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	0	0%

→ Volume consommé

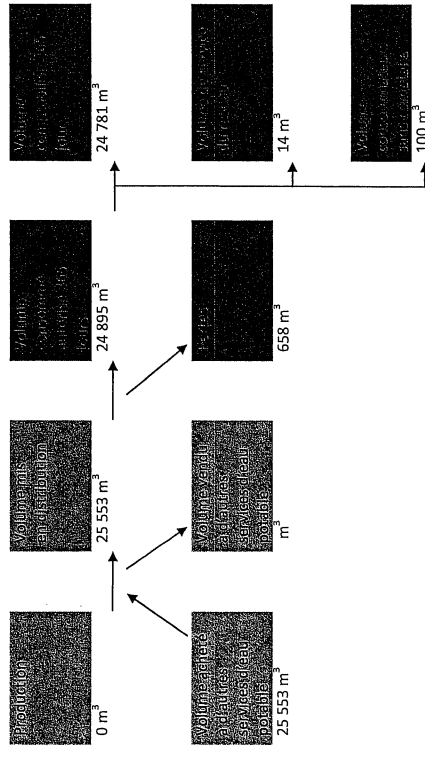
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purgés, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365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

	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Volume comptabilisé (m3)	21 347	26 438	27 084	21 165	24 781	17,1%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	80	104	104	100	100	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	0	0	6	7	14	100,0%
Volume consommé autorisé (m3)	21 427	26 542	27 194	21 272	24 895	17,0%
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	365	-0,3%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	21 347	26 438	27 084	21 165	24 781	17,1%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	21 427	26 542	27 194	21 272	24 895	17,0%

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

	2011			2012	2013
	INDIVIDUELS	BATIMENTS COMMUNAUX	EPISY		
	26 718	366	27 084	20 831	24 532
			21 165	334	249
			21 165		24 781
			27 084		24 781
				21 165	
					24 781

→ Synthèse des flux de volumes



Le rendement de réseau

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

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

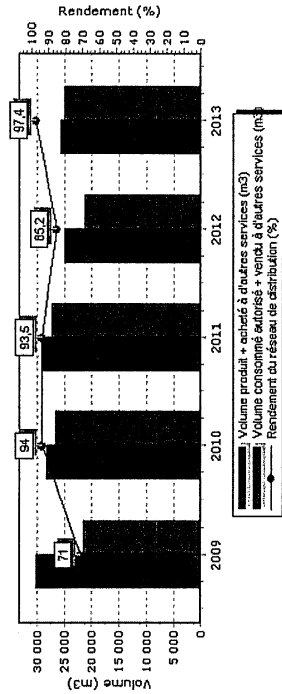
Mesurant la part du volume effectivement utilisé dans le volume introduit dans le réseau, le rendement de réseau permet d'apprécier la qualité du réseau et l'efficacité du service de distribution. Il importe aux collectivités d'atteindre les objectifs de rendement fixés par la loi pour éviter de faire peser sur les consommateurs un surcoût dû aux pénalités – doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource – prévues par le texte si les plans d'actions rendus nécessaires ne sont pas définis et mis en œuvre.

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, VEOUA Eau propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement [P104.3], tout en prenant en compte les contraintes dues à des causes non prévisibles (présence de CVM¹ par exemple).

Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Volume consommé autorisé 365 jours (m3).....A	71,0 %	94,0 %	93,5 %	85,2 %	97,4 %	14,3 %
Volume consommé autorisé 365 jours (m3).....B	21 427	26 542	27 194	21 272	24 895	17,0 %
Volume vendu à d'autres services (m3).....C	0	0	0	0	0	0 %
Volume acheté à d'autres services (m3).....D	30 200	28 227	29 100	24 960	25 553	2,4 %

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

Evolution du rendement du réseau de distribution



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

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/kmjl)					
(A-B)/(L/1000)/365	3,78	0,76	0,86	1,61	0,33
Volume mis en distribution (m3).....A	30 200	28 227	29 100	24 960	25 553
Volume comptabilisé 365 jours (m3).....B	21 347	26 438	27 084	21 165	24 781
Longueur de canalisation de distribution (ml).....L	6 421	6 421	6 421	6 421	6 435

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/kmjl) (A-B)/(L/1000)/365	3,74	0,72	0,81	1,57	0,28
Volume mis en distribution (m3).....A	30 200	28 227	29 100	24 960	25 553
Volume consommé autorisé 365 jours (m3).....B	21 427	26 542	27 194	21 272	24 895
Longueur de canalisation de distribution (ml).....L	6 421	6 421	6 421	6 421	6 435

1 Chlorure de Vinyle Monomère

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

	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Nombre de fuites sur canalisations	0	0	0	1	0	-100,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	-100,0%
Nombre de fuites sur branchement	1	0	2	1	3	200,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,0	0,9	0,4	1,3	225,0%
Nombre de fuites sur compteur	4	2	7	4	4	0,0%
Nombre de fuites sur équipement	1	2	0	0	0	0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	6	4	9	6	7	16,7%
Linéaire soumis à recherche de fuites	3 125	3 978	2 152			

Commune	Nombre de fuites compteurs
EPISY	4

→ Performance opérationnelle du réseau de distribution

Année	Rdt (%)	ILP (m3//km)	ILVNC (m3//km)	ILC (m3//km)
2013	97,4	0,28	0,33	10,60

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

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

ILVNC (Indice linéaire des volumes non-comptés (m3//km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé 365 jours) / (longueur de canalisation de distribution/365)

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

Obligation réglementaire d'établir et de mettre en œuvre un plan d'action avant le 31/12/2014

2.4. La qualité de l’eau produite et 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.

2.4.1. LA RESSOURCE

Détail des non conformités sur la ressource :

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

2.4.2. 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.² :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	8	8	2	2
Physico-chimique	6	6	7	7
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	12	12	3	3
Physico-chimique	33	33	15	15
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0	-	0	-
Physico-chimique	19	-	0	-

² Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué			
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	1	1	Limite de Qualité
Fer total	3	3	Référence de Qualité
Sinazine	1	1	Limite de Qualité
Turbidité	5	5	Limite et Référence de Qualité

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

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

Détail des non conformités par rapports aux références de qualité :

Tous les résultats sont conformes

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

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS³. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations⁴, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	4	4	4	3	4
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	4	4	4	3	4
Paramètres physico-chimique	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité physico-chimique	0,00 %	50,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	0	1	0	2	1
Nombre de prélèvements non conformes	1	1	0	0	0
Nombre total de prélèvements	1	2	0	2	1

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

3 Agence Régionale de Santé

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

→ Teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère

La directive européenne 98/83/CE du 3 novembre 1998 relative à la qualité des Eaux Destinées à la Consommation Humaines (EDCH) limite à 0,5 µg/L la teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) résiduel du polychlorure de vinyle (PVC). La Directive Européenne transposée en droit français par le décret n°2001-1220 du 20 décembre 2001 ne prévoit pas de mesure analytique de ce paramètre dans l'eau, sauf lors de circonstances particulières (pollution d'une ressource en eau d'origine industrielle, réalisation de campagnes de mesures spécifiques, etc.).

En 2011, la Direction Générale de la Santé (DGS) a diligenté une campagne nationale sur ce paramètre. Cette campagne nationale d'analyse du CVM a montré que le contrôle sanitaire tel qu'il était prévu dans les textes antérieurs de la réglementation, c'est-à-dire non ciblé sur les zones potentiellement à risque de migration du CVM résiduel dans les tronçons de canalisations, ne permet pas de détecter les non-conformités..

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

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

Repérage des canalisations à risques

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

L'ensemble des informations susceptibles de faciliter cette démarche de repérage a été soit adressé directement à l'ARS, soit compilé par les exploitants pour envoi à l'ARS demanderesse.

Adaptation du contrôle sanitaire et du programme d'auto-surveillance

De par les caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), certains réseaux font partie des sites susceptibles d'être concernés par le phénomène de migration du CVM et pour lesquels le programme d'auto-surveillance a été ou devra être adapté en pérennisant la réalisation régulière d'analyses sur ce paramètre.

Gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité au robinet

Au titre de l'autosurveillance, nous avons engagé des recherches sur ce paramètre au cours de l'année 2013. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes.

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 deux heures en zone urbaine et quatre heures en zone rurale, 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 deux heures...

2.5.1. LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ *Les abonnés du service*

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

	2009	2010	2011	2012	2013	NIN-1
Nombre total d'abonnés (clients)	232	238	235	240	245	2,1%
domestiques ou assimilés	232	238	235	240	245	2,1%
autres que domestiques	0					
Volume vendu selon le décret (m3)	21 427	26 542	27 188	21 265	24 881	17,0%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	509	511	516	518	525	1,4%

→ *Les données par commune*

EPISY	2012	2013
Individuels	237	242
Industriels	0	0
Bâtiments communaux	3	3
Total	240	245
Total global	240	245

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

Abonnements Eau	2013
Nombre de prises d'abonnements	245
Nombre de résiliations	24
Taux de mutations	20
9,80 %	
Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)	7
ASPECT	0
FUITES	4
GOUT	0
MANQUE D'EAU	0
ODEUR	0
PRESSION	0
PROBLEMES INSTALLATION	2
Nombre de demandes sur factures	3
DEGREVEMENT FUIITE	0
ESTIMATION	1
INDEX DOUTEUX	1
TARIF MIS EN CAUSE	1
Taux de clients bénéficiant d'un échelancier de paiement différé	
Taux de clients prélevés	43,27 %
dont mensualisés	26,12 %
	1,56 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	
Déplacements pour impayés	0
Branchement fermé	0
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	0
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	0

2.5.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats pour notre Région en décembre 2013 sont :

	2013
Satisfaction globale	88,33
La continuité de service	95,83
La qualité de l'eau distribuée	73,45
Le niveau de prix facturé	44,12
La qualité du service client offert aux abonnés	81,74
Le traitement des nouveaux abonnements	84,81
L'information délivrée aux abonnés	74,13

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

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %	89,47 %	100,00 %	100,00 %	-
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	14	19	17	23	24
Nombre de branchements ouverts dans le délai	14	17	17	23	-

Les données ne sont pas disponibles et seront transmises à l'édition du rapport définitif

→ **Le taux de réclamations écrites**

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

DEMANDES ADMINISTRATIVES	2012	2013
CONTRAT	0	0
DEGREVEMENT FUITE	2	0
ESTIMATION	0	1
INDEX DOUTEUX	0	1
PLAINTÉ RELEVÉ	0	0
TARIF MIS EN CAUSE	0	1
Total	2	3
DEMANDES TECHNIQUES	2012	2013
AUTRES	0	1
FUITES	4	4
MANQUE D'EAU	2	0
PROBLEMES INSTALLATION	0	2
Total	6	7

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

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

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

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

Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	2009	2010	2011	2012	2013
	4,31	4,20	0,00	4,17	-
Nombre d'interruptions de service	1	1	0	1	-
Nombre d'abonnés (clients)	232	238	235	240	245

Les données ne sont pas disponibles et seront transmises à l'édition du rapport définitif

2.5.3. 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'indemnités charte accordées en 2013 : 0

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie

1. Votre eau est contrôlée régulièrement
Nous nous engageons à effectuer régulièrement des contrôles de la qualité de l'eau distribuée dans votre réseau. Les résultats de ces contrôles sont mis à disposition de tous les abonnés. Vous pouvez consulter ces données sur le site internet de VEOLIA Eau.

2. Votre facture est expliquée en détail
Nous nous engageons à vous expliquer, jour après jour, l'usage de l'eau et les services que nous vous proposons. Vous pouvez consulter ces données sur le site internet de VEOLIA Eau.

3. Vos branchements sont installés
Nous nous engageons à vous proposer des branchements de qualité, adaptés à vos besoins. Vous pouvez consulter ces données sur le site internet de VEOLIA Eau.

4. Vos branchements sont installés
Nous nous engageons à vous proposer des branchements de qualité, adaptés à vos besoins. Vous pouvez consulter ces données sur le site internet de VEOLIA Eau.

5. Vos branchements sont installés
Nous nous engageons à vous proposer des branchements de qualité, adaptés à vos besoins. Vous pouvez consulter ces données sur le site internet de VEOLIA Eau.

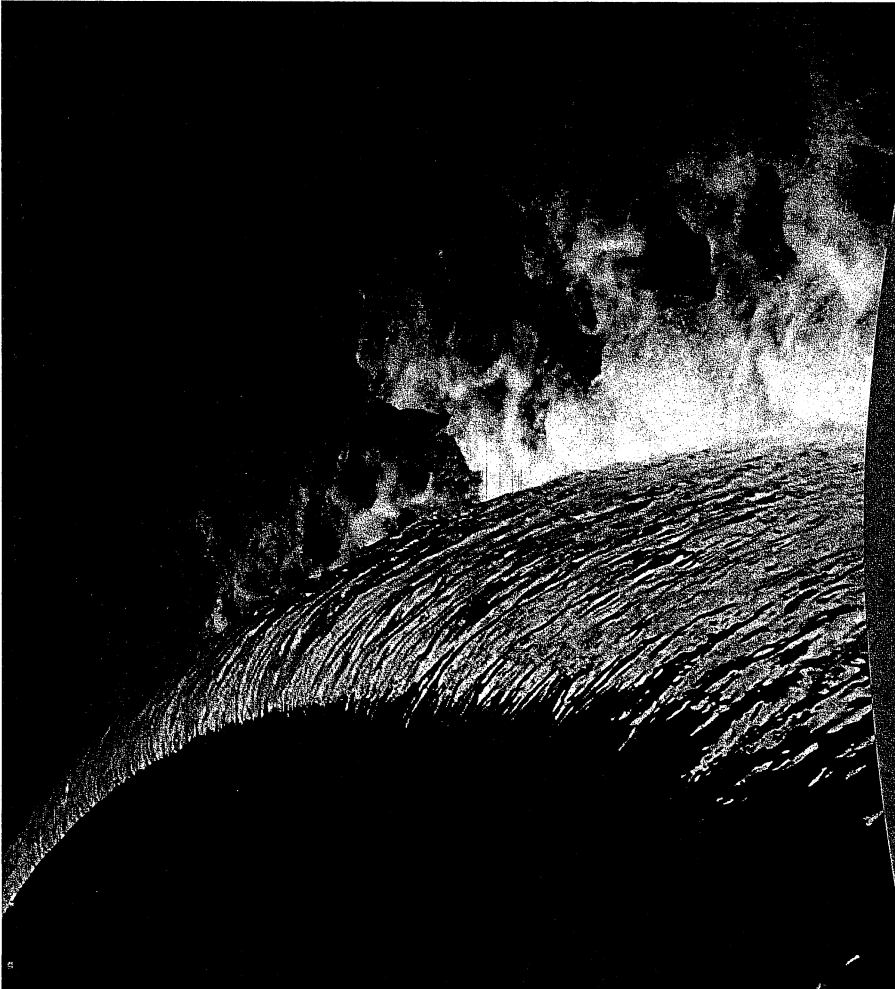
6. Vos branchements sont installés
Nous nous engageons à vous proposer des branchements de qualité, adaptés à vos besoins. Vous pouvez consulter ces données sur le site internet de VEOLIA Eau.

7. Vos branchements sont installés
Nous nous engageons à vous proposer des branchements de qualité, adaptés à vos besoins. Vous pouvez consulter ces données sur le site internet de VEOLIA Eau.

8. Vos branchements sont installés
Nous nous engageons à vous proposer des branchements de qualité, adaptés à vos besoins. Vous pouvez consulter ces données sur le site internet de VEOLIA Eau.

Application de notre garantie Charte Service Client

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



3.

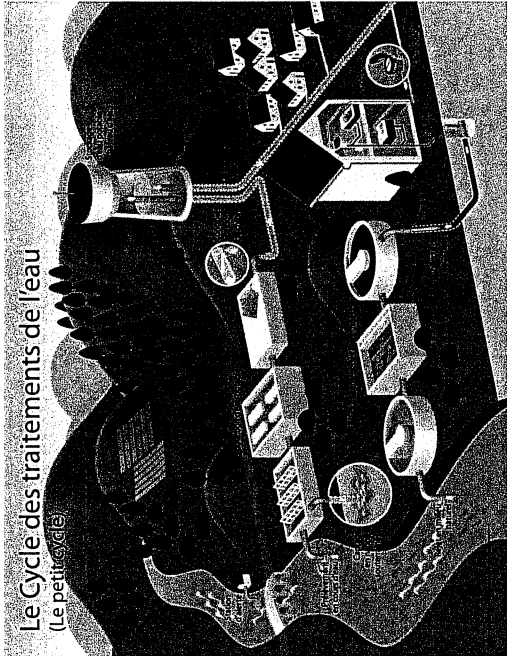
LA VALORISATION DES RESSOURCES

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. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P108.3] permet d'évaluer ce processus.

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	2009	2010	2011	2012	2013
	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

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

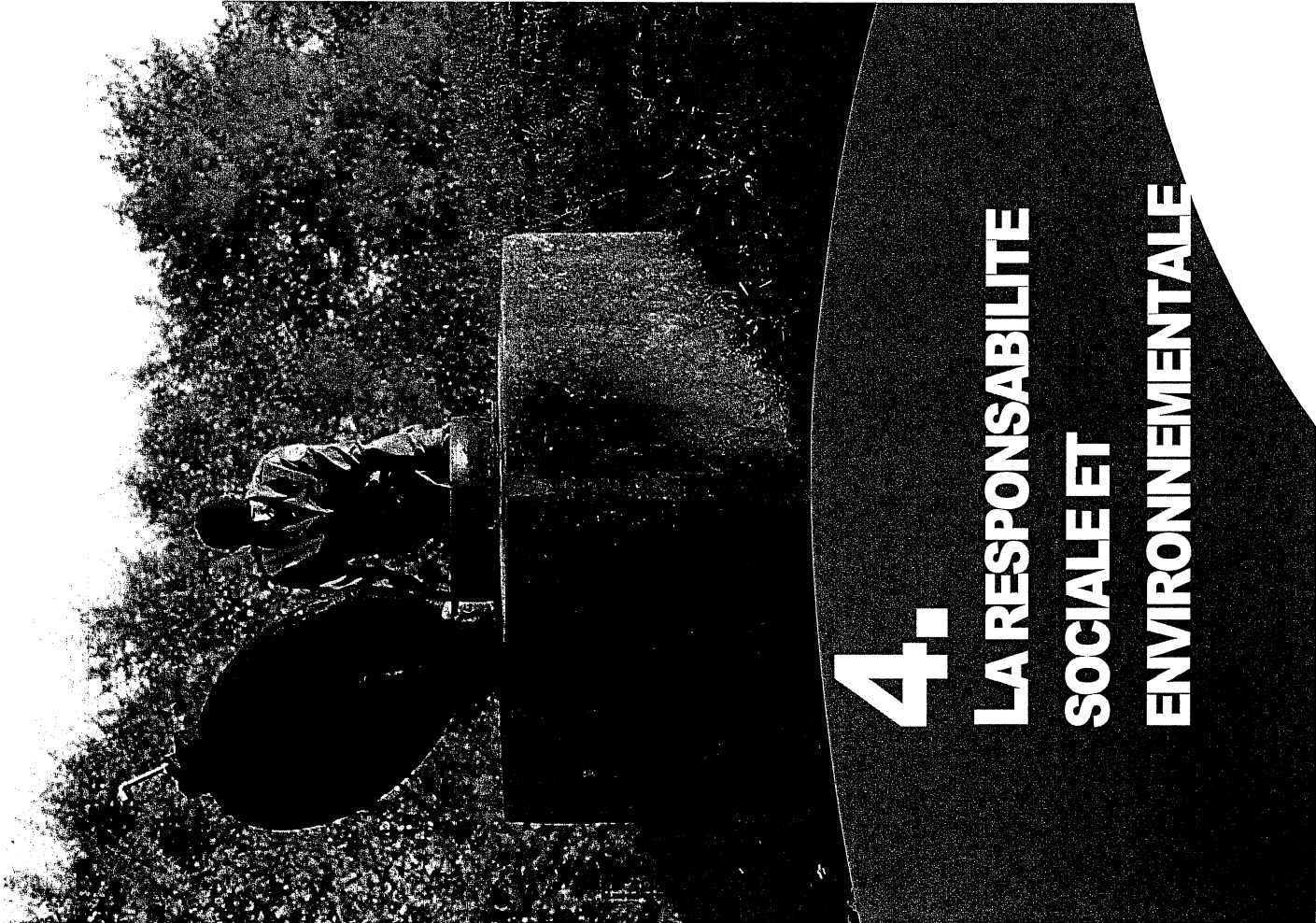


3.2. L'énergie et les réactifs

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.

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 privilégié.



4.

LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

4.1. Le prix du service public de l'eau

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

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

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

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

4.1.2. LE PRIX DU SERVICE

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

EPISY	Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2014	NIN-1
Part délégataire				161,82	168,87	4,36%
Abonnement				56,36	58,82	4,36%
Consommation		120	0,9171	105,46	110,05	4,35%
Part collectivité(s)				22,19	22,19	0,00%
Consommation		120	0,1849	22,19	22,19	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)		120	0,1845	13,28	22,14	66,72%
Organismes publics				48,00	48,00	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)		120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Total HT				245,29	261,20	6,49%
TVA				13,49	14,37	6,52%
Total TTC				258,78	275,57	6,49%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3				2,16	2,30	6,48%

4.1.3. LA FACTURE 120 M³

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

Les factures type sont présentées en Annexe.

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	0	0	1	-
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	0,00	0,00	-	0,00
Volume vendu selon le décret (m³)	21 427	26 542	27 188	21 265	24 881

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	17	13	14	13	8

ERISV - 2013 - Page 53

4.3. Les engagements sociaux et environnementaux

4.3.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

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

Il est à noter que VEOLIA Eau est la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés aux métiers de l'environnement. Chaque année, les Campus VEOLIA dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuelle nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles pour promouvoir un comportement la sécurité au travail. L'évaluation annuelle de managers de VEOLIA Eau intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

4.3.2. L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU SERVICE

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

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

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

4.3.3. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

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

Les équipes de la direction locale mettent en place des actions favorisant l'emploi local, participant 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.

Nos événements 2013

Veolia a participé sur le territoire du centre Sud Est à un ensemble d'événements permettant :

- une information sur la composition de l'eau et de son prix
- une sensibilisation aux enjeux liés à la protection de la ressource en eau
- une pédagogie autour du cycle de l'eau

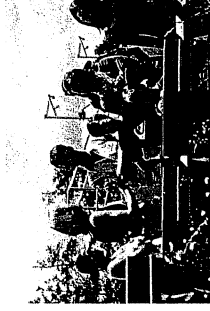
ERISV - 2013 - Page 52

Pour cela, nous avons utilisé les outils suivants :

- la malette pédagogique
- le bar à eau

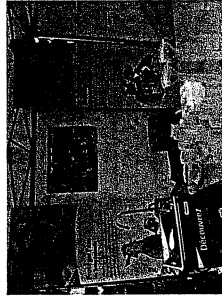
Nous avons participé aux événements suivants :

- La journée développement durable de la Communauté d'Agglomération de Melun Val de Seine en septembre 2013. Pour cet événement, nous avons organisé des visites de la station d'épuration de Boissettes, réalisé des animations autour des abeilles grâce à la participation de notre apicultrice M. Chauveau et présenté notre bilan carbone et empreinte eau.



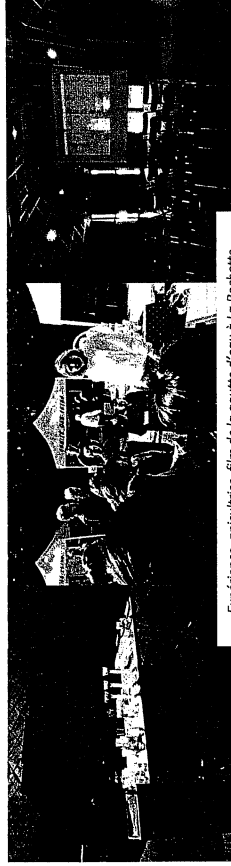
Journée DD à Boissetes

- La semaine du développement durable organisée le 6 avril 2013 par la commune du Mée-sur-seine avec la réalisation d'expériences sur l'eau et la distribution de flyers sur les éco-gestes



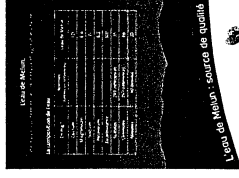
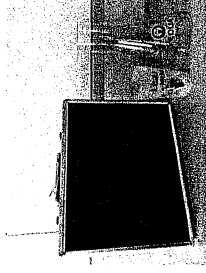
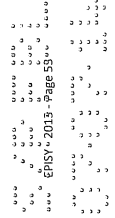
-La fête de la nature en juin sur la commune de la Rochette. Les expériences proposées par notre maquette pédagogique permette de faire comprendre aux petites comme aux grands les étapes de potabilisation et d'épuration de l'eau.

Stand Veolia et animations au Mée-sur-Seine



Expérience, apicultrice, film de la goutte d'eau à La Rochette

- Printemps sur seine le 25 et 26 mai quai de la courtille à Melun. Cet événement s'est aussi traduit par des ateliers pédagogiques où nous avons réalisés des expériences sur l'eau à quatre classes de Melun.



Supports de communication de Veolia Eau

- Forum développement durable à Provins. Sur le thème « Nature et Environnement », le forum propose une exposition de 800 m² qui de manière didactique et interactive, fait le point sur l'état écologique de la planète, les ressources naturelles disponibles, l'impact des activités humaines sur l'environnement, les défis à venir, les solutions mises en œuvre.
- Partenaire de cet événement, Veolia Eau a installé une maquette décrivant les installations d'eau et d'assainissement présentes dans la ville. En parallèle, nous avons animé un atelier pour les scolaires autour de la malle pédagogique.



Nos partenariats

De part sa proximité, le centre sud-est s'est associé auprès d'association telle que :

le PIMMS de Melun

Aqui'Brie

- ## - Le PIMMS

Pendant une dizaine d'années, la commune de Melun, au travers de son CCAS, a copiloté avec EDF et Veolia Eau, un Point d'Information Multi Services (PIMS). Lieu d'information pour les administrés, il n'avait pas de mission en matière de médiation, ce qui est devenu son principal handicap pour se développer et offrir un service efficient pour les administrés concernés.



Sous l'impulsion de ces trois partenaires historiques, un PIMMS avec 2 « M » a donc été créé pour répondre notamment à ces deux objectifs :

élargir le partenariat « public / privé »

enrichir l'offre de services de proximité aux usagers.



Les principaux objectifs du PIMMS sont les suivants :
Renforcer la cohésion sociale en apportant écoute et aide pour toutes les difficultés de la vie courante.
Favoriser l'autonomie des personnes dans l'utilisation des services publics par une information adaptée et un accompagnement administratif.

Partenaire financier depuis ces nombreuses années, Veolia a redoublé son engagement auprès du PIMMS de Melun puisqu'Arnaud Penverne, directeur du centre sud est, en est devenu le président en 2009.

- Aquif'Brie

L'association AQUIF' Brie, une formule originale d'un lieu de concertation et de gestion patrimoniale de la principale ressource en eau souterraine d'Ile de France : la nappe des calcaires de Champigny.



Ses principaux objectifs sont de mobiliser pour atteindre une bonne qualité de l'eau et préserver la capacité de renouvellement de la nappe du Champigny.

AQUIF' Brie est composée d'une dizaine de personnes, aux compétences variées pour couvrir les aspects transversaux que recoupe une gestion patrimoniale de la nappe des calcaires de Champigny. L'équipe mène des actions de connaissance de la nappe du Champigny et met en œuvre des actions de prévention de la pollution de l'eau et d'économies d'eau auprès de différents publics agricole et non agricoles.

Membre du Conseil d'Administration et de l'Assemblée générale d'Aquif'Brie, Veolia est un partenaire financier mais met également à disposition de l'association bon nombre de données. Nous contribuons ainsi à l'évaluation qualitative et quantitative de la nappe du Champigny.

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

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

→ Le CARE

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

LIBELLE		2012	2013	Ecart
PRODUITS		54 264	60 810	12,06 %
Exploitation du service		32 018	37 461	
Collectivités et autres organismes publics		12 514	17 053	
Travaux attribués à titre exclusif		8 613	5 167	
Produits accessoires		1 119	1 129	
CHARGES		53 676	57 841	7,76 %
Personnel		11 793	6 202	
Achats d'eau		6 650	8 683	
Analyses		303	420	
Sous-traitance, matériels et fournitures		4 798	2 127	
Impôts locaux et taxes		411	175	
Autres dépenses d'exploitation		500	310	
	<i>Télécommunication, poste et télégéon</i>			
	<i>Engins et véhicules</i>	794	462	
	<i>Informatique</i>	1 525	769	
	<i>Assurances</i>	368	203	
	<i>Locaux</i>	1 523	728	
	<i>Autres</i>	-1 683	-603	
Frais de contrôle		949	873	
Contribution des services centraux et recherche		1 989	1 017	
Collectivités et autres organismes publics		12 514	17 053	
Charges relatives aux renouvellements		10 881	10 887	
Charges relatives aux compteurs du domaine			3 121	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux		580	5 314	
recouvrement				
RESULTAT AVANT IMPOT		589	2 969	NS
Impôts sur les sociétés (calcul nominal)		203	990	
RESULTAT		386	1 979	NS

Conforme à la circulaire FPZE de janvier 2006

Données en €

Référence: S7450

EPISY-2013-Page 50

→ L'état détaillé des produits

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

Référence: S7450

LIBELLE	2012	2013	Ecart
Recettes liées à la facturation du service <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	30 796 29 879 -81	36 003 35 879 -124	16,91 %
Autres recettes liées à l'exploitation du service <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 222 1222	1 458 1458	19,30 %
Exploitation du service	32 018	37 461	17,00 %
Produits : part de la collectivité contractante <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	3 611 3 646 -35	4 527 4 591 -64	25,38 %
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau) <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 972 1879 83	2 620 2 62 8	32,89 %
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	6 932 6 996 -64	9 906 9 727 179	42,91 %
Collectivités et autres organismes publics	12 514	17 063	36,27 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	8 613	5 167	-40,01 %
Produits accessoires	1 119	1 129	0,91 %

Données en €

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *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, VEOUA 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 VEOUA 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	2013
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 :

SOCIÉTÉ DES EAUX DE MELUN
CONTRAT S7450 EPISY
COMPTE DE RENOUVELLEMENT
(PÉRIODE 13/07/2005 au 12/07/2015)

D0 9 001,00		en euros			
DATE	LIBELLES	INDICE K	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
déc-05	Dotation 2005 (Début le 1/07/05 - 6 mois/12)		4 500,50		4 500,50
	Report Solde de l' Année Précédente				4 500,50
janv-06	Dotation 2006	1,011576	9 105,20		13 605,70
	Report Solde de l' Année Précédente				13 605,70
janv-07	Dotation 2007	1,034059	9 307,57		22 913,26
	Report Solde de l' Année Précédente				22 913,26
janv-08 mars-08	Dotation 2008 1 Branchement eau	1,080459	9 725,21	1 678,51	32 638,47 30 959,96
	Report Solde de l' Année Précédente				30 959,96
janv-09	Dotation 2009	1,115637	10 041,85		41 001,81
	Report Solde de l' Année Précédente				41 001,81
janv-10	Dotation 2010	1,129670	10 168,16		51 169,97
	Report Solde de l' Année Précédente				51 169,97
janv-11	Dotation 2011	1,152721	10 375,64		61 545,61
	Report Solde de l' Année Précédente				61 545,61
janv-12 sept-12	Dotation 2012 1 Branchement eau	1,186603	10 680,61	1 871,72	72 226,23 70 354,51
	Report Solde de l' Année Précédente				70 354,51
janv-13 juil-13	Dotation 2013 36 Branchements eau	1,209572	10 887,36	71 045,40	81 241,86 10 196,46

The map shows a region in Belgium with several towns and geographical features. Key locations include Episy, Bouillies, and Bouillies. The map includes contour lines, roads, and various geographical features. Several rectangular boxes are overlaid on the map, containing text in French and English, likely identifying specific locations or features. The map is oriented with North at the top.

Box 1 (top left):
 Bouillies
 17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-41-42-43-44-45-46-47-48-49-50-51-52-53-54-55-56-57-58-59-60-61-62-63-64-65-66-67-68-69-70-71-72-73-74-75-76-77-78-79-80-81-82-83-84-85-86-87-88-89-90-91-92-93-94-95-96-97-98-99-100-101-102-103-104-105-106-107-108-109-110-111-112-113-114-115-116-117-118-119-120-121-122-123-124-125-126-127-128-129-130-131-132-133-134-135-136-137-138-139-140-141-142-143-144-145-146-147-148-149-150-151-152-153-154-155-156-157-158-159-160-161-162-163-164-165-166-167-168-169-170-171-172-173-174-175-176-177-178-179-180-181-182-183-184-185-186-187-188-189-190-191-192-193-194-195-196-197-198-199-200-201-202-203-204-205-206-207-208-209-210-211-212-213-214-215-216-217-218-219-220-221-222-223-224-225-226-227-228-229-230-231-232-233-234-235-236-237-238-239-240-241-242-243-244-245-246-247-248-249-250-251-252-253-254-255-256-257-258-259-260-261-262-263-264-265-266-267-268-269-270-271-272-273-274-275-276-277-278-279-280-281-282-283-284-285-286-287-288-289-290-291-292-293-294-295-296-297-298-299-300-301-302-303-304-305-306-307-308-309-310-311-312-313-314-315-316-317-318-319-320-321-322-323-324-325-326-327-328-329-330-331-332-333-334-335-336-337-338-339-340-341-342-343-344-345-346-347-348-349-350-351-352-353-354-355-356-357-358-359-360-361-362-363-364-365-366-367-368-369-370-371-372-373-374-375-376-377-378-379-380-381-382-383-384-385-386-387-388-389-390-391-392-393-394-395-396-397-398-399-400-401-402-403-404-405-406-407-408-409-410-411-412-413-414-415-416-417-418-419-420-421-422-423-424-425-426-427-428-429-430-431-432-433-434-435-436-437-438-439-440-441-442-443-444-445-446-447-448-449-450-451-452-453-454-455-456-457-458-459-460-461-462-463-464-465-466-467-468-469-470-471-472-473-474-475-476-477-478-479-480-481-482-483-484-485-486-487-488-489-490-491-492-493-494-495-496-497-498-499-500-501-502-503-504-505-506-507-508-509-510-511-512-513-514-515-516-517-518-519-520-521-522-523-524-525-526-527-528-529-530-531-532-533-534-535-536-537-538-539-540-541-542-543-544-545-546-547-548-549-550-551-552-553-554-555-556-557-558-559-560-561-562-563-564-565-566-567-568-569-570-571-572-573-574-575-576-577-578-579-580-581-582-583-584-585-586-587-588-589-590-591-592-593-594-595-596-597-598-599-600-601-602-603-604-605-606-607-608-609-610-611-612-613-614-615-616-617-618-619-620-621-622-623-624-625-626-627-628-629-630-631-632-633-634-635-636-637-638-639-640-641-642-643-644-645-646-647-648-649-650-651-652-653-654-655-656-657-658-659-660-661-662-663-664-665-666-667-668-669-670-671-672-673-674-675-676-677-678-679-680-681-682-683-684-685-686-687-688-689-690-691-692-693-694-695-696-697-698-699-700-701-702-703-704-705-706-707-708-709-710-711-712-713-714-715-716-717-718-719-720-721-722-723-724-725-726-727-728-729-730-731-732-733-734-735-736-737-738-739-740-741-742-743-744-745-746-747-748-749-750-751-752-753-754-755-756-757-758-759-760-761-762-763-764-765-766-767-768-769-770-771-772-773-774-775-776-777-778-779-780-781-782-783-784-785-786-787-788-789-790-791-792-793-794-795-796-797-798-799-800-801-802-803-804-805-806-807-808-809-810-811-812-813-814-815-816-817-818-819-820-821-822-823-824-825-826-827-828-829-830-831-832-833-834-835-836-837-838-839-840-841-842-843-844-845-846-847-848-849-850-851-852-853-854-855-856-857-858-859-860-861-862-863-864-865-866-867-868-869-870-871-872-873-874-875-876-877-878-879-880-881-882-883-884-885-886-887-888-889-890-891-892-893-894-895-896-897-898-899-900-901-902-903-904-905-906-907-908-909-910-911-912-913-914-915-916-917-918-919-920-921-922-923-924-925-926-927-928-929-930-931-932-933-934-935-936-937-938-939-940-941-942-943-944-945-946-947-948-949-950-951-952-953-954-955-956-957-958-959-960-961-962-963-964-965-966-967-968-969-970-971-972-973-974-975-976-977-978-979-980-981-982-983-984-985-986-987-988-989-990-991-992-993-994-995-996-997-998-999-1000-1001-1002-1003-1004-1005-1006-1007-1008-1009-1010-1011-1012

6.2. Le contrôle de l'eau

→ Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Pesticides totaux	0,10	0,10	1	.5 µg/l

→ Surveillance des eaux produites et distribuées

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	4	4	1	1	5	5
Physico-chimie	1	1	3	3	4	4

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

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 :

Zone de distribution - ECUELLES - EPISY - MONTARLOT						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	0	3,00	5	3	µg/l	<=200
Manganèse total	2	2,00	2	2	µg/l	<=50
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	<=0
Bact. Revivifiables à 36°C 44h	0	0,40	1	5	n/ml	
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	<=0
Bact. Revivifiables à 22°C 68h	0	1,00	5	5	n/ml	
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	<=0
Désopropylatrazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déséthylatrazine	0,1	0,10	0,1	1	µg/l	<=0,1
Pesticides totaux	0,1	0,10	0,1	1	µg/l	<=0,5
Chlore total	0,2	0,31	0,42	6	mg/l	
Chlore libre	0,15	0,24	0,33	6	mg/l	
Simazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Atrazine	0		0	1	µg/l	<=0,1

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire
Microbiologique	20	5
Physico-chimique	58	22

6.3. La facture 120 M³

EPISY	m ³	Prix au 01/01/2014	Montant au 01/01/2013	Montant au 01/01/2014	NIN-1
Production et distribution de l'eau			197,29	213,20	8,06%
Part délégataire			161,82	169,87	4,36%
Abonnement			56,36	58,82	4,36%
Consommation			105,46	110,05	4,35%
Part collectivité(s)	120	0,9171	22,19	22,19	0,00%
Consommation	120	0,1849	22,19	22,19	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1845	13,28	22,14	66,72%
Collecte et dépollution des eaux usées			314,55	305,47	-2,89%
Part délégataire			139,35	145,87	4,68%
Abonnement			40,36	42,24	4,66%
Consommation	120	0,8636	99,99	103,63	4,69%
Part collectivité(s)			175,20	159,60	-8,90%
Consommation	120	1,3300	175,20	159,60	-8,90%
Organismes publics et TVA			122,03	132,51	8,59%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			38,03	48,51	27,56%
TOTAL € TTC			633,87	651,18	2,73%

6.4. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

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

Organisation de la Société au sein de la Région

L'organisation de la Société des Eaux de Melun - SEM - 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 des Eaux de Melun - SEM - a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés avec la mise en place de pôles régionaux.

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

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

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

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

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

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

FAITS MARQUANTS

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué tant par des attentes renforcées des clients (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 à compter de 2012 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 telle 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 (HDSF) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats et à leur attribuer la quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée conformément à l'approche exposée au paragraphe 2.2.1.

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 que charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

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

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).

- 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.

¹ Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.

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

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'étaier 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.

- 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.

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre 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

³ L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :

- le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;
- la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours

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

- 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 »...).

- Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée, correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

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

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

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

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

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 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 2013 au titre de l'exercice 2012.

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

→ Avis des commissaires aux comptes

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

6.5. 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 leur impact local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

6.5.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ Limitation des « pertes en eau sur réseaux »⁵

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

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

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

→ Fuite après compteur : nouvelles modalités de facturation⁶

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'écèlement, 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 contraintes⁷

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

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.

→ Etat des produits

SOCIETE DES EAUX DE MELUN S7450 SIDEAU (EPISY) ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2013 - EAU						
	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volum e	PU	MHT	Volum e	PU	MHT
Produits facturés						
Part Abonnement						
Total Part Abonnement :		13 818,92	€			0,00
Part Consommation						
	1 260	0,8134	1 024,88	24 414	0,1849	4 514,12
	1 796	0,8506	1 527,68		€	€
	20	0,8788	17,58			
	21 638	0,9007	19 489,44			
		€	€			
Total Part Consommation :		22 059,58	€		4 514,12	€
Total des produits facturés :		35 878,50	€		4 514,12	€
Total des produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)		35 878,50	€		4 514,12	€
Variation de la part estimée sur consommations		124,52	€			13,35
Produits nets d'exploitation		36 003,02	€			4 527,47
						€

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

A compter du 1^{er} 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 entrés 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 le 13 juillet 2013.

Prélèvements. La mise en œuvre de l'espace unique de paiements en euros¹⁰ (SEPA) à compter du 1^{er} 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 1^{er} janvier 2013 pour la première et du 1^{er} janvier 2015, pour la seconde. Les exigences en matière d'informations relatives aux produits sont applicables à partir du 1^{er} janvier 2013.

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

n'utiliser les modules de filtration membranaire que dans certaines conditions d'utilisation (déclarées et évaluées par le laboratoire habilité responsable de la délivrance de l'attestation de conformité sanitaire) et assurer la traçabilité des opérations de maintenance des modules de filtration membranaire mis en œuvre.

→ Risques professionnels¹³

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

→ Polices de l'environnement : harmonisation & simplification¹⁴

A compter du 1^{er} 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).

6.5.2. EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

→ Eaux destinées à la consommation humaine & canalisations¹⁵

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.

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.

Le stockage souterrain de C02 est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions¹⁷. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages¹⁸.

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

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

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

→ 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 épanché de toutes origines. Le plan national prévoit de limiter le taux de nitrates entre 10 et 25 milligrammes par litre (mg/l) dans les cours d'eau.

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

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

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

Stratégie nationale « mer-littoral » (SNML)²⁴. La SNML a vocation à coordonner toutes les politiques sectorielles s'exerçant en mer ou sur le littoral. Dans une perspective de gestion intégrée des espaces,

¹⁷ Arrêté du 23 juillet 2012.

¹⁸ Loi n° 2011-977 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.

elle doit comporter les orientations relatives notamment à la protection des milieux, des ressources, à la prévention des risques, au développement durable des activités économiques.

→ Réforme des enquêtes publiques²⁵

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

→ 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.

6.6. 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 OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

Personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Le client est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, quelque soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). (cf. circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour VEOLIA 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 lesquelles le délai est respecté. (Arrêté du 2 mai 2007)

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

6.7. Listes d'intervention

6.7.1. FUITES

Liste des fuites sur branchements

Commune	Date	Adresse	Diamètre
EPISY	16/04/2013	2 rue des Cloiseaux	20/25 mm
EPISY	18/06/2013	42 rue Grande	20/25 mm
EPISY	07/10/2013	route de Villecerf	20/25 mm

Qui sommes-nous ?

89 094 collaborateurs;
101 millions de personnes alimentées en eau potable dans le monde
71 millions d'habitants bénéficiant du service d'assainissement dans le monde

Chiffres 2012

Document à usage externe
Cédits photos : © Photothèque Veolia: Lesquere / F. Benausse / A. Desvaux / W. Crozes, Jean Marie Rantès,
Samuel Bigot/Andia, Rodolphe Escher, Olivier Guerin,

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



