

2016

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Biganos-AEP

REPERES DE LECTURE

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

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

Gestion du document		
Validation	Frank ZEISLER	31/05/2017

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2016

Monsieur le Maire,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Frédéric Van Heems
Directeur Général de Veolia Eau France

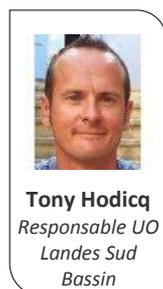
Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	9
1.1. Présentation du Contrat.....	10
1.2. L'essentiel de l'année 2016.....	12
1.3. Les indicateurs réglementaires 2016	13
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016	14
1.5. Le prix du service public de l'eau	16
2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	17
2.1. Les abonnés du service	18
2.2. La satisfaction des clients.....	19
2.3. Données économiques.....	20
3. UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES CLIENTS	23
3.1. Un dispositif au service des clients	24
3.2. Présentation du Centre.....	26
3.3. Les équipes et moyens au service du territoire.....	28
3.4. Veolia, acteur local du territoire	33
4. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	35
4.1. L'inventaire des biens	36
4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine	38
4.3. Gestion du patrimoine	40
5. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE.....	45
5.1. La qualité de l'eau	46
5.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	52
5.3. La maintenance du patrimoine	57
5.4. L'efficacité environnementale	61
5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine.....	63
6. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	67
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	68
6.2. Situation des biens	70
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	71
6.4. Les engagements à incidence financière	74
7. ANNEXES	77
7.1. La facture 120 m ³	78
7.2. Le bilan énergétique détaillé du patrimoine.....	79
7.3. L'empreinte environnementale	80
7.4. Annexes financières	81
7.5. Actualité réglementaire 2016	90
7.6. Glossaire.....	97
7.7. Autres annexes.....	103



1. L'essentiel de l'année

1.1. Présentation du Contrat



Chiffres clés



10 114

Nombre d'habitants desservis



4 640

Nombre d'abonnés
(clients)



2

Nombre d'installations de
production



1

Nombre de réservoirs



142

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



91,0

Rendement de réseau (%)



154

Consommation moyenne (l/hab/j)

Données clés

- 🔹 **Déléataire** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- 🔹 **Périmètre du service** BIGANOS
- 🔹 **Numéro du contrat** I5240
- 🔹 **Nature du contrat** Affermage
- 🔹 **Prestations du contrat** Compteurs eau froide, Contrôle des installations intérieures, Distribution, Extranet collectivités, Astreintes, Production
- 🔹 **Date de début du contrat** 01/01/2012
- 🔹 **Date de fin du contrat** 31/12/2023

🔹 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	21/12/2016	Intégration ouvrages, achat en gros à la commune de Mios, modification programme de renouvellement, gestion des données, nouveau règlement de service, traitement des surconsommations, loi brottes, loi Grenelles 2, modification tarifaire

1.2. L'essentiel de l'année 2016

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Identification d'une fuite importante sur la partie privative de l'entreprise CONFORAMA.
- Mise en service de la sectorisation.

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

- Proposition d'une convention d'achat d'eau pour réintégrer les Boïens résidant dans le quartier bas, dans le périmètre contractuel.

Les propositions d'amélioration concernant le patrimoine seront détaillées au paragraphe 5.5.

1.3. Les indicateurs réglementaires 2016

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	10 114
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,18 Euro/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	98
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	91,0 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	2,42 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	1,46 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	10
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	253
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,65 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,75 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	3,45 u/1000 abonnés

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

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

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

1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Volume prélevé	Délégataire	690 986 m ³
Volume produit (C)	Délégataire	684 092 m ³
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	/
Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	684 092 m ³
Volume de service du réseau	Délégataire	37 840 m ³
Volume consommé autorisé année entière (A)	Délégataire	622 273 m ³
Nombre de fuites réparées	Délégataire	34
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre d'installations de production	Délégataire	2
Capacité totale de production	Délégataire	5 897 m ³ /j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 600 m ³
Longueur de réseau	Délégataire	142 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	116 km
Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
Nombre de branchements	Délégataire	4 414
Nombre de branchements en plomb	Délégataire	/
Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
Nombre de branchements neufs	Délégataire	36
Nombre de compteurs	Délégataire	4 863
Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	877
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre de communes	Délégataire	1
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	4 640
- Abonnés domestiques	Délégataire	4 640
- Abonnés non domestiques	Délégataire	/
- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	/
Volume vendu	Délégataire	569 355 m ³
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	569 355 m ³
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	/
- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	/
Consommation moyenne	Délégataire	154 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Délégataire	125 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	91 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Déléataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Déléataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Energie relevée consommée	Déléataire	357 735 kWh

1.5. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

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

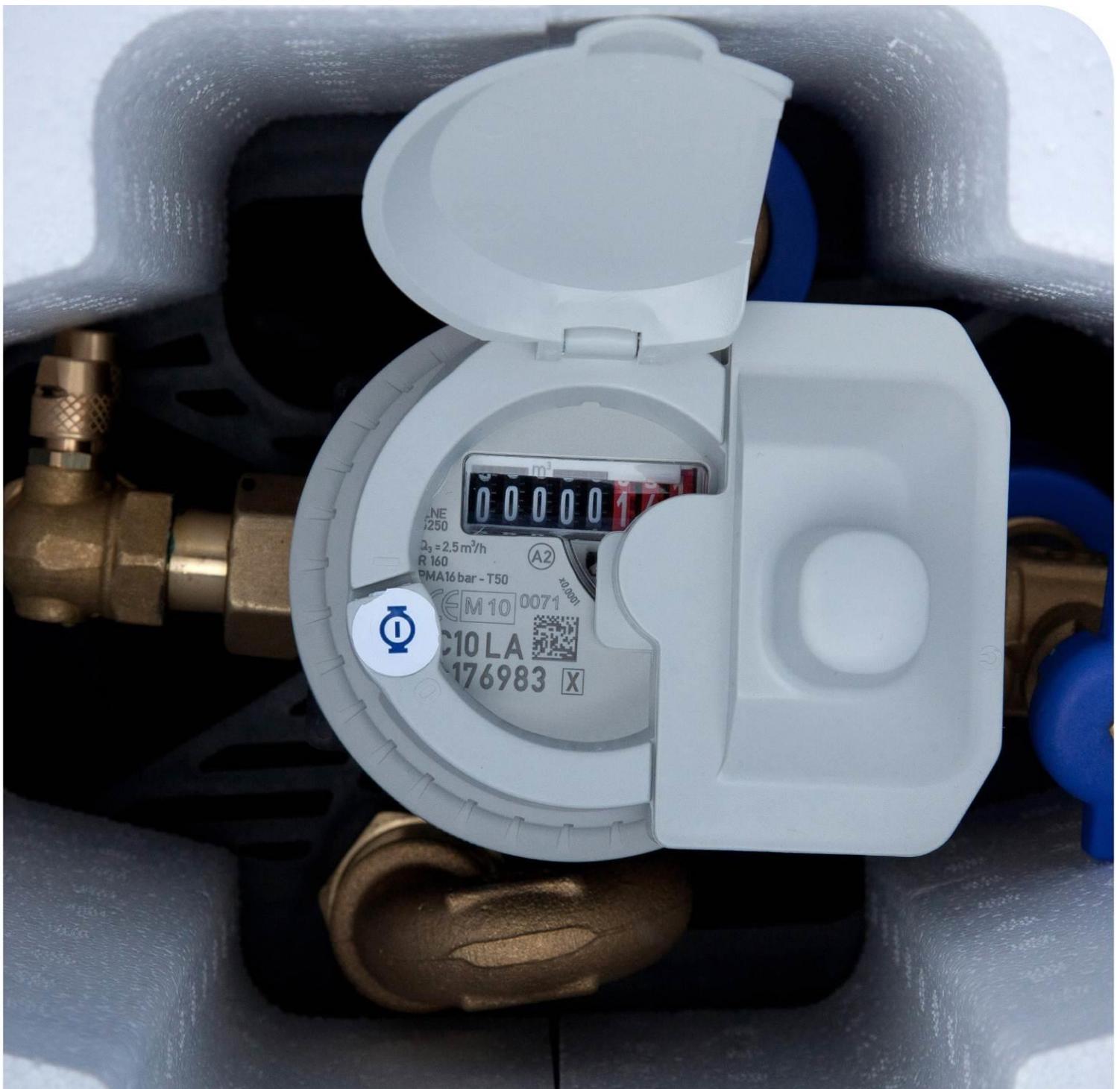
LA FACTURE 120 M³

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

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

BIGANOS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2017	N/N-1
Part délégataire			44,98	48,73	8,34%
Abonnement			13,40	14,50	8,21%
Consommation	120	0,2853	31,58	34,23	8,39%
Part communale			38,80	38,80	0,00%
Abonnement			13,00	13,00	0,00%
Consommation	120	0,2150	25,80	25,80	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0650	7,80	7,80	0,00%
Organismes publics			37,80	38,40	1,59%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3200	37,80	38,40	1,59%
Total € HT			129,38	133,73	3,36%
TVA			7,12	7,36	3,37%
Total TTC			136,50	141,09	3,36%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,14	1,18	3,51%

La facture type est présentée en annexe.



2. Les clients de votre service et leur consommation

2.1. Les abonnés du service

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	4 223	4 368	4 412	4 538	4 640	2,2%
domestiques ou assimilés	4 222	4 365	4 409	4 535	4 638	2,3%
autres que domestiques	1	3	3	3	2	-33,3%
Volume vendu selon le décret (m3)	440 272	586 956	514 168	521 170	569 355	9,2%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	9 618	9 826	9 927	10 020	10 114	0,9%

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	493	602	737	555	551	-0,7%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	452	548	471	483	485	0,4%
Taux de clients mensualisés	31,6 %	37,3 %	43,8 %	47,5 %	49,6 %	4,4%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	7,2 %	9,3 %	10,1 %	10,6 %	11,7 %	10,4%
Taux de mutation	10,9 %	12,7 %	10,8 %	10,8 %	10,6 %	-1,9%

2.2. La satisfaction des clients

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats nationaux représentatifs pour l'année 2016 sont :

	2016
Satisfaction globale	91
La continuité de service	95
La qualité de l'eau distribuée	80
Le niveau de prix facturé	56
La qualité du service client offert aux abonnés	87
Le traitement des nouveaux abonnements	89
L'information délivrée aux abonnés	76

Composition de votre eau !



Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque abonné peut demander la composition de son eau.



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

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %				
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	452	548	471	483	485
Nombre de branchements ouverts dans le délai	452	548	471	483	485

→ *Le taux de réclamations écrites [P155.1]*

En 2016, le taux de réclamations écrites **[P155.1]** pour votre service est de **3,45/ 1000 abonnés**.

→ *Les engagements de service de Veolia*

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

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m³ d'eau est offert à l'abonné. Le nombre d'indemnités accordées, au titre de non-respect de la charte, en 2016 s'élève à : **1**.

2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est de 1,75 %.

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

C'est une donnée différente de la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » figurant dans le CARE ; cette dernière reprend essentiellement les pertes définitivement comptabilisées. Celles-ci peuvent être enregistrées avec de plus grands décalages dans le temps compte tenu des délais nécessaires à leur constatation définitive.

Une détérioration du taux d'impayés témoigne d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation peut annoncer la progression des factures qui seront enregistrées ultérieurement en pertes sur créances irrécouvrables.

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux d'impayés		1,17 %	0,84 %	1,53 %	1,75 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	0	9 234	13 056	26 529	31 588
Montant facturé N - 1 en € TTC	0	787 589	1 549 221	1 732 762	1 803 577

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

Au cas précis du service, l'indicateur impayés ci-dessus fait apparaître une détérioration par rapport à l'année précédente. Cette dégradation constatée, malgré le renforcement des actions de recouvrement mises en œuvre, traduit les difficultés structurelles auxquelles le service est aujourd'hui confronté. Ce constat doit inspirer une réflexion quant à de nouvelles mesures à même d'assurer la pérennité économique du service.

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information aux clients au moins 24h avant. En 2016, ce taux pour votre service est de 0,65/ 1000 abonnés.

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	2,84	1,60	0,45	2,42	0,65
Nombre d'interruptions de service	12	7	2	11	3
Nombre d'abonnés (clients)	4 223	4 368	4 412	4 538	4 640

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

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

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

En 2016, le montant des abandons de créance s'élevait à 253 €.

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire		6	6	7	10
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	14,83	164,00	197,00	474,00	253,00
Volume vendu selon le décret (m3)	440 272	586 956	514 168	521 170	569 355

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

→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	101	148	119	129	86



3. Une organisation de Veolia au service des clients

3.1. Un dispositif au service des clients

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

SERVICE GIRONDE - CESTAS

Place Haïtza

33610 CESTAS

Ouvert au public du lundi au vendredi

9 h 00 à 12 h 00

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

 **05 61 80 09 02**





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

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

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

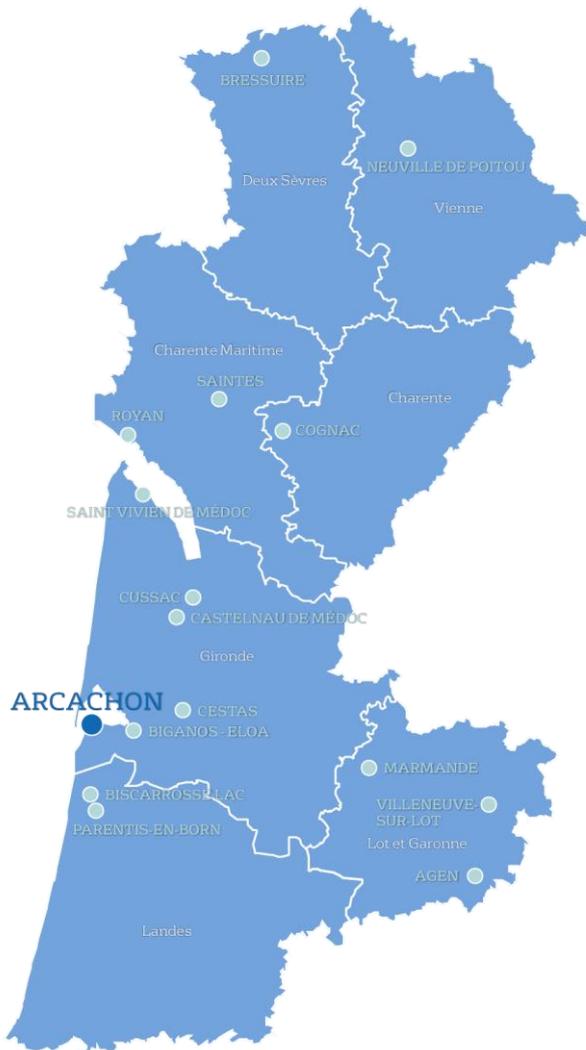
VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



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

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

3.2. Présentation du Centre



Didier Brunet
*Directeur de
Centre Régional*



**Jean-Marc
Boudey**
*Directeur du
Développement*



Pierre Claval
*Directeur de
l'Exploitation*



**Jacques
Chevallier-
Rufigny**
*Directeur
Financier*



Emilie Lacan
*Responsable
des Ressources
Humaines*



**Sana
Sanavi**
*Directeur
Clientèle*



**Michel
Kuhn**
*Directeur de
l'Ingénierie*

**Direction du Centre Régional
Atlantique**

Basé à Arcachon, et placé sous la responsabilité de Didier BRUNET, le **Centre Régional Atlantique** assure quotidiennement le service délégué qu'il s'agisse d'exploitation d'ouvrages, d'entretien et de travaux sur le réseau et chez le consommateur.

Pour concevoir, réaliser et optimiser l'exploitation de ces ouvrages, nous nous appuyons sur les compétences de **360 personnes** quotidiennement au service des clients.



Chiffres clés Eau Potable



568 000
habitants desservis



52
contrats de DSP



285 000
abonnés (clients)



246
réservoirs ou châteaux
d'eau



14 300
km de réseaux



89
installations de
production



43
millions de m³ produits



32
millions de m³ vendus

3.3. Les équipes et moyens au service du territoire

3.3.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

→ Les fonctions support : des services experts

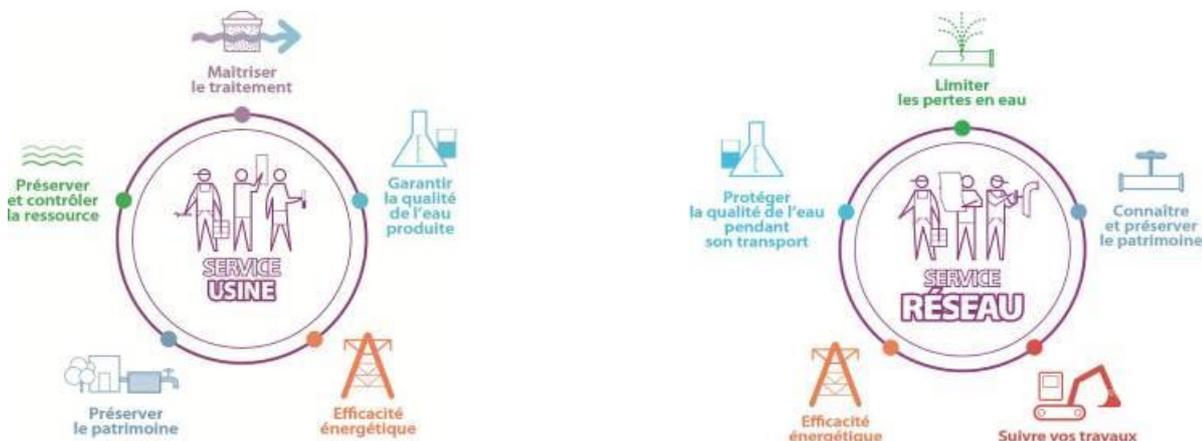
Chaque Centre Régional de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

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

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

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

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



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

→ L'organisation de l'astreinte



Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client.

7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.



3.3.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ *Les outils informatiques d'exploitation*

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

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

→ *Les outils de mobilité au service de l'efficacité*

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

Sur ces outils de mobilité, ils peuvent :

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

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

3.3.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU SERVICE

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

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

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

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





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

→ **Stratégie Nationale Biodiversité**

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

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

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

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

3.3.4. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4. Veolia, acteur local du territoire

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

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

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



Veolia Force

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

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

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



4. Le patrimoine de votre Service

4.1. L'inventaire des biens

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

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

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

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
ST 01 - TAGON	1 564	100
ST 02 - TUILERIE	4 333	1 000
Capacité totale	5 897	1 100

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
ST 03 - FACTURE	500
Capacité totale	500

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	58	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	115 745	Bien de retour

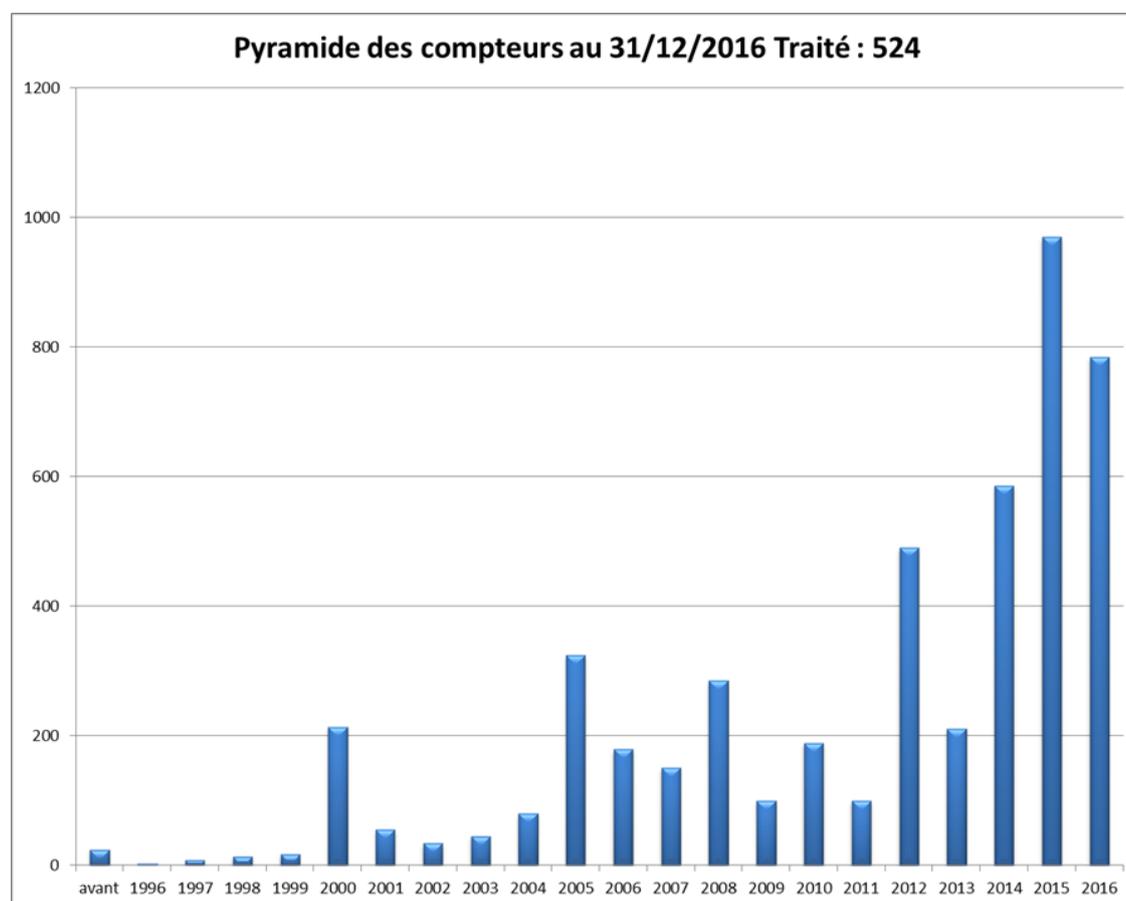
→ Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	4 414	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	26 529	Bien de retour

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	4 863	Bien de retour

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



→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	212	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	212	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	485	Bien de retour

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

Les éventuelles remarques liées à l'état de certains éléments du patrimoine seront présentées au paragraphe "Propositions d'amélioration pour votre service".

4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

4.2.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX [P107.2]

Pour l'année 2016, 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. La dernière ligne précise le linéaire renouvelé porté à la connaissance du délégataire. La collectivité pourra calculer le taux moyen de renouvellement en ajoutant aux valeurs de la dernière ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau.

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)					0,00
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	115 171	115 171	115 338	115 338	115 745
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0

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

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

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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2012	2013	2014	2015	2016
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux		30	95	98	98

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR
Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	13
Total Parties A et B	45	43
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
Localisation des autres interventions	10	10
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:	120	98

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

Dans le cadre de sa mission, Veolia procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses missions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

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

4.3. Gestion du patrimoine

4.3.1. LES RENOUELEMENTS REALISES

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

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

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

→ Les installations

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Type de renouvellement
ST 01 - TAGON		
ELECTRICITE ET TELEGESTION		
CONDENSATEUR SECOVAR	Renouvellement	Programme
DISJONCTEUR GENERAL	Renouvellement	Programme
POMPAGE DE REPRISE		
2 CLAPETS	Renouvellement	Programme
2 VANNES REFOULEMENT DN 100	Renouvellement	Programme
BALLON ANTI-BELIER 500 L	Renouvellement	Programme
TRAITEMENT		
POMPE DOSEUSE DE JAVEL	Renouvellement	Programme
ST 02 - TUILERIES		
ELECTRICITE ET TELEGESTION		
ARMOIRE ELECTRIQUE BT	Renouvellement	Programme
DISJONCTEUR GENERAL	Renouvellement	Programme
POMPAGE DE REPRISE		
10 ML CANALISATION ACIER DN 150	Renouvellement	Programme
BALLON CHARLATTE 1000 L	Renouvellement	Programme
POMPE 6 - KSB ETABLOC G25-20222 - 10 M3H A 35 M	Renouvellement	Programme
ST 03 - FACTURE		
CHÂTEAU D'EAU		
COLONNE DE VIDANGE ET TROP PLEIN DN 200	Rénovation	Garantie

→ Les compteurs

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

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

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

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

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

Renouvellement des compteurs	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de compteurs	4 223	4 364	4 680	4 769	4 863	2,0%
Nombre de compteurs remplacés	263	146	294	909	877	-3,5%
Taux de compteurs remplacés	6,2	3,4	6,3	19,1	18,0	-5,8%

4.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les réseaux, branchements et compteurs

Les travaux neufs réalisés sur les réseaux, branchements et compteurs figurent au tableau suivant :

DATE REALISATION	COMPLEMENT	ADRESSE (TRAVAUX)	COMMUNE	NATURE
04/02/2016	35	Lot. Le Chat Doré	BIGANOS	DISPC15 JBO
12/02/2016	34 B	R des Colibris	BIGANOS	B25 JBO C15
01/03/2016	2 D	R des Gaillards	BIGANOS	B25 JBO C15
02/03/2016	2	R des Gaillards	BIGANOS	B50 NRC3 MYJ
03/03/2016	13	R Maryse Bastié	BIGANOS	NRC2 2C15 RXST
11/03/2016	Ld Capsus	R Victor Hugo	BIGANOS	B25 JBO C15
15/03/2016	8	R du Professeur Lande	BIGANOS	NRC3 1C15 JBO
17/03/2016	2	R du Chat Doré	BIGANOS	DISPC15 JBO
24/03/2016		All des Chênes de Comprian	BIGANOS	B25 JBO C15
31/03/2016	2	Ch de Lysé	BIGANOS	B25 JBO C15
06/04/2016	16	R des Canadiens	BIGANOS	B25 JBO C15
13/04/2016	5	Ch de Ninèche	BIGANOS	B25 JBO C15
13/04/2016	38 B, Lot 1 All des Sittelles	R Gambetta	BIGANOS	DISPC15 RXST
14/04/2016	ZAC Cassadote	Ch Moulin des Trougnes	BIGANOS	B32 RXST C20
14/04/2016	ZAC Cassadote	Ch Moulin des Trougnes	BIGANOS	B40 RXST C30
19/04/2016	164 B	Av de la Côte d'Argent	BIGANOS	NRC2 1C15 RXST

04/05/2016	Lot 5	Lot. Hameau de Mondon	BIGANOS	DISPC15 RXST
02/06/2016	39	Rte des Lacs	BIGANOS	B40 JBO C30
02/06/2016	43	R du Port	BIGANOS	NRC3 2C15 JBO
02/06/2016	39	Rte des Lacs	BIGANOS	NRC6 6C15
06/06/2016	37	R Victor Hugo	BIGANOS	B25 JBO C15
08/06/2016	18 D	R du Prieuré de Comprian	BIGANOS	DISPC15 RXST
13/06/2016		Ch du Tronc	BIGANOS	B25 JBO C15
27/06/2016	20 B	R Jean Moulin	BIGANOS	B25 JBO C15
28/06/2016	Lot B	Ch de Ninèche	BIGANOS	B25 JBO C15
01/07/2016	36	Av de la Côte d'Argent	BIGANOS	B32 JBO NRC3 3C15
07/07/2016	47, Lot 1 All des Agasses	Rte de Bordeaux	BIGANOS	B25 JBO C15
12/07/2016	5 - Lot 2	R du Professeur Lande	BIGANOS	DISPC15 RXST
21/07/2016	2	R de la Verrerie	BIGANOS	B25 JBO C15
25/07/2016	47, Lot 2 All des Agasses	Rte de Bordeaux	BIGANOS	B25 JBO C15
29/07/2016		R des Gaillards	BIGANOS	B32 JBO C20
08/08/2016	15, Lot A	R de Fontanelle	BIGANOS	B25 JBO C15
12/08/2016	12, Ld Tagon	R de Fontanelle	BIGANOS	B25 JBO C15
23/08/2016	21	R des Mouettes	BIGANOS	B25 JBO C15
29/08/2016	angle R Bouvreuils	R des Colverts	BIGANOS	B32 JBO C20
01/09/2016	38	Av des Boïens	BIGANOS	DISPC15 JBO
06/09/2016		R de la Gare	BIGANOS	B32 JBO C20
12/09/2016	16 B	R du Prieuré de Comprian	BIGANOS	DPL COFF MURAL
14/09/2016	16 - Lot 1	R des Canadiens	BIGANOS	DISPC15 RXST
23/09/2016		R du Prieuré de Comprian / R Gaillards	BIGANOS	B32 JBO NRC2 2C15 + B25 JBO C15
03/10/2016	22 - 24	R Gambetta	BIGANOS	B25 JBO C15
05/10/2016	155	Av de la Libération	BIGANOS	B32 JBO C20
10/10/2016	49	R du Prieuré de Comprian	BIGANOS	B32 JBO C20
21/10/2016	Ld Le Richot	Av de la Côte d'Argent	BIGANOS	B25 JBO C15
26/10/2016	39	Av de la Libération	BIGANOS	B32 JBO NRC2 2C15
05/12/2016	10	R Gambetta	BIGANOS	B25 JBO C15
06/12/2016	10	R Gambetta	BIGANOS	B25 COFF MUR C15
19/12/2016		R de Fontanelle	BIGANOS	B32 JBO C20
26/12/2016	133 D	R Georges Clémenceau	BIGANOS	B25 JBO C15

4.3.3. VARIATION OBSERVEE DU PATRIMOINE

Canalisations	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	141,0	141,2	141,7	141,8	142,3	0,4%
Longueur d'adduction (ml)			0	58	58	0,0%
Longueur de distribution (ml)	140 991	141 207	141 682	141 759	142 274	0,4%
<i>dont canalisations</i>	115 171	115 171	115 338	115 338	115 745	0,4%
<i>dont branchements</i>	25 820	26 036	26 344	26 421	26 529	0,4%
Equipements	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	201	202	202	211	212	0,5%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	201	202	202	211	212	0,5%
Branchements	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de branchements	4 269	4 323	4 367	4 378	4 414	0,8%
Compteurs	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de compteurs	4 223	4 364	4 680	4 769	4 863	2,0%
<i>dont sur abonnements en service</i>				4 538	4 643	2,3%
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>				231	220	-4,8%

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

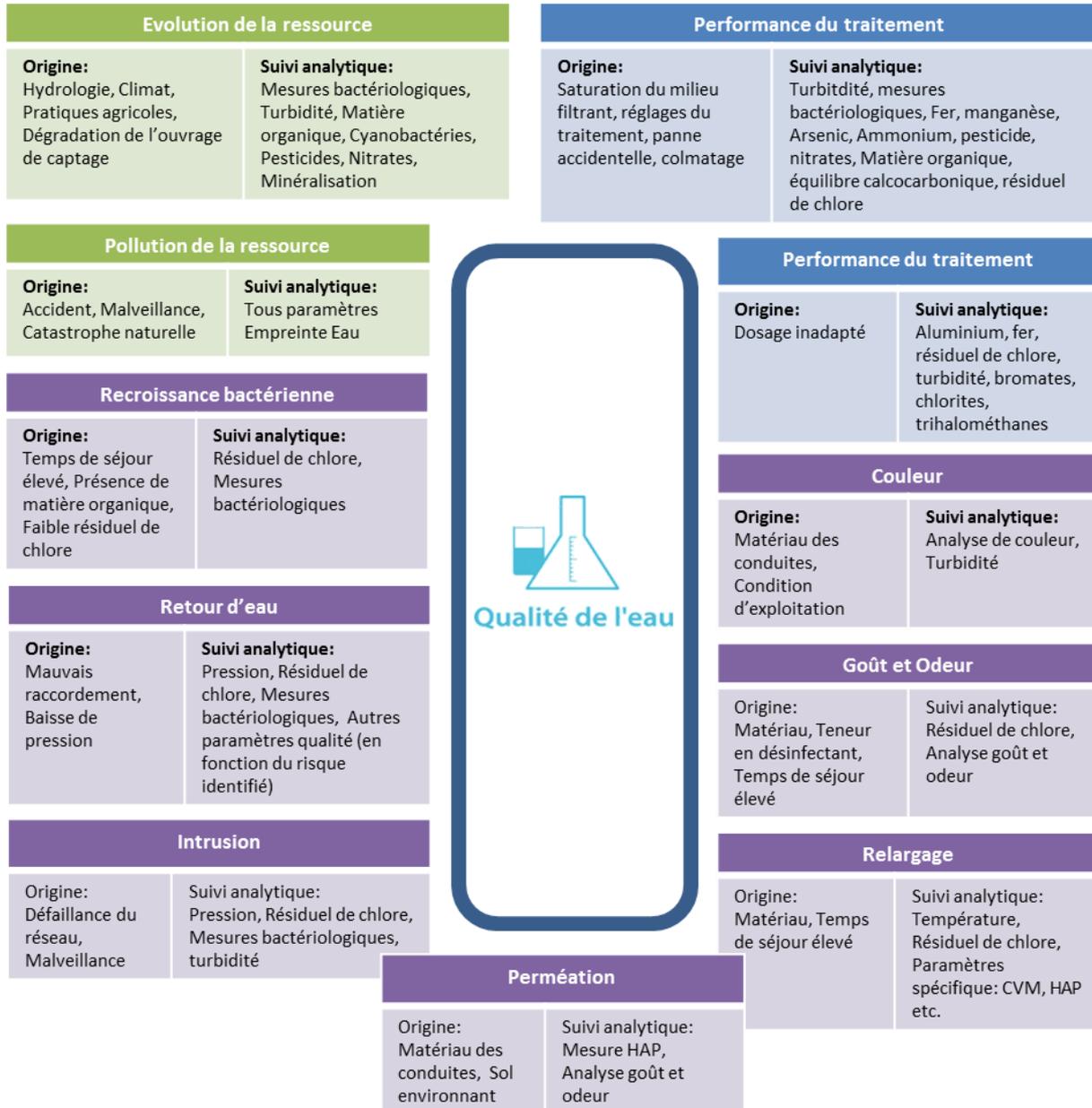


5. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service

5.1. La qualité de l'eau

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

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



5.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	164	99	Néant
Physico-chimique	770	118	Néant

5.1.2. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2	Néant	/
Physico-chimique	156	156	Néant	/

Ci-après un extrait de quelques paramètres physico-chimiques représentatifs :

	Contrôle sanitaire et surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Arsenic	1	1
Atrazine	1	1
Chlorures	1	1
Déséthylatrazine	1	1
Nitrates	1	1
Simazine	1	1
Sodium	1	1
Sulfates	1	1
Terbuthylazine	1	1

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

5.1.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Déléataire		Contrôle sanitaire et surveillance du déléataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	32	32	18	18	50	50
Physico-chimie	9	9	0	0	9	9

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

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

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

→ **Conformité des paramètres analytiques**

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

	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	64	64	36	36
Physico-chimique	281	281	Néant	Néant
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	98	96	63	62
Physico-chimique	227	227	118	118
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	Néant		Néant	
Physico-chimique	108		Néant	

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

Ci-après un extrait de quelques paramètres physico-chimiques 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	2	2	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	11	11	Référence de Qualité
Déséthylterbuthylazine	2	2	Limite de Qualité
Fer total	29	29	Référence de Qualité
Nitrates	7	7	Limite de Qualité
Simazine	2	2	Limite de Qualité
Terbuthylazine	2	2	Limite de Qualité
Turbidité	44	44	Limite et Référence de Qualité

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

Tous les résultats sont conformes

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	0	1	0	9	0 n/100ml
Bactéries Coliformes	0	7	2	0	31	18	0 n/100ml

Dépassements des références de qualité bactériologiques : 3 dépassements

- Coliformes totaux : 2 dépassements sur 49 résultats

28/06/16 : analyse type P2 ARS sur l'eau traitée de la station de Tagon (coliformes = 7 /100ml)

Ce résultat a été constaté malgré la présence de résiduels de chlore significatifs (Cl2T = 0.20 mg/l et Cl2I = 0.20 mg/l) et une turbidité <0.5 NFU. Tous les autres paramètres de l'analyse sont conformes.

L'analyse de contrôle réalisée par l'ARS le 4/07/16 a été conforme.

28/09/16 : analyse type D1 ARS à la caserne des pompiers de Biganos (Coliformes = 1/100ml). Les résiduels de chlore étaient très faibles (Cl2T = 0.03 mg/l et Cl2L = 0.02 mg/l).

Les 2 analyses suivantes réalisées par l'ARSDT33 les 4/10/16 et 11/10/16 ont été conformes avec des résiduels de chlore plus élevés (Cl2t = 0.39 mg/l et ClL = 0.35 mg/l)

- Bactéries et spores sulfito réductrices : 1 dépassement sur 9 résultats

10/03/16 : analyse VEOLIA sur l'eau traitée de la station de Tagon (Spores = 1/100ml)

La turbidité était conforme (0.32 FNU. L'analyse suivante réalisée par VEOLIA le 19/05/16 a été conforme.

→ 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. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'Agence Régionale de Santé, et des analyses d'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	31	35	3	mg/l	Sans objet
Chlorures	25	30	7	mg/l	250
Fluorures	80	90	3	µg/l	1500
Magnésium	5,10	5,40	3	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	0	7	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	2	µg/l	0,5
Potassium	2	2,10	3	mg/l	Sans objet
Sodium	21	23	3	mg/l	200
Sulfates	4,70	9,20	7	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	9,80	11	7	°F	Sans objet

5.1.4. L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Le résultat des analyses du contrôle officiel peut être consulté sur le site du ministère : <http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/qualite-de-l-eau-potable>

Paramètres microbiologiques	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	23	21	22	27	32
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	23	21	22	27	32
Paramètres physico-chimique	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de conformité physico-chimique	90,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	9	6	8	15	9
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	10	6	8	15	9

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

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

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

Situation sur votre service.

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre CVM. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes. Les analyses réalisées par l'ARS en 2015 et 2016 sur le réseau de distribution sont conformes (< 0.50 µg/l).

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

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

→ *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
ST 01 - TAGON	90	750
ST 02 - TUILERIE	150	2 250

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	671 486	633 785	575 775	628 653	690 986	9,9%
ST 01 - TAGON	1 882	1 432	1 499	50 334	113 010	124,5%
ST 02 - TUILERIE	669 604	632 353	574 276	578 319	577 976	-0,1%

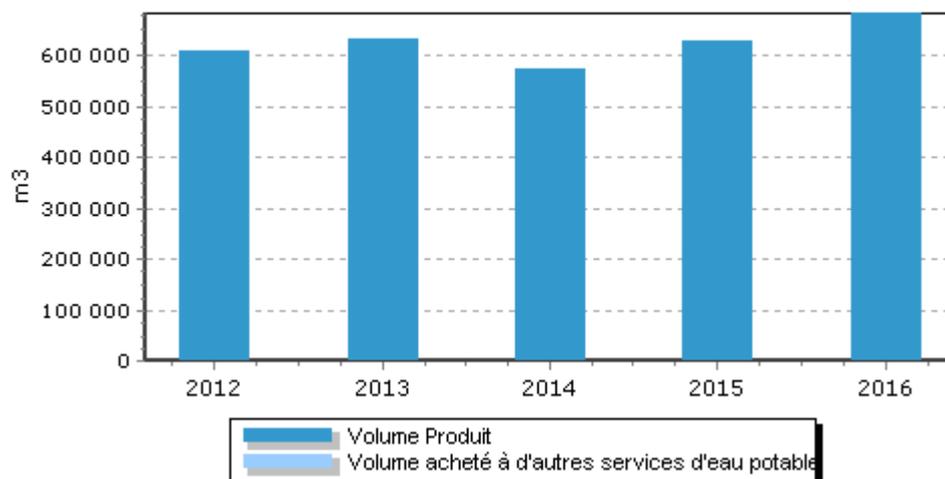
	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	671 486	633 785	575 775	628 653	690 986	9,9%
Eau souterraine non influencée	671 486	633 785	575 775	628 653	690 986	9,9%

→ *Le volume produit et mis en distribution*

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume prélevé (m3)	671 486	633 785	575 775	628 653	690 986	9,9%
Besoin des usines	1 713	1 352	1 355	1 374	6 894	401,7%
Pertes en adduction	60 885	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	608 888	632 433	574 420	627 279	684 092	9,1%
Volume mis en distribution (m3)	608 888	632 433	574 420	627 279	684 092	9,1%

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



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

→ *Le volume vendu*

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	440 272	586 956	514 168	521 170	569 355	9,2%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	440 272	586 956	514 168	521 170	569 355	9,2%
domestique ou assimilé	440 272	586 796	514 003	521 170	569 355	9,2%
autres que domestiques	0	160	165	0	0	0,0%

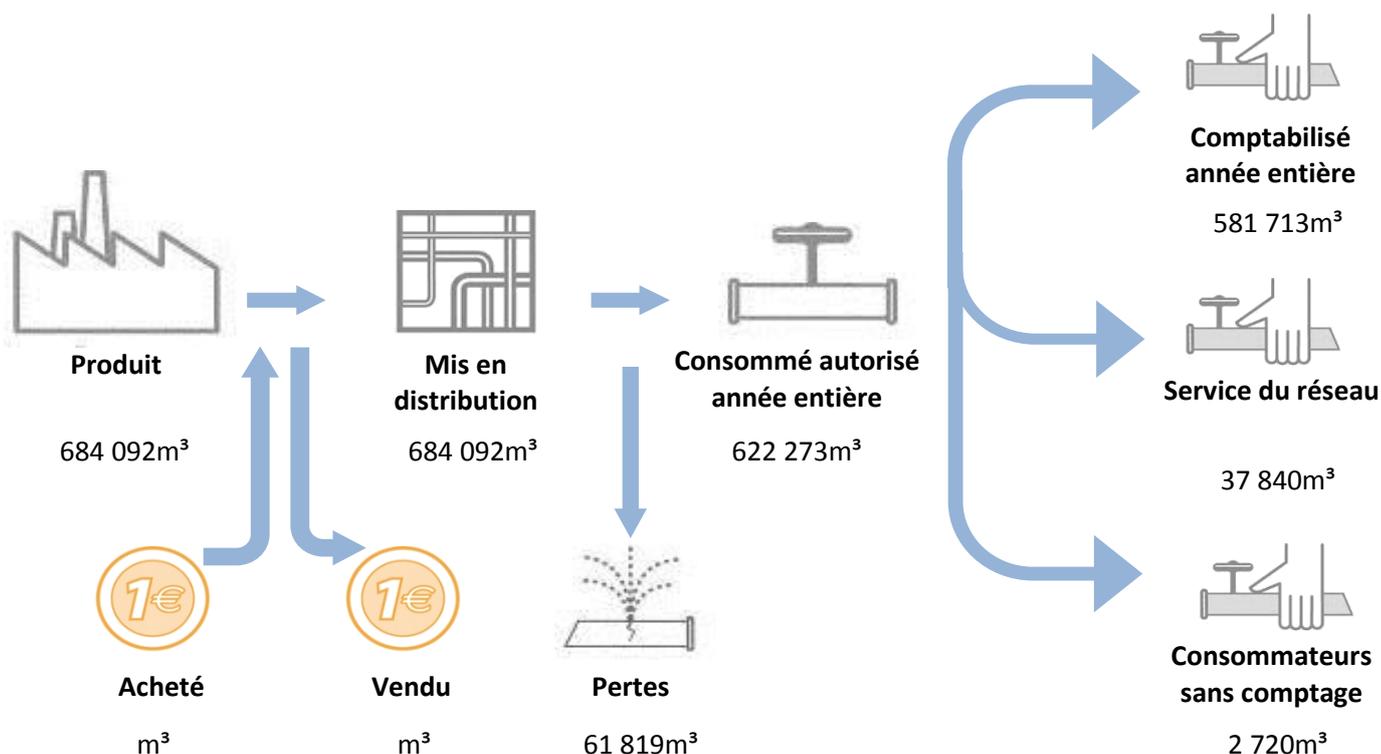
→ Le volume consommé

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	440 272	599 242	524 321	526 479	578 534	9,9%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	333	365	367	368	364	-1,1%
Volume comptabilisé hors ventes en gros année entière (m3)	483 903	599 242	521 464	522 187	581 713	11,4%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	3 000	3 024	3 780	3 770	2 720	-27,9%
Volume de service du réseau (m3)	2 600	2 660	2 568	2 840	37 840	1 232,4%
Volume consommé autorisé (m3)	445 872	604 926	530 669	533 089	619 094	16,1%
Volume consommé autorisé année entière (m3)	489 503	604 926	527 812	528 797	622 273	17,7%

La forte augmentation du volume de service du réseau est liée à la fuite trouvée sur le réseau intérieur de CONFORAMA.

→ Synthèse des flux de volumes



5.2.3. LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

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

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

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

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2016	91,0	67,94	1,46	2,42	14,69

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

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

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

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

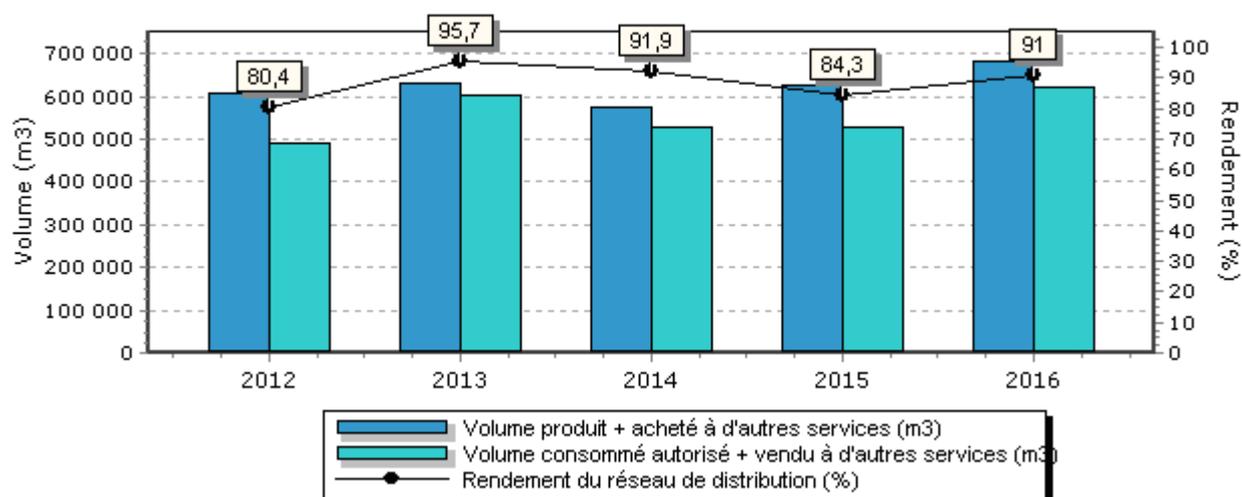
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	80,4 %	95,7 %	91,9 %	84,3 %	91,0 %	7,9%
Volume consommé autorisé année entière (m3) A	489 503	604 926	527 812	528 797	622 273	17,7%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	0	
Volume produit (m3) C	608 888	632 433	574 420	627 279	684 092	9,1%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	0	0	0	

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau

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

Evolution du rendement du réseau de distribution



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

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année	2,97	0,79	1,26	2,50	2,42
Volume mis en distribution (m3) A	608 888	632 433	574 420	627 279	684 092
Volume comptabilisé année entière (m3) B	483 903	599 242	521 464	522 187	581 713
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	115 171	115 171	115 338	115 338	115 745

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année	2,83	0,65	1,11	2,34	1,46
Volume mis en distribution (m3) A	608 888	632 433	574 420	627 279	684 092
Volume consommé autorisé année entière (m3) B	489 503	604 926	527 812	528 797	622 273
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	115 171	115 171	115 338	115 338	115 745

5.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

5.3.1. LES RECHERCHES DE FUITES

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	12	7	7	10	10	0,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	17	12	21	14	8	-42,9%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,3	0,5	0,3	0,2	-33,3%
Nombre de fuites sur compteur	21	0	10	19	16	-15,8%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	50	19	38	43	34	-20,9%
Linéaire soumis à recherche de fuites	0	8 302	9 035	8 965	7 439	-17,0%

- **Fuites sur réseau et branchements**

DATE	TYPE INTERVENTION	ADRESSE	COMMUNE
08/02/16	Fuite avant compteur	60B AVE LA COTE D ARGENT	BIGANOS
11/02/16	Fuite - Réseau	LT CHENES DE COMPRIAN	BIGANOS
15/03/16	Fuite avant compteur	22 ALL BOIS DE POMPONNE	BIGANOS
08/04/16	Fuite - Autres	ANGLE RUE BOIENS ET PROF LANDES	BIGANOS
12/05/16	Fuite - Réseau	12 ROUTE DES LACS	BIGANOS
17/05/16	Fuite - Autres	ANGLE RUE CHATAIGNIER ET RUE DES	BIGANOS
24/05/16	Fuite - Réseau	RUE DES CHENES	BIGANOS
16/06/16	Fuite - Autres	RUE DES FAUVETTES	BIGANOS
17/06/16	Réparer Branchement (21-10)	13 RUE DES COLVERTS	BIGANOS
04/08/16	Fuite avant compteur	RUE DE LA CELLULOSE	BIGANOS
04/08/16	Fuite - Autres	63 RUE GAMBETTA	BIGANOS
08/08/16	Réparer Canalisation (20-10)	CHE DES TROUGNES	BIGANOS
26/08/16	Réparer Canalisation (20-10)	ALL DES TUILERIES	BIGANOS
31/08/16	Fuite - Autres	59 RUE PRIEURE COMPRIAN	BIGANOS
03/09/16	Réparer Branchement (21-10)	120 AVENUE G CLÉMENCEAU	BIGANOS
03/09/16	Fuite avant compteur	6 ALLEE DES CHÊNE COMPRIANT	BIGANOS
15/09/16	Fuite - Autres	MOULIN DE CASSADOTE	BIGANOS
17/09/16	Réparer Canalisation (20-10)	RUE TECHOUEYRES	BIGANOS
17/09/16	Réparer Canalisation (20-10)	6, RUE DÉSIRÉ GRANET	BIGANOS
21/09/16	Fuite - Réseau	64 R GEORGES CLEMENCEAU	BIGANOS
21/09/16	Réparer Branchement (21-10)	R GEORGES CLEMENCEAU	BIGANOS
04/10/16	Réparer Canalisation (20-10)	AV DE LA COTE D ARGENT	BIGANOS
06/10/16	Réparer Canalisation (20-10)	PONT NEAU (LIEU-DIT)	BIGANOS
11/10/16	Fuite - Réseau	15 RUE DANIEL DIGNEAUX	BIGANOS
12/10/16	Fuite avant compteur	24 RUE VICTOR HUGO	BIGANOS
12/10/16	Réparer Canalisation (20-10)	R DANIEL DIGNEAUX	BIGANOS
23/10/16	Réparer Canalisation (20-10)	15 RUE DES GAILLARDS	BIGANOS
02/11/16	Fuite avant compteur	18 R ANC COMBATTANTT AFN	BIGANOS
02/11/16	Fuite avant compteur	53 ROUTE DES LACS	BIGANOS
03/11/16	Réparer Canalisation (20-10)	D650	BIGANOS
09/11/16	Réparer Canalisation (20-10)	RUE DES BOIENS	BIGANOS
09/11/16	Fuite - Réseau	33 AVENUE DES BOIENS	BIGANOS
18/11/16	Fuite - Réseau	121 AVENUE DE LA COTE D ARGENT	BIGANOS
22/11/16	Réparer Canalisation (20-10)	AV DE LA COTE D ARGENT	BIGANOS
19/12/16	Réparer Branchement (21-10)	9 RUE MARCEL PAGNOL	BIGANOS
20/12/16	Fuite avant compteur	1 CHEMIN NINECHE	BIGANOS
22/12/16	Fuite avant compteur	64 CITE DU PONT NEAU	BIGANOS

- **Campagne de recherche de fuites**

Une analyse journalière des débits minimum enregistrés par les compteurs de sectorisation détermine les zones de recherche de fuites. Ces recherches sont affinées par corrélation acoustique et des méthodes innovantes sont en cours d'optimisation.

Les campagnes de recherche de fuites réalisées durant cet exercice ont permis de maintenir le rendement du réseau à un niveau très satisfaisant.

Adresse	Mètre linéaire	Type recherche
AVENUE DE LA COTE D ARGENT D650	313,98	aquaphon
AVENUE DES BOIENS	433,16	aquaphon
CHEMIN DE L AGNEAU	203,12	aquaphon
CHEMIN DE LYZE	871,62	aquaphon
CHEMIN DE MAURET	69	aquaphon
LIEU DIT PONT NEAU	628,27	aquaphon
ROUTE DEPARTEMENTALE D3 E13	426,07	aquaphon
RUE DES COURLIS	165,67	aquaphon
RUE DES FONDERIES	379,32	aquaphon
RUE DES GAILLARDS	341,3	aquaphon
RUE DES MESANGES	239,14	aquaphon
RUE DES PAPETIERS	181,31	aquaphon
RUE DES SABLES	582,82	aquaphon
RUE DES TOURTERELLES	104,01	aquaphon
RUE DU PORT	628,19	aquaphon
RUE FREDERIC MISTRAL	340,14	aquaphon
RUE GUSTAVE EIFFEL	727,8	aquaphon
RUE JEAN GIONO	201,7	aquaphon
RUE JEAN MOULIN	105,08	aquaphon
RUE MARCEL PAGNOL	262,01	aquaphon
RUE MARECHAL LECLERC	235,38	aquaphon

5.3.2. LES AUTRES OPERATIONS DE MAINTENANCE

→ *Les installations*

- **Opérations d'exploitation courante**

Lors de ces passages sur les installations, Veolia réalise des opérations d'exploitation courantes telles que :

- Pilotage des installations avec réglage et contrôle de son fonctionnement ;
- Suivi analytique de l'eau produite ;
- Maintenance et réglage des appareils de chloration ;
- Etalonnage des équipements de mesures et de contrôles ;
- Paramétrage des transmetteurs et des sondes ;
- Maintenance préventive des installations hydrauliques ;
- Contrôle des installations électriques par un organisme agréé (SOCOTEC) ;
- Nettoyage des ouvrages et l'entretien des espaces verts.

- **Lavage des réservoirs**

Pour cet exercice, les dates de lavages des ouvrages de stockage sont listées dans le tableau ci-dessous :

Nom de l'installation	Descriptif	Capacité en m ³	Date Nettoyage année n-1	Date Nettoyage année n
Rs 01 - TAGON	<i>Bâche de reprise</i>	100	09/03/15	23/03/16
Rs 02 - TUILIERIES	<i>Bâche de reprise</i>	1 000	11/03/15	30/03/16
Rs 03 - FACTURE	<i>Château d'eau</i>	500	09/03/15	23/03/16

→ *Les réseaux et branchements*

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

5.4. L'efficacité environnementale

5.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU

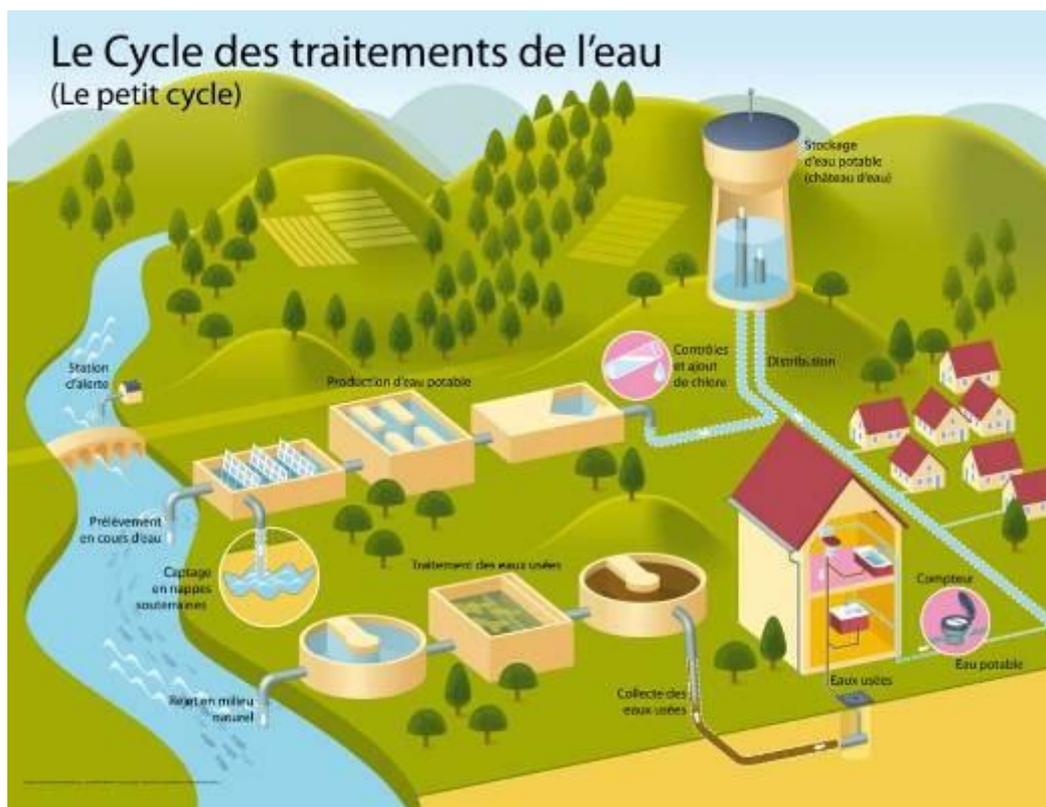


La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service **[P108.3]** permet d'évaluer ce processus.

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2012	2013	2014	2015	2016
ST 01 - TAGON	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 02 - TUILERIE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %



5.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	280 979	311 134	273 314	324 190	357 735	10,3%
Installation de production	280 979	311 134	273 314	324 190	357 735	10,3%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe.

5.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

Selon les cas, le choix du réactif est établi de façon à optimiser le traitement :

- assurer une eau de qualité conforme aux normes de potabilité,
- réduire les quantités de réactifs à utiliser.

5.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ *La valorisation des déchets liés au service*



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

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

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

→ *Valorisation des boues issues du traitement d'eau potable*

Sous l'égide de l'Afnor et avec la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau, Veolia a participé à la rédaction d'un guide de bonnes pratiques pour l'élimination et la valorisation des boues issues du traitement d'eau potable. Ce guide apporte des éléments de réponse pour les services souhaitant s'engager dans la valorisation des boues issues des usines de traitement d'eau potable et plus spécifiquement pour leur épandage à des fins agronomiques. Ce guide, publié en 2015, a pour vocation de pallier l'absence de référence réglementaire et/ou normative. Il est accessible sur le site de l'Afnor.

5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine

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

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

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

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



Le patrimoine installation

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

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

Nom Installation	Constat et Appréciation : (Satisfaisant Correct Médiocre Préoccupant)	Commentaires	Propositions d'amélioration
TUILERIES : Départ Les Argentières	Une seule pompe pour assurer l'alimentation du secteur des Argentières Préoccupante	Permettra également de supprimer un des ballons de régulation Argentières/Tuileries	Mise en place d'un surpresseur commun entre les départs Argentières. Investissement engagé en 2016
TUILERIES : Départ Les Tuileries	Une seule pompe pour assurer l'alimentation du secteur des Tuileries Préoccupante	Permettra également de supprimer un des ballons de régulation Argentières/Tuileries	Mise en place d'un surpresseur commun entre les départs Argentières/Tuileries
TUILERIES : remplacement du groupe électrogène	Groupe électrogène et cuve fioul à l'intérieur de la station Préoccupante	Danger : en cas de feu du groupe électrogène, l'ensemble de la station peu prendre feu	Voir la possibilité de déplacer le groupe électrogène à l'extérieur. Investissement sera engagé en 2017.
FACTURE : sécurisation de l'escalier	Il est dangereux de monter par l'escalier (accès à la cuve) Préoccupante		Mise en place autour de l'escalier d'une protection périphérique

La station de Tagon

Cette station est composée d'un forage, d'un traitement (désinfection javel), et d'une station de reprise avec une bache d'une capacité de 100 m3. Elle est actuellement en service et fonctionne principalement la nuit ou complément de la station des Tuileries.



m3.
en

La station des Tuileries



Cette station est composée d'un forage, d'un traitement (désinfection), et d'une station de reprise avec une bache d'une capacité de 1000 m3.

L'installation de reprise a fait l'objet de travaux d'amélioration de la part du délégataire.

En 2015, Nous avons modifié le type de désinfectant, nous sommes passés à une désinfection au chlore gazeux, ce qui permettra d'éliminer les dépassements en chlorites.

La station de Facture

Cette station est composée d'un réservoir d'une capacité de 500 m3.



La cartographie

Le délégataire étant équipé d'un matériel d'établissement et de gestion de cartographie informatique, il a mis en place le SIG (système d'information géographique) sur l'ensemble du réseau de la commune.

Cette cartographie est opérationnelle depuis 2012.

La base de données ainsi constituée peut être transmise à la commune dans une version adaptée aux moyens informatiques des services municipaux.

Télérelève

Un pilote de télérelève a été mis en place par le délégataire sur les bâtiments municipaux. Ainsi, depuis septembre 2012, 20 compteurs sont suivis et exploités dans le cadre d'une démarche de gestion optimisée des consommations d'eau par la commune.

La mise en sécurité des ouvrages

Une étude de vulnérabilité, lancée par la Collectivité, a permis d'établir les mesures à entreprendre pour sécuriser les sites de production.

La sectorisation

Indice d'avancement de la mise en place des équipements de sectorisation : 30%

0%	Pas de sectorisation
10%	Délibération existante d'un programme d'actions qui intègre une sectorisation
30%	Sectorisation en cours
40%	Sectorisation existante
60%	Sectorisation existante fonctionnelle
100%	Suivi annuel des données

La sectorisation dont la mise en service a été finalisée en 2016 contribuera à la lutte engagée sur Biganos contre les pertes en eau.

Gouteurs d'eau

Une campagne de gouteurs d'eau a été mise en route en 2012 sur la commune. En réponse à une volonté d'amélioration de la qualité organoleptique de l'eau distribuée, Véolia Eau a proposé en décembre la formation d'un panel de gouteurs d'eau. La première campagne a eu lieu en début d'année 2013.



6. Le rapport financier du service

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

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

→ Le CARE

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

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

Collectivité: I5240 - BIGANOS

Eau

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
PRODUITS	779 957	926 981	18,85 %
Exploitation du service	267 676	282 976	
Collectivités et autres organismes publics	428 682	545 015	
Travaux attribués à titre exclusif	47 033	56 447	
Produits accessoires	36 566	42 544	
CHARGES	830 718	952 935	14,71 %
Personnel	149 348	151 040	
Energie électrique	34 369	37 519	
Produits de traitement	4 165	817	
Analyses	5 575	5 176	
Sous-traitance, matières et fournitures	108 414	86 933	
Impôts locaux et taxes	6 124	8 775	
Autres dépenses d'exploitation	34 752	53 214	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	7 454	10 057	
<i>engins et véhicules</i>	7 476	16 718	
<i>informatique</i>	8 738	11 257	
<i>assurances</i>	830	1 478	
<i>locaux</i>	5 552	9 727	
<i>autres</i>	4 703	3 978	
Redevances contractuelles	- 1 400	3 000	
Contribution des services centraux et recherche	23 529	22 690	
Collectivités et autres organismes publics	428 682	545 015	
Charges relatives aux renouvellements	31 066	36 782	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	4 241	4 344	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	26 825	32 437	
Charges relatives aux investissements	1 142	1 159	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	1 142	1 159	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	4 952	812	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 50 760	- 25 953	48,87 %
RESULTAT	- 50 761	- 25 953	48,87 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

14/03/2017

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2016

Collectivité: I5240 - BIGANOS

Eau

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	267 676	282 976	5,72 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	258 155	263 386	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	9 521	19 590	
Exploitation du service	267 676	282 976	5,72 %
Produits : part de la collectivité contractante	215 313	226 417	5,16 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	207 646	211 209	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	7 667	15 208	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	51 248	22 724	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	41 304	32 309	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	9 944	- 9 585	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	162 121	172 659	6,50 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	151 707	155 834	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	10 414	16 825	
Redevance Modernisation réseau	0	123 215	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	0	110 983	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	0	12 231	
Collectivités et autres organismes publics	428 682	545 015	27,14 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	47 033	56 447	20,02 %
Produits accessoires	36 566	42 544	16,35 %

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

14/03/17

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

6.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

Au cours de l'exercice écoulé, aucune opération de cette nature n'est intervenue dans le cadre du contrat.

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la Société y figurant sont ceux, conformément au décret 2016-86 du 1^{er} février 2016, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

→ *Situation des biens*

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

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

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

6.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Programme contractuel d'investissement*

Au titre de l'exercice 2016, il n'a pas été réalisé d'investissement contractuel.

→ *Renouvellement de l'exercice*

L'état présenté dans cette section permet de suivre les dépenses réalisées dans le cadre du renouvellement de l'exercice au titre :

- Du programme contractuel de renouvellement ;
- De la garantie pour continuité de service ;
- Du 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».

Programme contractuel de renouvellement

Année	Installations	Equipements
2012	RESEAU	67 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 12- 20 MM
	RESEAU	10 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 25- 30 MM
	RESEAU	5 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 40 MM
	RESEAU	1 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 60 MM
	ST 02 - TUILERIES	15 ML CANALISATION ACIER DN 125
	ST 02 - TUILERIES	4 VANNES DE REFOULEMENT DN 100
	ST 02 - TUILERIES	2 CLAPETS DN 125
	ST 03 - FACTURE	SATELLITE DE TELEGESTION WIT 5120
2013	RESEAU	144 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 12- 20 MM
	RESEAU	1 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 25- 30 MM
	RESEAU	1 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 100 MM
	ST 02 - TUILERIES	POMPE CAPRARI
2014	RESEAU	291 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 12- 20 MM
	RESEAU	1 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 25- 30 MM
	RESEAU	2 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 80 MM
	ST 02 - TUILERIES	ARMOIRE ELECTRIQUE BT
2015	RESEAU	907 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 12- 20 MM
	RESEAU	1 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 25- 30 MM
	RESEAU	1 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 100 MM
	ST 01 - TAGON	3 ML CONDUITE D'ASPIRATION
	ST 01 - TAGON	EHELLE D'ACCES EXTERIEURE
	ST 01 - TAGON	CAPOT DE COUVERTURE ACCES RESERVOIR EN ALUMINIUM
2016	RESEAU	857 COMPTEURS EAU DIAMETRE: 12- 20 MM
	ST 01 - TAGON	POMPE DOSEUSE DE JAVEL
	ST 01 - TAGON	2 VANNES REFOULEMENT DN 100
	ST 01 - TAGON	BALLON ANTI-BELIER 500 L
	ST 01 - TAGON	2 CLAPETS
	ST 01 - TAGON	DISJONCTEUR GENERAL
	ST 01 - TAGON	CONDENSATEUR SECOVAR
	ST 02 - TUILERIES	BALLON CHARLATTE 1000 L
	ST 02 - TUILERIES	10 ML CANALISATION ACIER DN 150
	ST 02 - TUILERIES	POMPE 6 - KSB
	ST 02 - TUILERIES	ARMOIRE ELECTRIQUE BT
	ST 02 - TUILERIES	DISJONCTEUR GENERAL

Garantie pour continuité de service

2016	Garantie
Equipements	1 292 €
Canalisations et accessoires	/
Branchements	/
Compteurs	/
Génie Civil	/

6.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

6.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition², deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA³ : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

→ Autres biens ou prestations

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

² art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

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

conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

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

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

6.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

→ **Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia**

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents⁴ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

⁴ Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.



7. Annexes

7.1. La facture 120 m³

BIGANOS	m ³	Prix au 01/01/2017	Montant au 01/01/2016	Montant au 01/01/2017	N/N-1
Production et distribution de l'eau			91,58	95,33	4,09%
Part délégataire			44,98	48,73	8,34%
Abonnement			13,40	14,50	8,21%
Consommation	120	0,2853	31,58	34,23	8,39%
Part communale			38,80	38,80	0,00%
Abonnement			13,00	13,00	0,00%
Consommation	120	0,2150	25,80	25,80	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0650	7,80	7,80	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			219,12	217,78	-0,61%
Part délégataire			116,32	114,98	-1,15%
Abonnement			11,32	11,18	-1,24%
Consommation	120	0,8650	105,00	103,80	-1,14%
Part communale			102,80	102,80	0,00%
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	0,4900	58,80	58,80	0,00%
Organismes publics et TVA			98,51	99,87	1,38%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3200	37,80	38,40	1,59%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2450	28,80	29,40	2,08%
TVA			31,91	32,07	0,50%
TOTAL € TTC			409,21	412,98	0,92%

7.2. Le bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

ST 01 - TAGON(Désinfection seule)	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	727	498	6 044	27 683	57 396	107,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	4 302	6 225	41 972	565	533	-5,7%
Volume produit refoulé (m3)	169	80	144	48 960	107 687	119,9%
ST 02 - TUILERIE(Désinfection seule)	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	280 252	310 636	267 270	296 507	300 339	1,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	460	491	465	513	521	1,6%
Volume produit refoulé (m3)	608 719	632 353	574 276	578 319	576 405	-0,3%

Installation de captage

FORAGE TAGON	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume pompé (m3)					113 010	
FORAGE TUILERIE	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume pompé (m3)					577 976	

7.3. L’empreinte environnementale

Le développement d’outils adaptés permet d’évaluer de manière pertinente l’empreinte carbone et l’empreinte eau des services publics de l’eau. Chaque évaluation donne lieu à un plan d’actions visant à limiter les impacts et à réduire l’empreinte du service.

Veolia s’est également engagé 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. La direction technique et performance consolide l’ensemble des Reporting et peut si la collectivité le souhaite calculer des indicateurs spécifiques tels que le Water Impact Index.

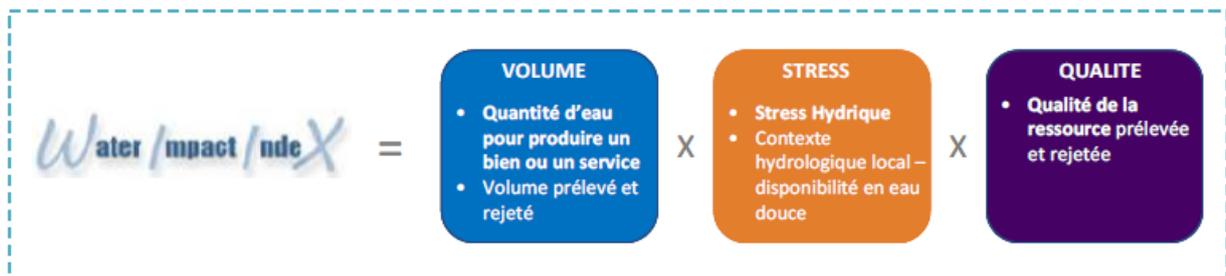


Le Water Impact Index

Le WIIX (Water Impact Index) est l’indicateur d’empreinte eau que nous avons développé pour évaluer l’impact de nos activités sur la ressource « eau ». Le WIIX prend en compte l’ensemble des prélèvements et des rejets d’eau directs et indirects dans le milieu naturel.

Il permet d’évaluer l’impact d’une activité sur la disponibilité des ressources en eau. Le Water Impact Index prend en compte la quantité d’eau utilisée et également sa qualité et le stress hydrique local.

Compatible avec la norme ISO 14046, le WIIX permet d’identifier si l’empreinte eau est générée directement par le service ou si elle se situe en amont (énergie et réactifs consommés) ou en aval (traitement des déchets)



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

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

Organisation de la Société au sein du Centre Régional

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

1. Produits

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

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou facturés au cours du mois de décembre. Ces facturations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

Par ailleurs, la loi dite « Warsmann » du 17/05/11 fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur. Ces dégrèvements interviennent en minoration de factures déjà émises. A compter de l'exercice 2016, ces dégrèvements (comme l'ensemble des dégrèvements) sont portés en minoration des produits d'exploitation de l'exercice où ils sont accordés alors qu'ils étaient auparavant comptabilisés sur la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement ».

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 (cf 2.1.1),
- un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 3 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

- Impact des avances remboursables à taux zéro

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

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

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

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après, donc, facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Centres Régionaux a été facturée au GIE national à charge pour lui de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

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

2.3. Autres charges

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

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

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

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

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

2.4. Autres informations

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

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2016 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2017.

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

7.5. Actualité réglementaire 2016

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

Services publics locaux

→ *Application de la Loi NOTRe*

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

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

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

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

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

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

Contentieux européens et responsabilité des collectivités territoriales.

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

→ *GEMAPI*

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

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

Loi biodiversité.

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

Prévention des inondations et systèmes d'endiguement.

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

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

→ *Marchés publics et concessions*

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

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

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

→ *Numérique*

Loi pour une République Numérique.

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

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

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

Saisie de l'administration par Voie Electronique.

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

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

Facturation électronique.

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

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

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

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

Sécurité des systèmes d'information.

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

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

→ Amiante

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

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

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

→ *Transition énergétique et émission de GES*

Certificats d'Economie d'Energie.

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

Emissions atmosphériques et Gaz à Effet de Serre.

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

→ *Economie circulaire*

Biogaz

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

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

Biomasse.

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

Service public de l'eau

→ *Relation avec les abonnés*

Recouvrement des petites créances.

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

Présentation du prix au litre.

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

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

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

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

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

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

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

→ Dispositions diverses

Métrologie légale & comptage.

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

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

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

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

Eau potable, Environnement et Biodiversité

→ Loi Biodiversité

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

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

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

→ *Action de groupe*

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

→ *Zones vulnérables*

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

→ *Substances prioritaires dans les milieux*

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

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

Eau potable et Qualité

→ *Loi Santé*

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

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

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

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

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

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

Agrément des laboratoires.

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

Surveillance des eaux superficielles.

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

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

→ *Mesures de gestion*

Présence de tétrachloroéthylène et trichloréthylène dans l'EDCH.

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

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

Lutte contre le saturnisme infantile.

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

7.6. 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).

Abonné domestique ou assimilé :

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m³/jour).

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ne sont pas prises en compte.

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

Le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé.

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation.

Volume consommé autorisé :

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau.

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

Volume produit :

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté dans le volume produit.

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

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume exporté.

7.7. Autres annexes

POINTS D'EAU						ARRETES PREFECTORAUX						
						PERIMETRES DE PROTECTION		AUTORISATIONS DE PRELEVEMENT				
N° interne	NOM	COMMUNE	Profond.	Ind. BRGM	observat.	date	(1) copie reçue	date	(1) copie reçue	m3/h	m3/jour	m3/an
544.0-F01	TAGON	BIGANOS	235,00	0826-6X-0061		09/08/2007		09/08/2007		90	750	273 750
544.0-F02	TUILERIES	BIGANOS	294,00	0826-6X-0071		09/08/2007		09/08/2007		150	2 250	821 250
							Légende (1)		Document reçu	10 000	Prescrit	
									Document pas reçu	10 000	Calculé	

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com