

Bouxieres aux Dames

Rapport Annuel du Déléguataire 2008

Service de l'Eau

Application de la loi n°95-127 du 8 février 1995 relative aux marchés publics et délégations des services publics

Bouxieres aux Dames

Service de l'Eau Synthèse du Rapport Annuel du Déléguataire 2008



LES CHIFFRES DU SERVICE

• Habitants desservis	4 158
• Abonnés (clients)	1 584
• Installation(s) de production	1
• Réservoir(s)	3
• Longueur de réseau (km)	39
• Taux de conformité microbiologique (%)	100,0
• Rendement de réseau (%)	78,1
• Consommation moyenne (l/hab/j)	114



LES COMMUNES DESSERVIES

BOUXIERES AUX DAMES

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 2008

Qualité de l'eau : Le taux de conformité bactériologique est de 100 %. Le taux de conformité physico-chimique est de 100%.

Le remplacement des compteurs va permettre le radio relevé.

Après plusieurs années de baisse, les volumes vendus sont en légère augmentation de 3,4% .

Les fuites réparées sont en hausse importante tant pour les canalisations que pour les branchements.

Le rendement du réseau est amélioré. En novembre nous avons installé un réseau de pré localisateurs de détection de fuites ce qui devrait contribuer à localiser les fuites plus rapidement et prolonger l'amélioration du rendement de réseau en 2009.

Néanmoins, nous observons de nombreuses fuites sur des branchements en PVC collé dans le secteur de la ZAC (Narvanes- Nevaux) et plusieurs fuites par branchement. Un programme de renouvellement devient nécessaire pour garantir la pérennité du patrimoine, la collectivité devrait engager un budget pour cette réalisation



INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)		Producteur	Valeur
Qualité de service à l'usager			
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	DDASS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	DDASS (1)	100,0 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire (3)	1,89 (u/1000 abonnés)
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	100 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire (3)	3,16 (u/1000 abonnés)
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,2 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
Gestion financière et patrimoniale			
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	%
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	%
Performance environnementale			
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	78,1 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	5,89 (m3/jour/km)
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	5,36 (m3/jour/km)
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60 %
Indicateurs complémentaires Veolia		Producteur	Valeur
Satisfaction des usagers et accès à l'eau			
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	non
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	non
Certification			
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Non
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

(3) définition en attente de texte réglementaire ou d'adaptation du système d'information

Une équipe à votre service

L'agence VEOLIA EAU qui assure la gestion du service est présentée dans "Les Annexes" au chapitre V.2.1.

Vos lieux d'accueil

VEOLIA EAU

1, Rue du Capitaine Marchal
54390 FROUARD



De 8h30 à 11h30
& de 13h30 à 16h00

Toutes vos démarches sans vous déplacer



Un simple appel suffit pour s'abonner, choisir le prélèvement automatique, demander un branchement, résilier un contrat, prendre rendez-vous avec nos techniciens.

Le site internet client

www.veoliaeau.fr



Vos urgences 7 jours sur 7, 24 heures sur 24

Pour toute fuite, rupture de canalisation... nous intervenons jour et nuit.

Pour toute question relative aux abonnements, contactez nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.



Préambule

Une nouvelle présentation du rapport annuel du délégataire est proposée cette année, avec un contenu enrichi, pour aider à l'application du décret n° 2007-675 du 2 mai 2007.

Ce nouveau décret qui concerne le rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement (le « rapport du maire ») établi par la Collectivité, introduit les indicateurs de performance devant y figurer à compter de 2008. Ces indicateurs destinés à améliorer l'information des usagers sur la qualité du service seront accessibles via le système d'information mis en place par l'Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques (ONEMA). Plusieurs années seront nécessaires pour qu'ils soient établis avec un degré de confiance suffisant. L'évaluation de la performance des services prendra ainsi son sens progressivement. La comparaison entre services, indicateur par indicateur, devra se faire avec toute la prudence requise par la diversité des contextes locaux.

Depuis 2003, Veolia eau avait anticipé cette démarche en présentant chaque année dans le rapport annuel du délégataire les indicateurs établis par la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E). A objet identique, les nouveaux indicateurs se substituent donc à ces derniers ; ils sont repérables dans le corps du présent rapport par leur référence réglementaire indiquée en gras.

La nouvelle trame de notre rapport annuel reprend la thématique du décret - qualité du service, performance environnementale et gestion patrimoniale - bien adaptée à la description de nos actions concrètes en faveur du **développement durable**, après une présentation de la vie et des principales données du service au cours de l'exercice. Les données détaillées sont regroupées en annexe, ainsi qu'un glossaire des nouveaux indicateurs. Une synthèse en tête du document permet de prendre rapidement connaissance de l'essentiel des événements de l'année.

Le décret précise le producteur de données de chaque indicateur. Il appartient à la Collectivité de recueillir les éléments fournis par les différents producteurs de données pour l'établissement de son rapport annuel sur le prix et la qualité des services. En qualité d'entreprise adhérente à la FP2E, Veolia eau s'engage à **apporter son appui à la Collectivité** :

- en lui fournissant les indicateurs lorsque le producteur de données est l'opérateur,
- en mettant à sa disposition les données disponibles dans ses propres systèmes d'information, lorsque le producteur de données est la Collectivité,
- dans l'interprétation des résultats, et notamment en tenant à sa disposition l'évaluation des degrés de confiance attachés aux indicateurs fournis.

Des adaptations contractuelles pourront être proposées à la Collectivité pour tenir compte des conséquences de ces nouvelles dispositions réglementaires.

Nous espérons par ce nouveau rapport annuel du délégataire répondre à vos attentes, et nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les précisions que vous pourriez souhaiter.

Table des matières

Chapitre I	Le service	8
I.1.	La vie du service en 2008	8
I.1.1.	Les volumes ◀	8
I.1.2.	L'activité clientèle ◀	10
I.1.3.	L'exploitation et la maintenance	11
I.1.4.	Les travaux de renouvellement ◀	12
I.1.5.	Les travaux neufs	12
I.1.6.	VEOLIA EAU acteur de la vie locale	14
I.2.	Le prix du service	14
I.2.1.	La tarification ◀	14
I.2.2.	Le prix du service ◀	14
I.3.	Le contrat ◀	14
I.3.1.	L'historique de la délégation	15
I.3.2.	Les engagements vis-à-vis des tiers	15
Chapitre II	La qualité du service	16
II.1.	La continuité du service ◀	16
II.2.	La qualité de l'eau ◀	16
II.3.	La satisfaction des usagers	17
II.3.1.	Notre ambition : toujours plus à l'écoute des usagers ◀	17
II.3.2.	Nos engagements de qualité de service ◀	20
II.4.	L'accès à l'eau ◀	21
Chapitre III	La performance environnementale	22
III.1.	La gestion de la ressource ◀	22
III.2.	La maîtrise des prélèvements sur le milieu naturel ◀	22
III.2.1.	Réduction des pertes en réseau	22
III.2.2.	Utilisation de l'eau et rendement	23
III.2.3.	Sensibilisation du public	24
III.3.	La maîtrise des impacts de l'exploitation	24
III.3.1.	Bilan énergie	24
III.3.2.	Optimisation des déplacements	24
III.3.3.	Autres impacts sur l'environnement	24
Chapitre IV	La gestion financière et patrimoniale	25
IV.1.	Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	25
IV.1.1.	Le CARE ◀	25
IV.1.2.	Etat détaillé des produits ◀	27
IV.2.	Le patrimoine du service	29
IV.2.1.	Variation du patrimoine immobilier	29
IV.2.2.	Inventaire des biens ◀	29
IV.2.3.	Situation des biens ◀	30
IV.2.4.	Gestion durable du patrimoine ◀	31
IV.3.	Les investissements et le renouvellement	32
IV.3.1.	Les autres dépenses de renouvellement	32
IV.4.	Les engagements à incidences financières	32
IV.4.1.	Flux financiers de fin de contrat	32

Chapitre V Les Annexes	36
V.1. Le glossaire	36
V.2. Le délégataire	40
V.2.1. L'agence	40
V.2.2. La certification « Assurance qualité ».....	45
V.2.3. Hygiène-sécurité-conditions de travail	46
V.3. Les nouveaux textes de référence	46
V.3.1. Gestion des services publics locaux	46
V.3.2. Eau potable & ressources	49
V.3.3. Autres textes.....	50
V.4. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation	51
V.4.1. Les modalités d'établissement du CARE	51
V.5. Données détaillées.....	58
V.5.1. Données par commune	58
V.5.2. Contrôles de l'eau ◀	58
V.5.3. Bilan énergétique détaillé	59
V.5.4. Autres données	60
ANNEXE 1	61
INFORMATION SUR LA QUALITE DE L'EAU (DDASS)	62
V.6. Les factures – type ◀.....	71

Le symbole « ◀ » repère les contenus concernant le rapport du Maire

Chapitre I Le service

Le service délégué concerne l'alimentation en eau potable des 4 158 habitants¹ de BOUXIERES AUX DAMES.

Le patrimoine du service est constitué de :

- 1 installation de production d'une capacité totale de 900 m³ par jour
- 3 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 1 600 m³
- 39 kilomètres de canalisations et de branchements

I.1. La vie du service en 2008

I.1.1. Les volumes ◀

Les différents volumes produit, consommé, vendu,... de l'exercice sont présentés dans cette rubrique. Leur définition précise figure au glossaire du Chapitre V. Le rendement de réseau est présenté au paragraphe « III.2.2 Utilisation de l'eau »

La production et les échanges d'eau

Le volume prélevé par ressource est détaillé ci après :

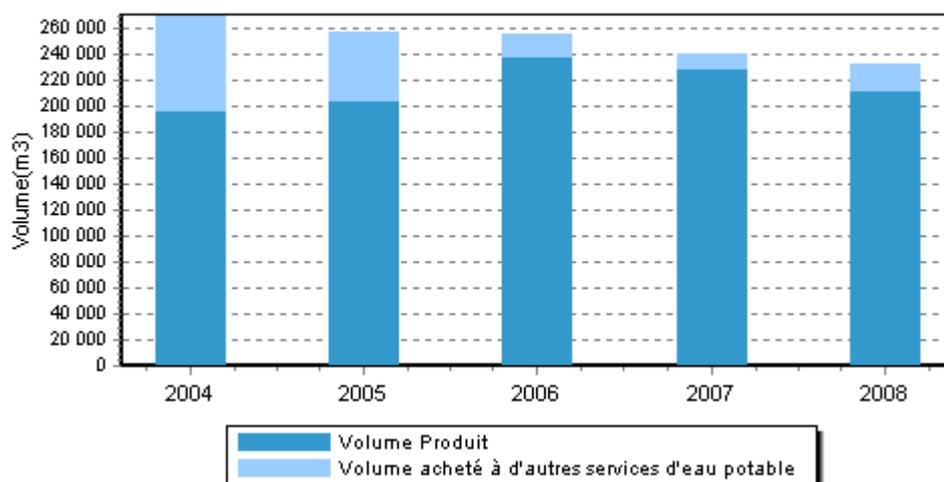
	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m ³)	197 442	204 826	238 838	230 212	213 457	-7,3%
SOURCE DE L ETANG	197 442	204 826	238 838	230 212	213 457	-7,3%

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

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Volume prélevé	197 442	204 826	238 838	230 212	213 457	-7,3%
Besoin des usines	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	0,0%
Volume produit (m³)	195 442	202 826	236 838	228 212	211 457	-7,3%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	75 600	54 272	19 101	12 096	21 216	75,4%
Volume mis en distribution (m³)	271 042	257 098	255 939	240 308	232 673	-3,2%

¹ Estimation du nombre d'habitants desservis total majoré (cf. définition dans le glossaire du Chapitre V)

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



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

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	75 600	54 272	19 101	12 096	21 216	75,4%
Obrion Moselle SI				12 096	21 216	75,4%

La consommation et la vente d'eau

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

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	187 960	185 024	177 108	166 724	172 416	3,4%
Volume de service du réseau (m3)	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	192 960	190 024	182 108	171 724	177 416	3,3%
Nombre de semaines de consommation	51,00	52,00	52,00	52,00	50,86	-2,2%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	192 172	185 532	177 595	167 182	176 765	5,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	197 172	190 532	182 595	172 182	181 765	5,6%

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises dans 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.

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Volume vendu + exporté (m3)	187 960	185 024	177 108	166 724	172 416	3,4%
<i>dont clients domestiques</i>	173 473	176 882	168 197	158 952	165 136	3,9%
<i>dont clients domestiques SRU</i>						
<i>dont clients industriels</i>						
<i>dont clients collectifs</i>	2 989	3 536	3 478	3 405	3 473	2,0%
<i>dont irrigations agricoles</i>						
<i>dont bâtiments communaux</i>	11 392	4 535	4 941	4 306	3 234	-24,9%
<i>dont appareils publics</i>	106	71	492	61	573	839,3%

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

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	187 960	185 024	177 108	166 724	172 416	3,4%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	187 960	185 024	177 108	166 724	172 416	3,4%

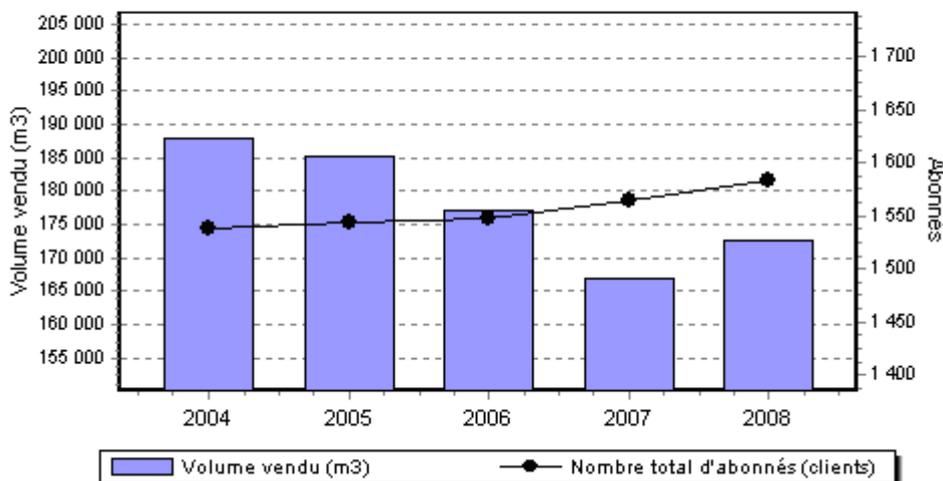
Le détail du volume vendu par commune figure au paragraphe « V.5.1 Données par commune ».

I.1.2. L'activité clientèle ◀

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

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	1 539	1 543	1 548	1 564	1 584	1,3%
domestiques ou assimilés					1 583	
autres que domestique					1	
Volume vendu selon le décret (m3)	187 960	185 024	177 108	166 724	172 416	3,4%
Nombre d'habitants desservis	4 124	4 124	4 124	4 158	4 158	0,0%

Evolution comparative du nombre d'abonnés et du volume vendu



Le détail par commune du nombre d'abonnés et d'habitants desservis figure au paragraphe « V.5.1 Données par commune »

Les principaux indicateurs d'activité de la gestion clientèle de l'exercice et leur évolution sur les dernières années sont les suivants :

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client				320	314	-1,9%
Nombre annuel de demandes d'abonnement					87	
Taux de clients mensualisés			12,5 %	13,9 %	16,1 %	15,8%
Taux de clients prélevés hors mensualisation				28,5 %	31,3 %	9,8%
Taux de mutation					5,5 %	

Les indicateurs liés à l'écoute et à la satisfaction des clients figurent au paragraphe « II.3 La satisfaction des usagers ».

I.1.3. L'exploitation et la maintenance

Une politique de maintenance construite sur le long terme et mise en œuvre avec rigueur au quotidien est un facteur clé de pérennisation du patrimoine de la Collectivité.

Cette politique s'appuie sur une bonne connaissance du patrimoine, sur des objectifs précis définis avec la Collectivité, sur une programmation fine des interventions préventives et sur le recours aux solutions techniques les plus adaptées.

La conservation et la valorisation du patrimoine résultent de l'optimisation en permanence des actions de maintenance et de renouvellement ; pour leur part, les travaux de premier établissement contribuent à adapter le patrimoine aux évolutions du service : les opérations de renouvellement et de travaux neufs réalisées dans l'exercice sont décrites aux paragraphes « I.1.4 Les travaux de renouvellement ◀ » et « I.1.5 Les travaux neufs » ci après.

Les données d'exploitation des ouvrages (consommation d'énergie, quantité de réactifs consommée...) sont précisées au paragraphe « III.3 La maîtrise des impacts de l'exploitation ».

Les principales interventions de maintenance sont décrites ci après :

Installations et réservoirs

Nom du réservoir	Date de nettoyage
RESERVOIR LES CLOS 2 x 150	29/04/2008
RESERVOIR LES CLOS 1 x 500	26/06/2008
RESERVOIR FAULX	08/04/2008

Réseaux et branchements

Lieu ou ouvrage	Description
Réseau : Angle rue des Corvées - GI Leclerc, rue de l'Abbaye, rue de Clairjoie, rue Saint-Antoine, rue des Hauts-Neveux, Place de la Goulotte	Contrôle et maintenance des stabilisateurs de pression
Poteaux incendie	Réparation de 10 poteaux incendie : - rue du compte Frawenberg, - rue de la Goulotte, - rue des Mirjolaines (n° 43 et n° 44) - rue Raymond Poincaré (n° 2 et n° 3) - rue Saint-Antoine - rue Cendrillon - rue des Hauts Neveux - rue des Plaisances

Le nombre de fuites décelées et réparées dans l'exercice est présenté dans le paragraphe « III.2.1 Réduction des pertes en réseau ».

I.1.4. Les travaux de renouvellement ◀

La présente rubrique décrit les travaux de renouvellement réalisés dans l'exercice par le délégataire. La présentation financière est fournie dans le Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale.

Réseaux, branchements et compteurs

Lieu ou ouvrage	Description
	Travaux financés par la collectivité :
Etang de MERREY	Canalisation d'amenée de la source de l'étang : remplacement d'une ventouse diamètre 60 mm

Renouvellement des branchements plomb	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de branchements	1 456	1 486	1 495	1 505	1 516	0,7%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	128	0	0	0	0	
<i>% de branchements plomb restant au 1er janvier</i>	9%					
Branchements plomb supprimés (**)	45	128				
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	26,01%					

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

(**) par le Délégataire et par la Collectivité

Adresse du branchement	Date du remplacement	Longueur totale remplacée en ml (PEHD)
22 rue Raymond Poincaré	31/03/2008	10
37 rue des Pâquerettes	23/05/2008	18
39 rue des Pâquerettes	23/05/2008	18
10 rue de Merrey	04/08/2008	10
60 rue Raymond Poincaré	07/08/2008	10
3 rue de la Source	26/08/2008	15
18 rue Saint-Antoine	26/08/2008	20
13 rue de Jéricho	08/09/2008	15

Renouvellement des compteurs	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de compteurs	1 528	1 534	1 547	1 554	1 571	1,1%
Nombre de compteurs remplacés	54	202	17	45	892	1 882,2%
Taux de compteurs remplacés	3,5%	13,2%	1,1%	2,9%	56,8%	1 858,6%

Le nombre par diamètre de compteurs remplacés et la longueur par diamètre du réseau renouvelé ou réhabilité sont détaillés au paragraphe V.5.4 Autres données.

I.1.5. Les travaux neufs

La présente rubrique décrit les travaux de premier établissement réalisés dans l'exercice par le délégataire et ceux, le cas échéant, réalisés par la Collectivité et mis à disposition du délégataire. La

présentation financière concernant la première catégorie est fournie dans le Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale.

Réseaux, branchements et compteurs

Au cours de l'exercice, des travaux d'extension du réseau ont été réalisés. L'évolution globale de ce patrimoine est résumée dans le tableau suivant :

Canalisations	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	38,6	38,6	41,5	41,6	38,6	-7,2%
Longueur d'adduction (ml)	1 708	1 708	1 709	1 709	1 709	0,0%
Longueur de distribution (ml)	36 881	36 898	39 834	39 889	36 904	-7,5%
canalisations	26 213	26 213	29 114	29 114	26 015	-10,6%
branchements	10 668	10 685	10 720	10 775	10 889	1,1%
Equipements	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	59	60	60	60	60	0,0%
poteaux d'incendie	60	60	60	60	60	0,0%
Branchements	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de branchements	1 456	1 486	1 495	1 505	1 516	0,7%
Compteurs	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de compteurs	1 528	1 534	1 547	1 554	1 571	1,1%

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

Commentaire : L'inventaire des canalisations est déterminé par "extraction" de la dernière mise à jour des plans numérisés.

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

Lieu ou ouvrage	Description
Les Terrasses de Narvannes	- mise en service d'un ensemble immobilier privé - création d'un branchement de 8 ml, dn 100 mm, en PEHD et regard (02/07/2008)
22 rue Raymond Poincaré	création d'un branchement de 10 ml, dn 40 mm, en PEHD (31/03/2008)
Rue du Général Leclerc	création d'un branchement de 8 ml, dn 25 mm, en PEHD et regard (31/03/2008)
1-2 rue du Téméraire	création d'un branchement de 6,5 ml, dn 50 mm, en PEHD et regard (20/05/2008)
39 rue des Pâquerettes	création d'un branchement de 18 ml, dn 32 mm, en PEHD et regard (23/05/2008)
37 rue des Pâquerettes	création d'un branchement de 18 ml, dn 32 mm, en PEHD et regard (23/05/2008)
Impasse du Téméraire	création d'un branchement de 25 ml, dn 25 mm, en PEHD et regard (24/06/2008)
40 rue Raymond Poincaré	création d'un branchement de 20 ml, dn 32 mm, en PEHD et regard (19/11/2008)

I.1.6. VEOLIA EAU acteur de la vie locale

Acteur de proximité, VEOLIA EAU participe à la vie et au développement local. La gestion de l'eau et de l'assainissement implique en effet aujourd'hui un nombre important d'acteurs de la société civile, et parmi eux les associations et organisations intervenant localement.

I.2. Le prix du service

I.2.1. La tarification ◀

La collectivité fixe les éléments de tarification du service, à l'exception des taxes et redevances, qui relèvent des prérogatives des agences de l'eau et de l'Etat.

I.2.2. Le prix du service ◀

A titre indicatif sur la commune BOUXIERES AUX DAMES, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m3 et pour 120 m3 [D 102.0], au premier janvier est la suivante :

BOUXIERES AUX DAMES Distribution de l'eau	Volume	Prix Au 01/01/2009	Montant Au 01/01/2008	Montant Au 01/01/2009	N/N-1
Part délégataire				87,44	100%
Abonnement				17,54	
Consommation	120	0,5825		69,90	
Part collectivité(s)				89,36	100%
Consommation	120	0,7447		89,36	
Prélèvement sur la ressource en eau	120	0,0287		3,44	
Organismes publics				50,88	100%
Pollution de l'eau	120	0,4240		50,88	
Total HT				231,12	
Total TTC				231,12	100%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3				1,93	

La facture d'eau complète (eau + assainissement) est présentée en Annexe au paragraphe « V.6 Les factures – type ◀ »

I.3. Le contrat ◀

La Collectivité, Autorité organisatrice, a confié à VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux les missions suivantes au titre de son service d'eau potable : Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements

VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux s'engage à exercer ces missions dans une démarche de progrès permanent et dans le respect des valeurs et des principes essentiels du service public : continuité et accessibilité à tous, égalité des usagers, adaptabilité et transparence.

I.3.1. L'historique de la délégation

Le service de Bouxieres aux Dames a été délégué dans le cadre d'un contrat de type Affermage en date du 01/01/2007.

I.3.2. Les engagements vis-à-vis des tiers

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

<u>Objet</u>	<u>Tiers engagé</u>	<u>Type d'engagement</u>
Achat eau au SI Obrion Moselle	Obrion Moselle SI	achat

Chapitre II La qualité du service

Assurer en permanence la fourniture de l'eau à tous les usagers, en quantité et en qualité, est le challenge quotidien de nos équipes.

Améliorer chaque année la qualité du service est également notre objectif : il exige l'écoute toujours plus attentive du client, l'anticipation de ses attentes, la mesure régulière de sa satisfaction, mais aussi tous les efforts possibles pour assurer l'accès à l'eau des personnes en difficulté.

II.1. La continuité du service ◀

Disposer de l'eau en permanence est un facteur essentiel de satisfaction de nos clients.

Le **taux d'occurrence des interruptions de service non programmées** [P 151.1] mesure la continuité du service :

	2004	2005	2006	2007	2008
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)					1,89
Nombre d'interruptions de service					3
Nombre d'abonnés (clients)	1 539	1 543	1 548	1 564	1 584

II.2. La qualité de l'eau ◀

L'eau est le produit alimentaire le plus contrôlé.

Le Code de la Santé Publique impose des normes très strictes aux eaux destinées à la consommation humaine :

Ne pas contenir de micro-organismes, de parasites ou toutes autres substances constituant un danger potentiel pour la santé des personnes ;

- Etre conformes à des **Limites de Qualité** pour les paramètres susceptibles de générer des effets immédiats ou à plus long terme sur la santé des consommateurs ;
- Satisfaire à des **Références de Qualité**, valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau et d'évaluation de risques pour la santé des personnes.

Ces textes définissent précisément le contrôle sanitaire (paramètres à analyser et fréquence d'analyse) et la surveillance à mettre en place par le délégataire. Cette surveillance comprend notamment :

- l'examen régulier des installations
- le contrôle de l'efficacité de la désinfection
- un programme de tests et d'analyses en fonction des risques identifiés que peuvent présenter les installations.

La conformité de l'eau distribuée est mesurée au robinet du consommateur.

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent la microbiologie [P 101.1] et les paramètres physico-chimiques [P 102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par la DDASS. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'information, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2004	2005	2006	2007	2008
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	21	21	22	20	20
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	21	21	22	20	20
Paramètres physico-chimiques	2004	2005	2006	2007	2008
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	83,33 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	21	6	5	5	5
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1	0	0
Nombre total de prélèvements	21	6	6	5	5

VEOLIA EAU assure en complément du contrôle sanitaire une surveillance permanente de la qualité de l'eau. Le tableau ci-dessous dénombre les analyses effectuées selon le type de paramètres (microbiologique ou physico-chimique) et le contexte de l'analyse. Ces chiffres intègrent les prélèvements réalisés sur l'eau brute, sur l'eau produite et distribuée.

	Contrôle Sanitaire	Surveillance par le Délégué	Analyses Supplémentaires
Microbiologique	100	84	0
Physico-chimique	391	349	0

Les paramètres ayant fait l'objet d'au moins une non-conformité aux limites de qualité sont les suivants :

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

Les analyses réalisées à la ressource, sur l'eau produite et l'eau distribuée, ainsi que les résultats d'analyse, sont détaillées au paragraphe V.5.2 Contrôles de l'eau ◀. La composition moyenne de l'eau du robinet y figure également.

Accréditation "analyse de la qualité de l'eau"

Pour assurer sa mission de surveillance sanitaire, VEOLIA EAU s'adresse à un laboratoire accrédité, ce qui garantit le recours systématique aux protocoles normalisés et la capacité à réaliser les analyses en urgence, 24h / 24 si nécessaire.

II.3. La satisfaction des usagers

II.3.1. Notre ambition : toujours plus à l'écoute des usagers ◀

Accueillir et informer

Le Centre Service Client, 24h/24, 7 jours sur 7 à votre écoute

Le Centre Service Client permet au client d'effectuer toutes ses démarches par téléphone, sans avoir à se déplacer ou à écrire.



Ce service, organisé à l'échelon régional de l'entreprise, offre de nombreux avantages :

- **disponibilité** du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h et 24h / 24 – 7 j / 7 en cas d'urgence
- **efficacité** du traitement des appels aux périodes de facturation ou aux heures de pointe (disponibilité des chargés de clientèle et réduction du temps d'attente),
- **sécurité** de fonctionnement apportant une garantie élevée de continuité du service, notamment dans le traitement des appels d'urgence.
- **interface permanente** ente le consommateur et les équipes sur le terrain

En 2008, pour la région « EST » :

- **240 585** appels ont été pris en charge, dont **71,2 %** avec un temps moyen d'attente inférieur à **30 secondes**, soit en moyenne **1 000** appels par jour - jusqu'à **1 900** appels en pointe - ou **0,57** appels par client
- **151 006** courriers ont été adressés aux clients.

Les lieux d'accueil

Pour les consommateurs qui préfèrent nous rencontrer, nos conseillers clientèle les accueillent les mardi de 8h 30 à 11h 30 et de 13h 30 à 16h 00 à l'adresse suivante :

VEOLIA EAU

1, Rue du Capitaine Marchal

54390 FROUARD

Le site internet client « www.veoliaeau.fr »

Ce site permet à toute heure sans se déplacer et en économisant le papier :

- d'accéder en direct aux informations de sa commune : qualité de l'eau, prix du service, travaux de réparation en cours,
- de gérer son compte-client, régler sa facture, consulter l'historique de sa consommation,
- de bénéficier des différentes facilités proposées comme la mensualisation ou les services additionnels comme l'assurance fuite,
- de communiquer avec nos conseillers clientèle par mèl.

Le site donne également accès à de nombreuses informations sur l'eau en général, des conseils pour les bons usages de l'eau, des liens avec d'autres sites Son approche pédagogique du cycle et des métiers de l'eau, à travers des jeux et des animations, offre aux enfants une mine d'informations et leur permet d'apprendre en s'amusant.

L'alerte des consommateurs

Ce service opérationnel 24h/24, 7j/7 permet, en cas d'incident grave sur le réseau de distribution d'eau potable, d'informer par téléphone les consommateurs. Avec une grande réactivité, une information ciblée est délivrée aux habitants par messages téléphoniques personnalisés. Des consignes sont données dès le début de l'incident et, en fin de crise, un message prévient du retour à la normale.

20 000 foyers, soit près de 50 000 personnes, peuvent être contactés en moins de 2 heures et de manière sélective.

Les autres supports d'information

En réponse à la demande croissante d'information, de nombreux dépliants d'information sont mis à disposition dans les lieux d'accueil ou adressés sur simple demande : conseils pratiques pour maîtriser sa consommation et préserver l'environnement, informations sur le service de l'eau, sur les métiers de l'eau, la qualité de l'eau, la santé.

Le magazine « le Petit Journal de l'Eau^{*} » accompagne chaque facture et, une fois par an, est jointe la synthèse de la qualité de l'eau établie par la DDASS. Tout nouvel abonné reçoit avec ses documents contractuels d'abonnement un guide de bienvenue.

^{*} Depuis novembre 2008 il est remplacé par la lettre VEOLIA.

Simplifier les démarches

Accueil en nos bureaux	Nos conseillers clientèle accueillent du lundi au vendredi de 8h 30 à 11h 30 et de 13h 30 à 16h 00 à l'adresse suivante : VEOLIA EAU 1, Rue du Capitaine Marchal 54390 FROUARD
Tous renseignements et démarches par téléphone	Centre Service Clients : 0 810 463 463 (prix appel local à partir d'un poste fixe) du lundi au vendredi de 8h à 19h, le samedi de 9h à 12h
Service internet client	www.serviceclient.veoliaeau.fr Esp@ce Client : s'abonner, résilier, modifier ses coordonnées, payer sa facture, demander la mensualisation, transmettre le relevé du compteur, consulter l'historique de sa consommation, communiquer avec nos conseillers clientèle par courriel,...
Information sur le service	Envoi d'un guide pratique de bienvenue aux nouveaux abonnés avec le dossier d'abonnement Sur Internet : information sur l'eau dans sa commune Nombreux dépliants à disposition dans les lieux d'accueil Lettre VEOLIA EAU : joint à la facture
Information qualité de l'eau	Par téléphone : réponse immédiate ou par écrit selon la demande. Sur Internet : rubrique reprenant les informations sur l'origine de l'eau, le traitement, la dureté, les bons gestes pour l'eau Avec la facture d'eau : synthèse officielle DDASS annuelle.
Information facture d'eau	Réponse téléphonique ou écrite selon la demande.
Maîtrise des consommations	Avertissement par courrier après le relevé en cas de surconsommation importante Dépliants d'information sur les économies d'eau
Alerte des consommateurs	En cas d'incident affectant la distribution de l'eau, service d'information par

	téléphone des clients concernés
Urgences	Prise en charge 24h/24 et 7j/7 – Intervention sous 2 heures en zone urbaine, 4 heures en zone rurale
Modalités de facturation	2 factures par an, dont 1 acompte calculé d'après la consommation antérieure (sur index réel lorsque le compteur est équipé de télérelevé).
Modes de paiement	Prélèvement bancaire, mensualisation, TIP, chèque, CB, paiement en espèces à la Poste.
Difficultés financières	Recherche de solution personnalisée. Mise en œuvre du dispositif Solidarité Eau dans le cadre du Fonds Solidarité Logement (FSL)
Eau immédiate	Maintien en eau temporaire 30 jours pendant 30 jours : le nouveau client bénéficie de l'eau immédiatement
Assurance fuite (option)	Sous réserve de l'accord de la Collectivité : 10,20 € par an.

Mesurer la satisfaction du client

Dans le cadre de sa certification ISO 9001, VEOLIA EAU mesure en continu la satisfaction de la clientèle et assure un suivi des réclamations et des interruptions de service.

Taux de réclamations

Les **réclamations** écrites sont enregistrées et font l'objet d'un traitement personnalisé. En 2008, un nouveau dispositif d'enregistrement et de suivi conforme aux exigences de la certification ISO 9001 (2000) a été mis en place.

Le taux de réclamations **[P 155.1]**, qui prend en compte les réclamations écrites (courrier et mail principalement) liées à un non respect d'exigences réglementaires, contractuelles ou d'engagement de service, s'est élevé à 3,16 réclamations pour 1000 abonnés.

Qualité du recouvrement

La rigueur de gestion du service contribue à la satisfaction des clients. La qualité du recouvrement mesurée par le taux d'impayé **[P 154.0]** constitue un indicateur de qualité de service, tant pour la Collectivité que pour le consommateur final.

	2004	2005	2006	2007	2008
Taux d'impayés	0,5 %	1,5 %	0,3 %	0,4 %	0,2 %

II.3.2. Nos engagements de qualité de service ◀

La Charte Service Client, des engagements contrôlés

A travers sa Charte Service Client, VEOLIA EAU s'engage sur la qualité du service rendu à ses clients et sur sa rapidité d'intervention.

La Charte Service Clients VEOLIA EAU :

- En cas d'urgence, intervention d'un technicien après votre appel dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.
- Les rendez vous fixés avec le client sont tenus dans une plage horaire de 2 heures maximum.
- Pour toute question par téléphone sur la qualité de l'eau, réponse immédiate sur les caractéristiques essentielles

et au plus tard dans les 24 heures en jour ouvrable si une recherche technique est nécessaire.

- Pour toute question écrite sur la facture d'eau, réponse par courrier dans les 8 jours.
- Pour toute demande de branchement neuf, envoi d'un devis dans les 8 jours après visite des lieux, et réalisation des travaux dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives.
- En cas d'emménagement, toutes les démarches d'abonnement peuvent s'effectuer par téléphone, sans avoir à se déplacer ; fourniture de l'eau au plus tard le jour ouvré suivant l'appel.
- Pour toute personne ayant des difficultés financières, recherche des solutions, notamment dans le cadre du FSL, pour éviter une coupure d'eau

Afin de mesurer nos progrès, nous suivons attentivement ces engagements, et en cas de non-respect, nous remboursons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau avec un minimum de 23 €.

La qualité du service se mesure également par le respect du délai d'ouverture d'un branchement pour un nouvel abonné [P 152.1], délai sur lequel [D 151.0] VEOLIA EAU s'est engagé :

	2004	2005	2006	2007	2008
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements					100 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)					1,00
Nombre total de branchements ouverts					87
Nombre de branchements ouverts dans le délai					87

II.4. L'accès à l'eau ◀

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

	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année				14	7
Nombre de dossiers de dégrèvements acceptés			3	2	7

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

Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement, dans le cadre d'une convention signée entre VEOLIA EAU et le Département.

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

	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social enregistrées par le délégataire					0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)					0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	187 960	185 024	177 108	166 724	172 416

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.

Chapitre III La performance environnementale

III.1. La gestion de la ressource ◀

Protection des captages

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau, car c'est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P 108.3] (voir définition dans le glossaire du Chapitre V) permet d'apprécier l'avancement de cette démarche :

	2004	2005	2006	2007	2008
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource					60 %

III.2. La maîtrise des prélèvements sur le milieu naturel ◀

III.2.1. Réduction des pertes en réseau

Réduire les pertes en réseau, c'est agir triplement en faveur du développement durable : en diminuant les prélèvements dans le milieu naturel, en réduisant les rejets après usage, en maîtrisant les coûts pour l'usager sur le pompage, le traitement, le transport et l'assainissement.

Le bon entretien du réseau et des équipements de distribution est un facteur essentiel à cet égard, ainsi que les campagnes de recherche de fuites menées à échéances régulières.

L'état du patrimoine est apprécié notamment par les 2 indices du tableau suivant, qui sont rapportés à la longueur du réseau :

- l'Indice linéaire des volumes non comptés [P 105.3] qui recense tous les volumes non comptés; il donne une indication sur la politique de comptage,
- Indice linéaire de pertes en réseau [P 106.3] qui reflète le niveau de pertes en réseau, variable selon le milieu (urbain ou rural).

Le calcul de ces indicateurs est établi sur la base des volumes détaillés au paragraphe « I.1.1 Les volumes ◀ ».

	2004	2005	2006	2007	2008
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/L/365/1000	8,24	7,48	7,37	6,88	5,89
Volume mis en distribution (m3) A	271 042	257 098	255 939	240 308	232 673
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	192 172	185 532	177 595	167 182	176 765
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	26 213	26 213	29 114	29 114	26 015

	2004	2005	2006	2007	2008
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/L/365/1000	7,72	6,96	6,90	6,41	5,36
Volume mis en distribution (m3) A	271 042	257 098	255 939	240 308	232 673
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	197 172	190 532	182 595	172 182	181 765
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	26 213	26 213	29 114	29 114	26 015

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

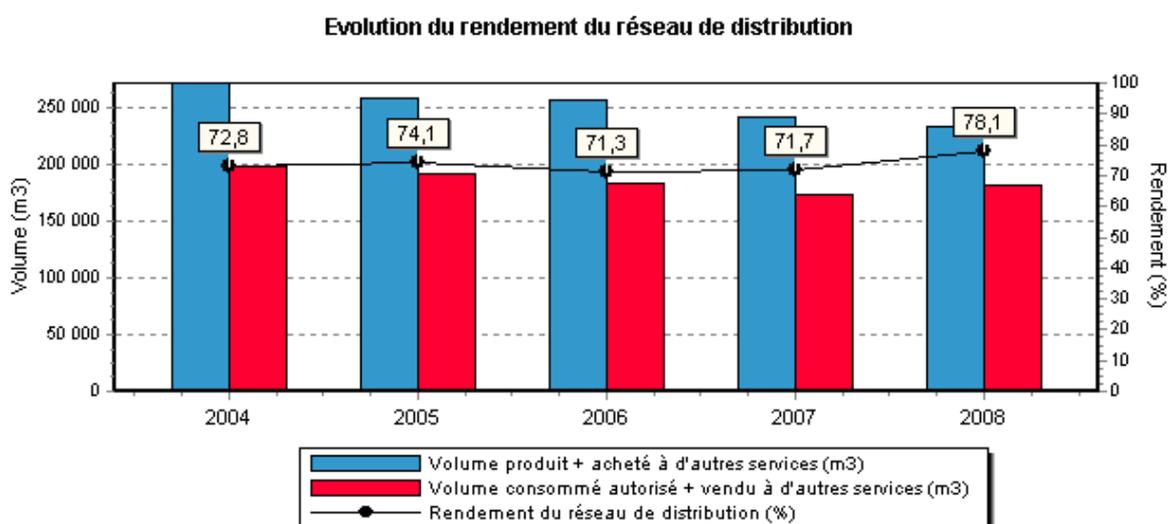
	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	6	6	12	2	8	300,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,2	0,4	0,1	0,3	200,0%
Nombre de fuites sur branchement	74	67	38	62	94	51,6%
Nombre de fuites pour 100 branchements	5,1	4,5	2,5	4,1	6,2	51,2%
Nombre de fuites sur compteur		8	10	15		
Nombre de fuites réparées	80	81	60	79	102	29,1%

III.2.2. Utilisation de l'eau et rendement

Mesurant la part du volume effectivement utilisé dans le volume introduit dans le réseau, le rendement de réseau [P 104.3] permet d'apprécier la qualité du réseau et l'efficacité du service de distribution.

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	72,8 %	74,1 %	71,3 %	71,7 %	78,1 %	8,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	197 172	190 532	182 595	172 182	181 765	5,6%
Volume produit (m3) C	195 442	202 826	236 838	228 212	211 457	-7,3%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	75 600	54 272	19 101	12 096	21 216	75,4%

(Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)



III.2.3. Sensibilisation du public

La protection de l'environnement exige l'implication des citoyens – consommateurs. VEOLIA EAU soutient des actions pédagogiques pour favoriser l'éco – citoyenneté, en particulier :

- actions de sensibilisation des enfants
- campagnes en faveur d'un usage raisonné de l'eau et des bons gestes pour l'environnement

III.3. La maîtrise des impacts de l'exploitation

Optimiser l'utilisation de l'énergie et des produits chimiques de nos activités et mieux gérer nos déchets répond à un impératif majeur de développement durable, en contribuant à réduire notre impact environnemental.

III.3.1. Bilan énergie

Les tableaux ci-dessous présentent de façon synthétique et par nature d'installation les consommations d'énergie. Un détail par installation est présenté au paragraphe V.5.3.

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	44 437	49 357	66 036	55 394	55 923	1,0%
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	44 437	49 357	66 036	55 394	55 923	1,0%

III.3.2. Optimisation des déplacements

Depuis 2006, le renouvellement du parc automobile s'effectue sur une grille de critères très sélectifs parmi lesquels la consommation / km et le taux de recyclage : à titre indicatif, les nouveaux véhicules entrés en 2007, toutes catégories confondues, ont une émission moyenne homologuée de 145,6 gCO₂/km, soit 9% de moins que les véhicules entrés en 2005.

III.3.3. Autres impacts sur l'environnement

Achats éco- responsables

Le développement durable a également été intégré dans nos contrats fournisseurs au même titre que la qualité et la technicité des produits. Les fournisseurs s'engagent à appliquer la Charte Achats : respect des règles éthiques liées au droit du travail, élaboration d'un système de management environnemental visant à limiter l'impact de son activité sur l'environnement, démarche d'amélioration continue des produits et des procédures internes et proposition de solutions innovantes.

Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale

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

IV.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

IV.1.1. Le CARE ◀

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges sont présentées en annexe « V.4.1 ».

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2008

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : H3230

Ville de Bouxieres aux Dames

LIBELLE	2007	2008	Ecart er %
PRODUITS	372 416	232 685	-37,52 %
Exploitation du service	186 563	173 428	
Collectivités et autres organismes publics	160 304	30 385	
Travaux attribués à titre exclusif	25 048	24 082	
Produits accessoires	501	4 790	
CHARGES	364 165	217 894	-40,17 %
Personnel	77 002	72 919	
Energie électrique	5 017	5 066	
Achats d'eau	21 425	18 140	
Produits de traitement	454	934	
Analyses	6 527	5 341	
Sous-traitance, matières et fournitures	43 770	35 886	
Impôts locaux et taxes	3 320	3 296	
Autres dépenses d'exploitation			
	Télécommunication, poste et télégestion	4 527	3 272
	Engins et véhicules	10 813	9 916
	Informatique	1 965	2 776
	Assurances	868	979
	Locaux	3 716	3 405
	Autres	-52	-5 630
Contribution des services centraux et recherche	10 872	10 749	
Collectivités et autres organismes publics	160 304	30 385	
Charges relatives aux renouvellements			
	Pour garantie de continuité du service	7 570	7 274
Charges relatives aux investissements			
	Programme contractuel (Investissements)	1 283	3 175
	Investissements incorporels		612
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	4 694	7 809	
Charges relatives aux investissements du domaine privé		799	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	90	791	
RESULTAT AVANT IMPOT	8 251	14 791	NS
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)	2 750	4 930	
RESULTAT	5 501	9 861	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

IV.1.2. Etat détaillé des produits ◀

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

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Eau

**Etat détaillé des produits (1) Année
2008**

Collectivité : H3230

Ville de Bouxieres aux Dames

LIBELLE	2007	2008	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	186 563	173 428	-7,04 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	118 014	242 830	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	68 545	-69 402	
Exploitation du service	186 563	173 428	-7,04 %
Produits : part de la collectivité contractante	2 685	-2 687	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	2 296	44	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	387	-2 731	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	2 570	7 281	NS
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	155 050	25 789	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	78 746	106 765	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	76 304	-80 976	
Taxe sur les consommations d'eau (ex FNDAE)		1	NS
Collectivités et autres organismes publics	160 304	30 385	NS
Produits des travaux attribués à titre exclusif	25 048	24 082	-3,86 %
Produits accessoires	501	4 790	NS

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

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimales, 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.

IV.2. Le patrimoine du service

IV.2.1. Variation du patrimoine immobilier

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

IV.2.2. Inventaire des biens ◀

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la société y figurant sont ceux, conformément au décret, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
SOURCE DE L ETANG	900	Bien de retour
Capacité totale de Production	900	
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Installation de reprise: Reprise LES CLOS		Bien de retour
Autres installations eau	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Autres installations eau: VANNE OBRION RUE ST ANTOINE		Bien de retour
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Réservoir semi-enterré FAULX	800	Bien de retour
Réservoir semi-enterré LES CLOS 2 x 150m3	300	Bien de retour
Réservoir semi-enterré LES CLOS 500 m3	500	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	1 600	
Autres installations		Qualification
Autres installations eau: VANNE OBRION RUE ST ANTOINE		Bien de retour
Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	1 709	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	26 015	Bien de retour
Branchements		Qualification
Nombre de branchements	1 516	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	10 889	Bien de retour
Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	60	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	60	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	182	Bien de retour
(*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité		
Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	1 571	Bien de reprise
(*) compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation		

IV.2.3. Situation des biens ◀

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

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

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

Insuffisance et proposition d'amélioration

TRAVAUX A REALISER PAR LA COLLECTIVITE

BOUXIERES-AUX-DAMES : travaux en cours pour l'installation

- d'une canalisation de distribution de diamètre 300 mm, à proximité de la station d'épuration
- d'un robinet vanne, diamètre 150 mm
- d'un robinet-vanne, diamètre 60 mm en by-pass

Mise en place de dispositifs de télétransmission au regard d'achat d'eau LA FALAISE et sur les dispositifs de comptage de vente d'eau aux collectivités.

Rue du Hameau :

- Installation d'un robinet vanne, diamètre 200 mm sur la canalisation d'amenée de la source de l'Etang,
- Déplacement de la canalisation d'amenée de la source de l'Etang, diamètre 200 mm située en domaine privé.

Rue du Compte Frawenberg :

- Installation d'une vanne de vidange sur la canalisation d'amenée de la source de l'Etang.

Rue des Pâquerettes :

- Création d'un maillage de diamètre 80 mm permettant la suppression de celui existant sous domaine privé (ensemble immobilier BATIGERE)

Secteur de la ZAC :

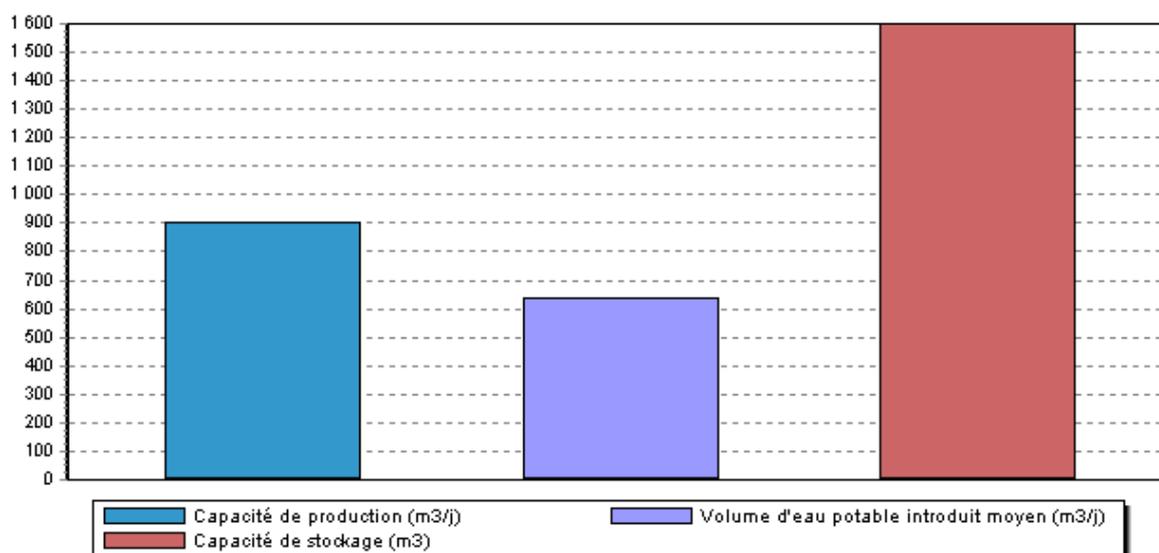
- Prévoir un programme de renouvellement des branchements

Adéquation des capacités aux besoins

Une bonne connaissance de la pression de la demande et de son évolution est un axe essentiel de la politique de gestion durable de la ressource en eau.

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Capacité de production (m3/j)	3 000	900	900	900	900	0,0%
Volume d'eau potable introduit moyen (m3/j)	743	704	701	658	637	-3,2%
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m3/j)	897	929	938	924		
Capacité de stockage (m3)	1 600	1 600	1 600	1 600	1 600	0,0%

Comparaison de la capacité de production et stockage pour 2008 avec les besoins en eau



IV.2.4. Gestion durable du patrimoine ◀

La qualité des informations disponibles sur le réseau et la planification du renouvellement sont des facteurs clé pour une politique patrimoniale efficace et pérenne. L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P 103.2] (voir définition dans le glossaire du Chapitre V) mesure l'avancement de cette démarche :

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le **taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable [P 107.2]**, en ajoutant aux valeurs de la 2^{ème} ligne les linéaires renouvelés sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2004	2005	2006	2007	2008
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	26 213	26 213	29 114	29 114	26 015
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)				0	0

IV.3. Les investissements et le renouvellement

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée en annexe « V.4.1 Les modalités d'établissement du CARE ».

IV.3.1. Les autres dépenses de renouvellement

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans le paragraphe « V.4.1 Les modalités d'établissement du CARE ».

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Nature des biens	2008
Equipements (€)	638,02

IV.4. Les engagements à incidences financières

Conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, il s'agit des « 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 ».

Faute de projections suffisamment pertinentes sur la situation exacte en fin de contrat, les informations fournies ont une nature qualitative, mais chaque fois que possible, les engagements seront précisés à proximité de l'échéance, dans le rapport annuel ou le cas échéant dans un autre document établi à cet effet.

IV.4.1. Flux financiers de fin de contrat

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés par la Collectivité qui pourra être amenée, le cas échéant, à mettre en place des financements temporaires pour rembourser le délégataire sortant.

Régularisations de TVA

A l'expiration du contrat de délégation, aucune régularisation de TVA, au titre des immobilisations du service affermé et dont la récupération a été opérée par le mécanisme du transfert du droit à déduction visé aux articles 216 bis et suivants de l'annexe II au CGI, n'est à prévoir dès lors que l'activité est

reprise par une personne redevable de la TVA². Le cédant et le bénéficiaire sont seulement astreints à une obligation de déclaration respective du montant total HT de la transmission.

Lorsque l'activité est reprise par une personne non redevable de la TVA³, le délégataire sortant reste tenu par les dispositions de l'article 210 de l'annexe II au CGI. Il peut donc être amené à reverser au Trésor Public une fraction de la TVA ayant grevé lesdites immobilisations. La Collectivité doit reverser au délégataire le montant de cette régularisation mais peut, simultanément, faire valoir ses droits au remboursement correspondant auprès du Fonds de Compensation de la TVA.

Sort des biens de retour

Les biens de retour listés à l'inventaire détaillé ci avant seront remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat

Sort des biens de reprise

Les biens de reprise listés à l'inventaire détaillé ci avant seront, si elle le souhaite, remis à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

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

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

Différentes modalités pratiques liées à la facturation et au recouvrement devront être arrêtées conjointement entre la Collectivité et son délégataire pour permettre à celui-ci d'encaisser normalement l'ensemble des sommes qui lui resteront dues par les usagers après la fin du contrat (volumes consommés mais non encore relevés à cette date, encours clients,...).

En outre, dans la mesure où les surtaxes sont reversées à la Collectivité sur la base des montants facturés aux usagers et non pas des montants effectivement encaissés par le délégataire, des régularisations seront à prévoir à ce titre en faveur de ce dernier.

Mainlevée des garanties

Le cautionnement / la garantie à première demande constitué(e) en application du contrat au bénéfice de la Collectivité sera libéré(e) dans les conditions prévues au contrat.

Dépôts de garantie

Les dépôts de garantie restant dus aux abonnés font l'objet du contrat.

Dispositions de fin de contrat relatives au programme d'investissements en premier établissement [et /ou] au renouvellement

Le contrat a institué des dispositions spécifiques susceptibles de générer des flux financiers en fin de contrat.

² conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du CGI précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006

³ ce qui est le cas d'une Collectivité reprenant en régie directe sans opter pour la TVA un service d'eau de moins de 3000 habitants ou un service d'assainissement

Un fonds contractuel d'investissement a été créé, alimenté par une dotation et débité des dépenses d'investissements de l'exercice. Le contrat stipule qu'un éventuel solde créditeur serait reversé à la Collectivité, tandis qu'un éventuel solde débiteur [...]

Dispositions applicables au personnel

Concernant les engagements en matière de personnel, il convient d'analyser et d'appliquer les dispositions de nature légale, contractuelle ou conventionnelle indiscutablement applicables, en se projetant au terme normal du contrat conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables.

Ces engagements présentent de fortes spécificités :

- ils évoluent largement 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,
- ils dépendent, au plan juridique, des futurs choix d'organisation que retiendra la Collectivité
- ils sont enfin soumis à une jurisprudence fluctuante.

Convention collective des salariés de l'entité "Veolia Eau - Générale des Eaux »

Les salariés de l'entité " Veolia Eau - Générale des Eaux " bénéficient de la Convention Collective Nationale des entreprises des services d'eau et d'assainissement du 12 avril 2000 (CCN), d'accords collectifs spécifiques en fonction de leur entreprise de rattachement , ainsi que d'accords conclus dans le cadre de l'Unité Economique et Sociale " Veolia Eau - Générale des Eaux " et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation , la protection sociale (mutuelle / prévoyance) ou encore l'harmonisation des régimes de retraites complémentaires des sociétés de l'UES.

Principaux impacts en fin de contrat de la Convention collective

Lorsque les conditions d'application de l'article L.122-12 § 2 du code du travail sont réunies⁴, le transfert de personnel est opposable à tous, employeurs (publics ou privés) et salariés.

Sinon, les dispositions relatives aux modalités de transfert des contrats de travail sont régies par les articles 2.5.2 et 2.5.4 de la Convention Collective Nationale (CCN) visée ci avant⁵.

Ces dispositions ne s'appliquent toutefois qu'aux entreprises adhérentes à la FP2E (ex SPDE), signataires de la CCN. En revanche pour les entreprises non adhérentes à la FP2E, les dispositions de l'article 2.5.2 ne leur sont pas opposables.

Lorsque l'article L. 122-12 est applicable, la loi ne prévoit pas de modalités particulières d'application ; il est recommandé dans ce cas de proposer au sortant ou à l'entrant d'appliquer volontairement les modalités pratiques prévues par l'article 2.5.2 de la CCN à titre de guide méthodologique.

Pour les cas où ni l'article L. 122-12, ni l'article 2.5.2 de la CCN ne s'appliquent, les parties peuvent également convenir d'opter pour une application volontaire des modalités de transfert prévues par l'article 2.5.2 de la CCN.

Il conviendra donc en temps utile de convenir avec la Collectivité de l'applicabilité de ces différentes dispositions.

⁴ L'applicabilité de l'art L 122 .12 dépend des situations de fait au regard des critères jurisprudentiels en cours et reste soumise à l'appréciation souveraine des tribunaux. On peut rappeler à titre d'information que, à ce jour, pour qu'il y ait application de l'art L 122.12, il est nécessaire qu'il y ait transfert d'une entité économique autonome, conservant son identité, dont l'activité est poursuivie ou reprise.

⁵ Dans toutes les situations où L 122.12 ne s'applique pas, il conviendra de s'assurer de l'accord formel du personnel concerné par le transfert.

Autres dispositions légales indiscutablement applicables

- jurisprudence sur l'article L. 122-12
- maintien des accords collectifs applicables au personnel transféré en application de l'article L 122-12 jusqu'à l'entrée en vigueur d'un nouveau texte et dans la limite d'un an (L 132-8 alinéa 7 du code du travail). Au delà, et à défaut de la conclusion d'un accord collectif d'adaptation chez l'entrant, il y aura maintien des avantages individuels acquis en application des accords en vigueur chez le sortant avant le transfert.

Effectif transférable en fin de contrat et masse salariale afférente

La liste des agents⁶ susceptibles d'être concernés par un éventuel transfert en fin de contrat peut varier sensiblement en cours d'exécution (mutations, turn-over, changements d'organisation du délégataire, mais aussi évènements de la vie personnelle des salariés...). A titre indicatif, à l'approche de la fin du contrat, un calcul de l'effectif transférable au sens de la CCN sera communiqué à la Collectivité, ainsi qu'une estimation de la masse salariale afférente. Pour permettre la meilleure mise à jour des éléments remis, cet état prévisionnel fait, cette première année, l'objet d'un envoi séparé.

Comptes entre employeurs successifs

En l'absence de clauses contractuelles contraires, les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

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

Cas particulier du passage en Régie

Il est ici renvoyé aux dispositions légales et réglementaires concernant les divers cas possibles : Service Public Administratif ou Service Public Industriel et Commercial (SPIC), Régie directe ou Régie à personnalité morale utilisant des personnels de statuts divers,...

Autres dispositions

Les moyens mis en œuvre par le délégataire pour exécuter les missions qui lui sont confiées sont présentés au chapitre 1 du présent rapport.

⁶ 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.

Chapitre V Les Annexes

V.1. Le 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 à l'opérateur pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour Veolia, à chaque abonnement correspond un client distinct : le nombre d'abonnements est égal au nombre de clients.

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

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

Certification ISO 14 001 : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche environnementale effectuée par le délégataire

Certification ISO 9 001 (2000) : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche assurance qualité effectuée par le délégataire

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

Consommation domestique unitaire : consommation annuelle des clients particuliers domestiques divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers domestiques (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 : Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté. (arrêté du 2 mai 2007)

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

Eau souterraine influencée : eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU

Habitants : population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. Dans le présent document, cette population est présentée avec double compte à partir de l'année 2007 incluse. Le terme « total majoré » signifie qu'est prise en compte la population fictive, authentifiée annuellement par arrêté ministériel et publiée par l'INSEE.

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

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

0 % : aucune action ;

20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;

40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;

50 % : dossier déposé en préfecture

60 % : arrêté préfectoral ;

80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;

100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100, avec le barème suivant :

0 point : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte

10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte

20 points : mise à jour du plan au moins annuelle

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

+ 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)

+ 10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations

+ 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes

+ 10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral

+ 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)

+ 10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements

+ 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)

+ 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de clients prélevés : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

Taux de conformité aux paramètres microbiologiques :

- Pour les services desservant plus de 5.000 habitants ou produisant plus de 1.000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :
 - Ceux réalisés par la DDASS 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 dans un réseau 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 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 :

- 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 la DDASS 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 dans un réseau 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 aux fins 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 : ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre.

Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000.

Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. (arrêté du 2 mai 2007).

Pour VEOLIA EAU cet indicateur est élaboré au niveau du périmètre de l'Agence sur la base des réclamations recueillies par voie écrite et analysées dans le cadre de la certification ISO 9001 (2000). Seules les réclamations qui sont du domaine de responsabilité du service sont retenues.

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

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

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

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

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

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

Volume produit : le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Les volumes de service de l'unité de production ne sont pas comptés dans le volume produit (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

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

V.2. Le délégataire

Notre organisation repose sur différents niveaux opérationnels qui chacun, quotidiennement, apportent leur contribution dans l'exercice des missions qui nous sont confiées.

La réponse à chaque exigence du service est fournie au niveau le plus adapté, car cette organisation est à la fois décentralisée et mutualisée : les agences locales offrent la proximité à nos clients, les services de l'échelon régional assurent les fonctions support et les services centraux assurent des missions permanentes d'assistance, d'expertise et de contrôle.

V.2.1. L'agence

Agence de Lorraine Sud



UN PARTENAIRE POUR LES COLLECTIVITÉS LOCALES

Bénéficiant de l'appui du Centre Opérationnel de Nancy dont elle dépend, l'agence Lorraine Sud est un interlocuteur privilégié pour les collectivités locales. Ce service de proximité permet de répondre à des besoins spécifiques dans les plus brefs délais.

Ainsi, l'agence de Lorraine Sud assure l'exploitation, la production et la distribution d'eau potable pour le compte de collectivités locales, ainsi que la collecte et le traitement de leurs eaux usées.

Une équipe de professionnels

L'effectif de l'agence est de 59 personnes. Constituée de cadres, de techniciens et d'agents spécialisés en réseaux eau potable et assainissement, et en traitement d'eau potable et des eaux usées.

L'agence emploie également des électromécaniciens, des automatismes, des releveurs, des chargés de clientèle, l'agence de Lorraine Sud fait ainsi profiter les collectivités locales des compétences multiples et des savoir-faire de ses équipes.

Un équipement technique pour un service qui allie performance et sécurité :

VÉHICULES D'INTERVENTIONS :

2 camions grue, 4 camions benne, 2 remorques hydrocureuses haute pression, 19 fourgons ateliers, 17 véhicules légers d'intervention rapide, 1 camion combiné hydrocureur

MATÉRIEL DE CHANTIER :

2 camions grue, 5 mini-pelles, 5 compresseurs, 10 marteaux-piqueurs, 6 foreuses horizontales (fusées), 12 pompes de chantier

ENGINS DE COMPACTAGE :

6 Dames mécaniques, 4 Plaques vibrantes

OUTILLAGE SPÉCIFIQUE :

Détection et localisation des fuites sur réseau, 2 corrélateurs acoustiques, détecteurs individuels, prélocalisateurs de fuites obturateurs, débitmètres, appareils de prise en charge, détecteurs de canalisations, détecteurs de gaz toxiques, détecteurs de métaux (bouche à clé), carotteuse pour branchements assainissement

SUIVI DE LA QUALITÉ DE L'EAU :

Analyseurs de chlore résiduel portables, Turbidimètres portables Spectrophotomètres portables

1 rue du Capitaine
Marchal, 54390 Frouard
Tél: 03 83 49 93 75
Fax : 03 83 23 78 59

VEOLIA EAU
0810 463 463
24h/24 - 7j/7*
PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN POSTE FIXE

*Pour toutes questions relatives
à votre abonnement :
du lundi au vendredi de 8h à 19h
et le samedi de 9h à 12h



Jean BOMBARDIERI
Chef de l'agence Lorraine Sud

L'AGENCE POSSÈDE 3 UNITÉS
QUI SONT GÉRÉES PAR :

- > Frédéric GEORGES,
responsable de l'Unité
de Toul
- > Patrick VIGNOT,
responsable de l'Unité
de Lunéville
- > Gilles AUBRIOT,
responsable de l'Unité
Process

Agence de Lorraine Sud

Quelques chiffres :

> EAU POTABLE :

104 123 habitants desservis dans 43 communes
6 057 880 m³ distribués par an
22 installations de production d'eau potable
1 002 km de réseau (branchements et canalisations)
24 425 branchements
56 réservoirs

> ASSAINISSEMENT :

49 531 habitants desservis sur 15 communes
4 163 026 m³ assainis par an
8 usines de dépollution des eaux usées
352 km de réseau
39 postes de refoulement et de relèvement

LA DÉMARCHE QUALITÉ



Certification ISO 9001 version 2000 pour la production et distribution d'eau potable, pour la collecte et le traitement des eaux usées, pour l'accueil et le service aux clients.

Certifié ISO 14001 par



La station d'épuration de la Communauté de Communes du Lunévillois, soit 33 000 équivalents habitants, est certifiée ISO 14001 pour le système de management environnemental visant à protéger le milieu naturel.

Un poste LERNE (serveur central) gère en continu l'ensemble des sites équipés de télégestion ou de téléalarme. En cas d'anomalie constatée sur les ouvrages télésurveillés, un message d'alerte est immédiatement transmis aux équipes d'astreinte de Veolia eau, qui sont prêtes à intervenir dans les plus brefs délais 24h/24 et 7j/7.

L'agence de Meurthe-et-Moselle Sud s'engage pour une gestion efficace du service d'eau potable et (ou) d'assainissement auprès des communes suivantes :

Atton, Bayon, Bienville-la-Petite, Blenod-lès-Pont-à-Mousson, Bonviller, Bouxières-aux-Dames, Bouxières-sous-Froidmont, Bruley, Chaudény-sur-Moselle, Colombey-les-Belles, Commercy, Crion, Ecrouves, Einville-au-Jard, Frouard, Gondreville, Jolivet, Lesménils, Lucey, Lunéville, Marbache, Maron, Morville-sur-Seille, Mousson, Pagny-Derrière-Barine, Pompey, Raville-sur-Sânon, Richardmémil, Rosières-Aux-Salines, Saint-Mihiel, SIE Einville au Jard, SIE Obrion Moselle, Sionviller, Syndicat des Eaux d'Atton, Toul, Usine de traitement des eaux usées Communauté de communes du Lunévillois, Usine de traitement des eaux usées Communauté de communes du Toulais, Vignot, Villey-St-Etienne, Virecourt.



2



Le Centre Opérationnel de Nancy



UNE FORCE DE COORDINATION

Le Centre Opérationnel de Nancy est un des cinq centres de Veolia Eau Région Est.

Situé à Vandœuvre-lès-Nancy, ce Centre Opérationnel est une structure dont la vocation principale est d'assurer la gestion des relations contractuelles et commerciales avec les collectivités locales. Pour mener à bien ses missions déterminées par la Direction Régionale Est, le Centre Opérationnel bénéficie du support des services centraux régionaux et s'appuie sur 3 entités dont il coordonne les activités : l'agence de Lorraine Sud, l'agence des Vosges, et l'agence de la Haute-Marne.

Il peut à tout moment recourir aux moyens centraux de Veolia Eau qu'il s'agisse de moyens techniques (mise à disposition d'unités mobiles de traitement de l'eau ou des boues), ou qu'il s'agisse de l'expertise des centres de recherche, des laboratoires ou des différents services administratifs.

30, rue du 8^{ème} Régiment
d'artillerie - B.P. 53
54 502 Vandœuvre-lès-Nancy
Tél. : 03 83 15 83 00
Fax : 03 83 15 83 09



Pascal LANDON
Chef du Centre Opérationnel
de Nancy



Jean-Yves Ferrand
Adjoint au Chef du Centre
Opérationnel de Nancy

Tout savoir sur le Centre Opérationnel en chiffres

> **EAU POTABLE :**
269 498 habitants desservis dans 164 communes
19 916 190 m³ distribués par an
2 805 km de réseau
80 installations de production d'eau potable
171 réservoirs

> **ASSAINISSEMENT :**
109 860 habitants assainis dans 31 communes
7 199 175 m³ assainis par an
715 km de réseau
28 stations d'épuration



La Direction Régionale Est



LA DIRECTION RÉGIONALE EST REGROUPE L'ENSEMBLE DES SERVICES FONCTIONNELS.

103 rue aux Arènes
BP. 60045
57003 Metz cedex 1

Ainsi, ces services, composés de spécialistes, apportent leur soutien aux centres opérationnels et aux agences dans leurs relations avec les clients, avec les collectivités, avec les administrations territoriales et les Agences de l'Eau.



Serge CAVELIUS
Directeur Régional



Pascal LORGERON
Directeur Régional Adjoint

- > **Le Service Technique** est composé d'une quarantaine d'ingénieurs, techniciens et informaticiens qui assistent les exploitants. Il assure les études générales dans les domaines de l'eau et de l'assainissement et dispose de spécialistes dans les techniques de pointe comme la cartographie informatisée ou la modélisation des réseaux.
- > **Le Service Moyens Généraux** gère des équipes et des moyens prévus pour des opérations de maintenance préventive et curative des réseaux d'assainissement et de leurs ouvrages. Il met également à disposition des Unités Mobiles de Traitement des Boues pour les stations d'épuration de petite et de moyenne capacité.
- > **Le Service Ressources Humaines** se consacre à la gestion du personnel. De la paye, en passant par le recrutement jusqu'à la formation et l'accompagnement de la politique de prévention des risques, ce service effectue un suivi des 1000 collaborateurs que compte la Région Est.
- > **Le Service Juridique** se positionne comme conseil juridique en matière de contrats publics et assure le pilotage des affaires contentieuses autres que le recouvrement des impayés. Il a par ailleurs pour mission la gestion des risques et assurances, y compris la gestion des sinistres et le conseil préventif.

CHIFFRES CLÉS :

- 180 millions d'euros de chiffre d'affaires
- 450 contrats de service public
- 450 000 clients
- 1,6 millions d'habitants desservis en eau potable
- 10 000 km de réseau géré en eau potable
- gestion de 67 usines de traitement d'eau potable dont 20 usines de traitement complet
- 1,7 millions d'habitants assainis
- gestion de 96 stations de dépollution des eaux usées

La Direction Régionale Est

> **Le Service Clientèle** a pour vocation de répondre aux attentes des clients et de les informer rapidement et efficacement. Les compétences sont ainsi réparties :

- Le Centre Service Client constitué de conseillers formés à la relation client et disponibles du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h. Une trentaine de chargés de clientèle répondent chaque mois à près de 22 000 appels téléphoniques.
- Un département facturation qui calcule les tarifs et émet les factures dans la stricte application des contrats et des délibérations des Collectivités Locales.
- Un département contentieux, régulièrement en contact avec les services sociaux et les commissions de surendettement, recherche des solutions appropriées aux situations difficiles.

> **Le Service Qualité et Sécurité** a pour mission d'assurer la diffusion des meilleures pratiques et de veiller à la mise en place des démarches de certification. Il contrôle la bonne application du système de management intégré " Qualité-Sécurité-Environnement " sur toute la région..

> **Le Service Communication** élabore les messages, définit puis conçoit les supports d'information les mieux adaptés et gère les relations avec la presse. Afin d'être au plus près des préoccupations des consommateurs, il met toutes ses compétences à la disposition des collectivités locales avec lesquelles il travaille en étroite collaboration.

> **Le Service Achats** assure la qualification des fournisseurs régionaux sur la base des spécifications techniques fournies par les services opérationnels et le service technique. Il organise les relations avec les fournisseurs locaux et nationaux pour l'ensemble de la région, en coordination avec la direction nationale des achats et édite des consignes d'achat qui sont diffusées pour application, et réalise le suivi des fournisseurs qualifiés.

VEOLIA EAU
0810 463 463
24h/24 - 7j/7
PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN POSTE FIXE

*Pour toutes questions relatives à votre abonnement : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h



V.2.2. La certification « Assurance qualité »

Toutes nos agences locales sont certifiées ISO 9001 (version 2000), ce qui atteste de leur engagement dans une démarche d'amélioration continue du service aux clients, régulièrement auditée par un organisme indépendant. Cette certification a été obtenue en 2002.

V.2.3. Hygiène-sécurité-conditions de travail

Le 9 décembre 2008 a été signé avec l'ensemble des organisations syndicales un accord sur la prévention des risques professionnels, la santé et la sécurité au travail. Concrètement, il s'agit de favoriser les démarches collectives par une organisation en réseau animée par un département Prévention, Santé et Sécurité au Travail, de mieux identifier sur le terrain les risques pour renforcer leur prévention, d'inclure systématiquement un volet santé / sécurité dans la formation, les entretiens professionnels et les suivis d'activité.

V.3. Les nouveaux textes de référence

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

V.3.1. Gestion des services publics locaux

Rapport du maire

Une circulaire interministérielle⁷ précise les modalités pratiques de mise en œuvre et d'interprétation des nouveaux indicateurs du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement, dit également « rapport du maire », institués par le décret n° 2007 – 675 du 2 mai 2007 (cf. notre Rapport Annuel du Délégué 2007).

Les collectivités locales doivent publier ces indicateurs à partir de 2009 pour l'exercice 2008.

VEOLIA EAU, en qualité d'adhérente à la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E), s'engage à fournir dans le Rapport Annuel du Délégué les données de son ressort. Les dispositions contractuelles correspondantes sont à préciser par avenant.

Part fixe de la facture d'eau

Une circulaire⁸ précise les modalités du plafonnement de la part non proportionnelle de la facture d'eau des logements institué par l'arrêté du 6 août 2007 (cf. notre Rapport Annuel du Délégué 2007).

Le dispositif de plafonnement entre en vigueur au 21 septembre 2009.

Les plafonds seront respectivement ramenés de 40% à 30% et de 50% à 40% au 1er janvier 2010 et les collectivités disposeront d'un nouveau délai de 2 ans pour se mettre en conformité.

Impayés : modalités de relance et d'information des services sociaux

Les modalités de relance⁹ et de suspension de la fourniture d'eau en cas d'impayé et les modalités d'information des services sociaux sont soumises à une nouvelle procédure très précise (deux relances

⁷ **Circulaire n°12/DE du 28 avril 2008** relative à la mise en œuvre du rapport sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement en application du décret n° 2007-675 du 2 mai 2007 (non publiée).

⁸ **Circulaire du 4 juillet 2008** présentant les modalités de calcul du plafond de la part non proportionnelle au volume d'eau consommé (ou part fixe) de la facture d'eau (non publiée). **Décret n°2008-884 du 2 septembre 2008** relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme (JO du 3). **Arrêté du 2 septembre 2008** relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme.

⁹ **Décret n° 2008-780 du 13 août 2008** relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

par courrier avant coupure). Des dispositions particulières sont prévues pour les bénéficiaires d'aides du Fonds de Solidarité pour le Logement ou d'un tarif social.

Cette procédure est entrée en vigueur le 1er décembre 2008.

Nouvelles redevances : facturation et recouvrement

La facture d'eau¹⁰ doit désormais faire apparaître distinctement, dans la rubrique "Organismes publics" les redevances « lutte contre la pollution » (agence de l'eau), « modernisation des réseaux de collecte » (agence de l'eau), et « Voies Navigables de France » (VNF).

Les déclarations des sommes encaissées à produire au titre des années 2008 et 2009 font l'objet de modes de calcul dérogatoires aux dispositions prévues par le code de l'environnement¹¹.

La redevance pour modernisation des réseaux de collecte est perçue par l'agence à l'émission de la facture et non à l'encaissement¹².

Récupération des eaux de pluie

Les eaux de pluie récupérées à l'aval des toitures inaccessibles peuvent être utilisées, à l'extérieur, pour l'arrosage des espaces verts en dehors des périodes de fréquentation du public et, à l'intérieur, pour les toilettes, le lavage des sols, et, à titre expérimental, pour le lavage du linge sous réserve d'un dispositif de traitement de l'eau adapté¹³.

Ces usages sont interdits dans les établissements de santé, d'hébergement de personnes âgées, les cabinets médicaux, les laboratoires d'analyses médicales, les crèches et écoles maternelles et élémentaires...

L'installation et l'utilisation de ces équipements ne doit présenter aucun risque de contamination des réseaux de distribution d'eau potable, et, d'une manière générale, aucun risque pour la santé humaine.

Les utilisateurs d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent mettre en place un système d'évaluation du volume d'eau ainsi utilisé, pour permettre le calcul de la redevance d'assainissement, cette évaluation devant être déclarée en mairie. Un crédit d'impôt¹⁴ est accordé sous cette réserve.

Les équipements existants à la date du 29 août 2008 doivent être mis en conformité dans un délai d'un an, soit le 29 août 2009 au plus tard.

Le contrôle des installations par les agents du service de distribution d'eau potable est réalisé dans les mêmes conditions que pour les puits domestiques (cf rubrique ci après).

Déclaration des puits domestiques

Tout dispositif de prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique doit être déclaré en mairie au plus tard un mois avant le début des travaux¹⁵. La déclaration doit être faite par le propriétaire de l'ouvrage ou par son utilisateur. La pose d'un compteur volumétrique est obligatoire.

Les modalités de contrôle et son tarif sont fixés par le règlement de service¹⁶. Le service adresse au maire avant le 1er avril de chaque année un bilan des contrôles effectués au cours de l'année précédente. Le service peut fermer le branchement d'eau potable si la protection du réseau public contre des risques de pollution par l'ouvrage privé n'est pas garantie et si l'abonné n'exécute pas les mesures prescrites après une mise en demeure.

¹⁰ **Arrêté du 22 février 2008** modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées.

¹¹ **Décret n° 2008-761 du 30 juillet 2008** relatif aux modalités de recouvrement de la redevance pour pollution de l'eau d'origine domestique et de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte due par les usagers domestiques.

¹² **Loi n°2008-1443 du 30 décembre 2008** de finances rectificative pour 2008, article 131.

¹³ **Arrêté du 21 août 2008** relatif à la récupération des eaux de pluies et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments

¹⁴ **Arrêté du 3 octobre 2008** pris pour l'application de l'article 200 quater du code général des impôts relatif aux dépenses d'équipements de l'habitation principale et modifiant l'article 18 bis de l'annexe IV à ce code

¹⁵ **Décret n° 2008-652 du 2 juillet 2008** relatif à la déclaration des dispositifs de prélèvement, puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau et à leur contrôle ainsi qu'à celui des installations privatives de distribution d'eau potable. **Arrêté du 17 décembre 2008** fixant les éléments à fournir dans le cadre de la déclaration en mairie de tout prélèvement, puits ou forage réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau.

¹⁶ **Arrêté du 17 décembre 2008** relatif au contrôle des installations privatives de distribution d'eau potable, des ouvrages de prélèvement, puits et forages et des ouvrages de récupération des eaux de pluie.

Le décret entre en vigueur le 1er janvier 2009.

Numéro d'appel du service

Les professionnels de l'eau doivent mettre en place un numéro de téléphone non surtaxé¹⁷ (ce qui ne veut pas dire gratuit) pour recevoir les appels des consommateurs concernant la bonne exécution d'un contrat ou une réclamation. Ce numéro doit être indiqué dans le contrat et la correspondance.

Cette disposition prend effet le 1er janvier 2009 et est applicable aux contrats en cours à cette date.

Schéma de distribution d'eau potable et obligation de desserte

Désormais dotée d'une compétence obligatoire en matière de distribution d'eau potable, la commune doit adopter sans délai un schéma de distribution d'eau potable¹⁸.

Ce schéma précise les zones desservies par le réseau ; la desserte y est obligatoire pour tous les usagers. En d'autres termes, dans une zone desservie, la commune ne peut arguer de la dimension des canalisations pour réserver la desserte aux habitations individuelles et la refuser à des logements collectifs ou des établissements industriels.

L'élaboration de ce schéma s'appuie sur le plan local d'urbanisme, qui fixe le type de constructions possibles en fonction des capacités du réseau.

Fonds de solidarité en cas de catastrophe naturelle

Des aides exceptionnelles peuvent être accordées pour réparer les dégâts causés par des événements climatiques ou géologiques graves, notamment aux digues, réseaux de distribution et d'assainissement de l'eau, stations d'épuration et de relevage des eaux, appartenant aux collectivités locales, et dont les dégâts sont compris entre 150 000 et 4 000 000 euros HT¹⁹.

Le montant maximal du concours est au plus égal à 40% du montant des réparations.

Responsabilité environnementale

Les exploitants dont les activités risquent de causer de manière imminente ou auront causé des dommages à l'environnement d'une certaine gravité pour la santé humaine ou d'un point de vue écologique (sols, eaux, espèces et habitats protégés) seront soumis à l'obligation de prévenir ou de réparer lesdits dommages²⁰. Le nouveau régime consacre juridiquement le principe « pollueur- payeur » et reconnaît également le préjudice écologique pur, sur des ressources qui, par nature, ne sont pas susceptibles d'appropriation.

Le préfet sera chargé, au titre d'un pouvoir de police administrative spécial et distinct des pouvoirs de police ICPE, d'imposer aux exploitants les mesures de prévention ou de réparation nécessaires. Les collectivités territoriales et les associations de protection de l'environnement pourront le saisir d'une demande en réparation de dommages causés à l'environnement.

¹⁷ **Loi n°2008-776 du 4 août 2008** de modernisation de l'économie et nouvel **article L.113-4 du Code de la consommation**.

¹⁸ **Intérieur**, JO Sénat du 17 juillet 2008, p.1462.

¹⁹ **Décret n° 2008-843 du 25 août 2008** relatif au Fonds de solidarité en faveur des collectivités territoriales et de leurs groupements touchés par des catastrophes naturelles. **Arrêté du 16 septembre 2008** relatif au Fonds de solidarité en faveur des collectivités territoriales et de leurs groupements touchés par des catastrophes naturelles.

²⁰ **Loi n°2008-757 du 1^{er} août 2008** relative à la responsabilité environnementale et à diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de l'environnement ; elle transpose la directive 2004/35 du 21 avril 2004 relative à la responsabilité environnementale.

Aides publiques et mode de gestion des services publics

Le Tribunal administratif de Pau a annulé deux délibérations du Conseil Général des Landes par lesquelles ce dernier accordait des aides en matière d'alimentation en eau potable et d'assainissement aux seules communes rurales gérant en régie ces services publics.²¹

Le juge a ainsi sanctionné l'entrave à la liberté de choix du mode de gestion de leur service public par les collectivités bénéficiaires.

Prescription civile

La réforme de la prescription civile²² à réduit le délai de droit commun à 5 ans. Son point de départ est, non pas la naissance de ce droit, mais la date à laquelle il en prend connaissance ou aurait dû en prendre connaissance, ce point restant à l'appréciation du juge.

Les actions en responsabilité civile contractuelle ou extra - contractuelle sont soumises à la prescription de 5 ans (au lieu, respectivement, de 30 et 10 ans), sauf exception.

V.3.2. Eau potable & ressources

Nitrates, pesticides : la France condamnée

La Cour de Justice des communautés européennes (CJCE) a condamné la France²³ pour non respect des normes relatives aux nitrates et aux pesticides en Vendée, dans les Deux-Sèvres et en Charente-Maritime. La CJCE reconnaît toutefois que la situation s'est améliorée à partir de 2003.

Délimitation des zones humides

La police de l'eau peut délimiter des zones humides afin d'éviter leur dégradation liée notamment à des conflits locaux d'intérêt ou d'usages²⁴. L'incidence des installations classées pour la protection de l'environnement sur les zones humides est également prise en compte par la police des ICPE.

Aires d'alimentation de captages d'eau potable

Les aires d'alimentation de captage d'eau potable (AAC) doivent être protégées des pressions d'origine agricole (pollutions diffuses, prélèvements pour l'irrigation), notamment lorsqu'elles sont stratégiques pour l'approvisionnement²⁵. Les zones de protection des AAC visent les pollutions diffuses : elles se distinguent des périmètres de protection, qui visent principalement les pollutions ponctuelles, chroniques ou accidentelles, en éloignant des points de captage les sources potentielles de pollution.

Les programmes d'action mis en place s'inscrivent dans le cadre des programmes de mesures élaborés dans chaque bassin et des objectifs fixés dans les SDAGE et les SAGE.

Gestion collective des prélèvements agricoles

Dans les zones en déficit quantitatif (et pas seulement dans les zones de répartition des eaux ZRE), l'organisme unique de gestion collective par les irrigants prévu par la LEMA doit être mis en place afin d'assurer un retour à l'équilibre²⁶. Les SAGE doivent se doter d'un règlement pour préciser les volumes prélevables, à évaluer au plus tard en juin 2009.

²¹ *TA Pau, 8 avril 2008*, Fédération professionnelle des entreprises de l'eau et Préfet des Landes, n°s 070 1422 et 070 1434.

²² *Loi n°2008-561 du 17 juin 2008* portant réforme de la prescription civile.

²³ *CJCE, 31 janvier 2008*, Commission c/ République française, C-147/07.

²⁴ *Arrêté du 24 juin 2008* précisant les critères de définition et de délimitation des zones humides en application des articles L. 214-7-1 et R. 211-108 du code de l'environnement. *Circulaire du 25 juin 2008* relative à la délimitation des zones humides en application des articles L.214-7 et R.211-108 du code de l'environnement (non publiée).

²⁵ *Circulaire du 30 mai 2008* relative à la mise en application du décret n° 2007-882 du 14 mai 2007 relatif à certaines zones soumises à contraintes environnementales et modifiant le code rural, codifié sous les articles R.114-1 à R.114-10 (non publiée).

²⁶ *Circulaire du 30 juin 2008* relative à la résorption des déficits quantitatifs en matière de prélèvement d'eau et gestion collective des prélèvements d'irrigation. (non publiée).

La LEMA (art. L.2224-12-4 CGCT) autorise un tarif dégressif de l'eau à compter du 1er janvier 2010 si plus de 70% des prélèvements d'eau ne font pas l'objet de règles de répartition des eaux.

Qualité des eaux souterraines

Des dispositions pour protéger les eaux souterraines de l'introduction de substances dangereuses doivent être incluses dans les SDAGE, et un programme pluriannuel de mesures doit être mis en place pour prévenir ou réduire leur pollution²⁷.

Les modalités de mesure de l'état des masses d'eau souterraine (état quantitatif et état chimique²⁸) sont définies, ainsi que les valeurs seuils à respecter²⁹. Le préfet coordonnateur de bassin identifie les tendances significatives de dégradation de l'état chimique et les actions nécessaires pour les inverser.

Normes de Qualité Environnementale pour l'eau

Une nouvelle directive³⁰ fixe les niveaux de NQE à ne pas dépasser pour 43 substances chimiques dites « prioritaires » (pesticides, métaux lourds) présentant un risque significatif pour l'environnement ou la santé. La liste de substances prioritaires de l'annexe X de la Directive Cadre sur l'Eau (DCE) est modifiée. Certaines substances pourront être classées en « substances dangereuses prioritaires » sur proposition de la Commission.

Par rapport à une année de référence choisie entre 2008 et 2010, les Etats membres devront démontrer d'ici 2018 les progrès réalisés en matière d'émissions, de rejets et de pertes de ces substances.

Les Etats membres doivent transposer cette directive au plus tard le 13 juillet 2010.

V.3.3. Autres textes

Circulaire du 11 janvier 2008 relative à la consultation du public en 2008 sur les projets de SDAGE, le rapport environnemental et le programme de mesures qui y sont attachés (non publiée).

Circulaire n°6/DE du 15 février 2008 relative à l'application des redevances prévues aux articles L.213-10-1 et suivants du code de l'environnement.

Décret n°2008-171 du 22 février 2008 relatif au seuil prévu par le code général des collectivités territoriales concernant certaines dispositions applicables aux marchés publics et accords-cadres.

Arrêté du 12 mars 2008 et Arrêté du 22 mai 2008 portant modification de l'arrêté du 15 mai 2007 relatif à la représentation des collectivités territoriales et des usagers aux comités de bassin.

Décret n° 2008-283 du 25 mars 2008 relatif aux frayères et aux zones de croissance ou d'alimentation de la faune piscicole et modifiant le code de l'environnement.

Circulaire du 26 mars 2008 relative aux modalités de mise en œuvre du 4ème programme d'action dans les zones vulnérables au titre de la directive n°91/676/CEE du 12 décembre 1991, concernant la protection des eaux contre la pollution par les nitrates à partir de sources agricoles, dite directive « nitrates » (non publiée).

Avis relatif à une consultation du public sur l'eau (JO du 28 mars 2008).

Circulaire du 21 avril 2008 relative aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (non publiée), en application du décret n°2007-1313 du 10 août 2007.

²⁷ **Décret n° 2008-1306 du 11 décembre 2008** relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et modifiant la partie réglementaire du Code de l'Environnement.

²⁸ L'état quantitatif d'une eau souterraine est considéré comme bon lorsque les prélèvements ne dépassent pas la capacité de renouvellement de la ressource disponible. L'état chimique est considéré comme bon lorsque les concentrations en polluants dues aux activités humaines ne dépassent pas les valeurs seuils et n'empêchent pas d'atteindre les objectifs fixés pour les eaux de surface alimentées par cette masse d'eau souterraine et lorsqu'il n'est constaté aucune intrusion d'eau salée ou autre due aux activités humaines.

²⁹ **Arrêté du 17 décembre 2008** établissant 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

³⁰ **Directive 2008/105/CE du 16 décembre 2008** du Parlement européen et du Conseil établissant des normes de qualité environnementale dans le domaine de l'eau, modifiant ou abrogeant certaines directives

Arrêté du 30 juin 2008 approuvant la convention type relative à la coopération de l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) avec les directions régionales de l'environnement.

Arrêté du 2 décembre 2008 modifiant l'arrêté du 25 juillet 1997 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à déclaration sous la rubrique n° 2910 (contrôle périodique des installations de combustion soumises à déclaration)

Arrêté du 17 décembre 2008 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées soumises à déclaration sous la rubrique n°1138 (précisions sur le dossier de déclaration des installations d'emploi ou stockage de chlore soumises à déclaration)

Décret n° 2008-1346 du 17 décembre 2008 relatif aux procédures européennes d'injonction de payer et de règlement des petits litiges.

Par ailleurs, une série de décrets a été publiée à fin de l'année 2008 concernant les marchés publics (dématérialisation des procédures, plan de relance économique, relèvement de certains seuils, délai de paiement)

V.4. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation

V.4.1. Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

Le décret 2005-236, codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, a fourni des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du 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 2008 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part de la Région (niveaux successifs de la direction régionale, du centre opérationnel, de l'agence, du service voire du

sous-service regroupant plusieurs contrats), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

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

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

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

1 – CHANGEMENT(S) D’ESTIMATION

Jusqu’au 31.12.2007, la Société comptabilisait, en complément des montants immobilisés au titre du coût des compteurs d’eau effectivement posés au cours de l’exercice, des frais de pose valorisés selon une méthode forfaitaire. A compter du 31.12.2008, le montant des frais de pose des compteurs est valorisé par l’application de critères opérationnels.

En effet, les améliorations continues du système d’informations et de données de gestion permettent désormais d’apprécier avec une meilleure précision les frais de pose des compteurs installés au cours de l’exercice.

Les montants correspondant aux frais de pose de l’année viennent majorer le coût des investissements de l’année et sont donc neutralisés dans la détermination des charges de l’exercice. Ils trouvent leur contrepartie dans une majoration lissée dans le temps des charges économiques calculées attachées aux compteurs.

2 - Produits

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

En particulier, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l’exercice, valorisés en prix de vente, en appréciant grâce aux données de gestion les volumes livrés aux consommateurs et non encore relevés à la clôture de l’exercice. Les écarts d’estimation sont régularisés dans le chiffre d’affaires de l’année suivante.

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

3 - Charges

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

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

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

3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

3.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

3.1.2 - Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques"³¹.

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

3.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire³² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation³³, 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 cours³⁴.

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).

³¹ 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.

³² C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

³³ 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

³⁴ 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.

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

3.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial.

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

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

- 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.

- Investissements du domaine privé

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

3.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2008 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,33% applicable sur une partie de l'impôt dû par la société en fonction de sa taille.

3-2 – Charges réparties

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

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

3.2.1 – Principe de répartition

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

Ces charges proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau : services centraux, directions régionales, centres opérationnels, agences, services (et sous services le cas échéant) ; le service (ou le sous-service le cas échéant) correspond à l'entité de base et comprend, en général, plusieurs contrats.

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel et charges de renouvellement). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre opérationnel, de chaque agence, de chaque service (voire de chaque sous service) et de chaque contrat.

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

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

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

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

3.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

3.3 – Autres charges

- 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 2008 au titre de l'exercice 2007.

4 - Autres informations

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

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

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 2008 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2009.

V.5. Données détaillées

V.5.1. Données par commune

Ce tableau présente les données concernant les clients particuliers et municipaux. Le volume de vente d'eau à d'autres collectivités est présenté au paragraphe « I.1.1 Les volumes ◀ ».

BOUXIERES AUX DAMES	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total majoré	4 124	4 124	4 124	4 158	4 158	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	1 539	1 543	1 548	1 564	1 584	1,3%
Volume vendu (m3)	187 960	185 024	177 108	166 724	172 416	3,4%

V.5.2. Contrôles de l'eau ◀

Résultats d'analyse à la ressource

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

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Microbiologique	0	-	0	-
Physico-chimique	0	-	0	-

Résultats d'analyse sur l'eau produite et distribuée

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à **Limites de Qualité** des paramètres soumis à **Références de Qualité**

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	40	40	42	42
Physico-chimique	99	99	55	55
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	60	60	42	42
Physico-chimique	178	178	276	276
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0		0	
Physico-chimique	114		18	

Taux de conformité

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV Conformes	Nb PLV total	Nb PLV Conformes	Nb PLV total	Nb PLV Conformes
Microbiologie	20	20	42	42	62	62
Physico-chimie	5	5	2	2	7	7

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

Paramètres	mini	maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Titre Hydrotimétrique	40,6	43	5	°F
Calcium	130	140	3	mg/l
Magnésium	17	24	3	mg/l
Pesticides totaux	0	0	3	0,5 µg/l
Nitrates	0	27,2	5	50 mg/l
Sodium	3,4	31	3	200 mg/l
Potassium	1	1,4	3	mg/l
Chlorures	0	82,5	5	250 mg/l
Sulfates	71,2	94,5	5	250 mg/l
Fluorures	0	213	3	1500 µg/l

V.5.3. Bilan énergétique détaillé

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

Installation de reprise: Reprise LES CLOS	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	44 437	49 357	66 036	55 394	55 923	1,0%
Energie facturée consommée (kWh)	44 437	49 357	34 434	59 240	59 211	-0,0%
Consommation spécifique (Wh/m ³)	424	456	484	419	424	1,2%
Volume pompé (m ³)	104 905	108 253	136 556	132 206	131 876	-0,2%

V.5.4. Autres données

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	1 709	26 015	27 724
Diamètre 30 (mm)		93	93
Diamètre 40 (mm)		254	254
Diamètre 50 (mm)		495	495
Diamètre 60 (mm)		4 739	4 739
Diamètre 80 (mm)		4 532	4 532
Diamètre 90 (mm)		133	133
Diamètre 100 (mm)		3 303	3 303
Diamètre 110 (mm)		3 099	3 099
Diamètre 125 (mm)		2 493	2 493
Diamètre 150 (mm)		1 052	1 052
Diamètre 160 (mm)		4 739	4 739
Diamètre 200 (mm)	1 606	1 050	2 656
Diamètre indéterminé (mm)		32	32

ANNEXE 1

FUITES

rues	n° voirie	date	branch	conduite	Nature	diamètre	type de fuite
place clemenceau	15	02/01/2008		1	FONTE	80	CORROSION
rue des clos	9	04/01/2008	1		ROBINET D'ARRET AVANT COMPTEUR		USURE
rue des prés	19	10/01/2008	1		ROBINET D'ARRET AVANT COMPTEUR		USURE
avenue foch	7	25/01/2008	1		PLOMB	20	RUPTURE
rue du general leclerc	10	06/02/2008	1		PEHD	25	RUPTURE
rue du general leclerc	12	06/02/2008	1		PEHD	25	RUPTURE
rue des jardins fleuris	8	09/02/2008	1		PEHD	25	RUPTURE
rue du general leclerc	12	11/02/2008	1		ROBINET D'ARRET AVANT COMPTEUR		USURE
rue des noyers	4	26/02/2008	1		PEHD	32	RUPTURE
rue du moulin	17	11/03/2008	1		PVC	32	RUPTURE
rue du moulin	15	13/03/2008	1		PVC	32	RUPTURE
place du château	2	19/03/2008	1		PVC	63	RUPTURE
rue du general leclerc		08/04/2008		1	FONTE	200	USURE
avenue foch	19	14/04/2008	1		COUDE AVANT COMPTEUR		USURE
rue des noyers	2	15/04/2008	1		PVC	32	RUPTURE
rue raymond poincaré	52	16/04/2008	1		PEHD	32	RUPTURE
place richemont	2	23/04/2008	1		PEHD	32	RUPTURE
rue des narvannes	2	23/04/2008	1		PVC	32	RUPTURE
rue du hameau	9	29/04/2008		1	PVC	200	RUPTURE
rue des mirabelliers	2	06/05/2008	1		RACCORD AVANT COMPTEUR		USURE
rue du hameau	42	09/05/2008	1		PEHD	25	RUPTURE
rue cendrillon	18	20/05/2008	1		ROBINET D'ARRET AVANT COMPTEUR		USURE
rue des tahons	41	20/05/2008	1		RACCORD APRES COMPTEUR		ACCIDENT
rue de beuignes		29/05/2008		1	FONTE	80	USURE
rue des prés	12	29/05/2008	1		PVC	32	RUPTURE
rue du ruisseau	26	02/06/2008	1		PVC	32	RUPTURE
rue du montataire	27	03/06/2008	1		PVC	32	RUPTURE
rue de jéricho	24	06/06/2008	1		PEHD	25	RUPTURE
rue st antoine	38	11/06/2008	1		ROBINET DE PRISE EN CHARGE		USURE
rue du moulin	23	12/06/2008	1		COUDE PVC		RUPTURE
rue des tahons	8	12/06/2008	1		PEHD	32	RUPTURE
place des chasupes	7	16/06/2008	1		COUDE AVANT COMPTEUR		USURE
rue des clos		17/06/2008		1	FONTE	80	RUPTURE
rue cendrillon		18/06/2008		1	FONTE	60	RUPTURE
rue des vergers	1	25/06/2008	1		PEHD	32	RUPTURE
rue de jericho	18	24/07/2008	1		PEHD	32	RUPTURE
rue des mirjolaines	12	30/07/2008	1		PEHD	32	RUPTURE
rue du moulin	13	01/08/2008	1		COUDE AVANT COMPTEUR		USURE
rue de merrey	10	04/08/2008	1		PVC	32	RUPTURE
rue de jericho	24	07/08/2008	1		PEHD	32	RUPTURE
rue raymond poincaré	60	07/08/2008	1		PEHD	25	RUPTURE
rue st antoine	18	25/08/2008		1	PVC	140	RUPTURE
rue st antoine	22	25/08/2008	1		PEHD	25	RUPTURE
rue de la source	3	26/08/2008	1		PEHD	25	RUPTURE
rue st antoine	18	26/08/2008	1		PLOMB	30	RUPTURE
rue de jericho	13	08/09/2008	1		PEHD	32	RUPTURE
rue raymond poincaré	56	10/09/2008	1		PEHD	32	RUPTURE
rue du coteau	2	22/10/2008	1		PEHD	32	ACCIDENT
rue des mirjolaines		27/10/2008		1	PVC	63	ACCIDENT
rue du ruisseau	6	03/11/2008	1		PVC	32	RUPTURE
rue de jericho	26	05/11/2008	1		ROBINET D'ARRET AVANT COMPTEUR		USURE
rue du marais	4	07/11/2008	1		COUDE AVANT COMPTEUR		USURE
rue du téméraire	8	12/11/2008	1		PEHD	25	ACCIDENT
rue de chierfontaine	10	19/11/2008	1		ROBINET D'ARRET AVANT COMPTEUR		USURE
rue de montataire	19	05/12/2008	1		PVC	32	RUPTURE
rue de la dame blanche	16	09/12/2008		1	COLLIER DE PRISE EN CHARGE		USURE
TOTAL	56	dont	47	9			

INFORMATION SUR LA QUALITE DE L'EAU (DDASS)



Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville
Ministère de la santé et des sports

ARRIVÉ LE
28 MAI 2009
METZ
LE PREFET DE MEURTHE-ET-MOSELLE

Direction départementale des
affaires sanitaires et sociales
de Meurthe-et-Moselle

dossier suivi par : Mme FRICHEMENT – Melle PILARD
service : Santé-Environnement
tél. : 03.83.17.44.80/41
fax : 03.83.17.44.91
Mél. : dd54-sante-environnement@sante.gouv.fr

à
Monsieur le Maire
de
54136 BOUXIERES-AUX-DAMES

Nancy, le 20 mai 2009

OBJET : Information sur la qualité de l'eau distribuée en vue de la consommation humaine dans les communes de 3 500 habitants et plus

REF. : Article D.1321-104 du code de la santé publique

U.G.E. : n° 0106

Monsieur le Maire,

Vous savez que la réglementation prévoit (article D.1321-104 du code de la santé publique) qu'une note de synthèse annuelle sur les données relatives à la qualité des eaux distribuées, transmise par le Préfet, est publiée par le Maire au recueil des actes administratifs prévu à l'article R.2121-10 du code général des collectivités territoriales, dans les communes de 3 500 habitants et plus.

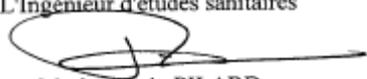
Pour vous permettre de répondre à ces directives, j'ai l'honneur de vous transmettre, ci-joint, une note de synthèse réalisée par mes services relative à la qualité de l'eau distribuée à vos administrés en 2008.

Restant à votre disposition, je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de ma considération distinguée.

COPIE A :

VEOLIA EAU
Direction Régionale Est
B.P. 60045
57003 METZ CEDEX 01

P/Le Préfet et par délégation
Le Directeur Départemental
des Affaires Sanitaires et Sociales
P/Le Directeur Départemental
des Affaires Sanitaires et Sociales
P/Le Chef du service santé-environnement
L'Ingénieur d'études sanitaires


Marie-Agnès PILARD



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES, DE LA FAMILLE, DE LA SOLIDARITÉ ET DE LA VILLE
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SPORTS

Direction départementale des
affaires sanitaires et sociales
de Meurthe-et-Moselle

Service Santé-Environnement

dossier suivi par : Mme FRICHEMENT
tél. : 03.83.17.44.80 / fax : 03.83.17.44.91
Mél. : dd54-sante-environnement@sante.gouv.fr

Nancy, le 19 mai 2009

N/REF. : U.G.E. n° 0106

**ALIMENTATION EN EAU POTABLE
DE BOUXIERES-AUX-DAMES**

**Note de synthèse annuelle sur les données
relatives à la qualité des eaux distribuées**

Année 2008

Conformément à l'article D.1321-104 du code de la santé publique relatif aux conditions d'information sur la qualité de l'eau distribuée en vue de la consommation humaine, cette note de synthèse établie par la Direction départementale des affaires sanitaires et sociales sera publiée par le maire au recueil des actes administratifs prévu à l'article R.2121-10 du code général des collectivités territoriales.

MODALITES DE LA DISTRIBUTION

La commune de BOUXIERES-AUX-DAMES dispose de :

- ✓ plusieurs ressources en eau destinée à la consommation humaine (deux sources du Fond de l'Etang) :
 - la source 1
 - la source 2
- ✓ 1 station de production d'eau d'alimentation assurant un traitement de désinfection de l'eau distribuée :
 - désinfection du Clos
- ✓ 2 unités de distribution ⁽¹⁾ :
 - réseau Bouxières-aux-Dames bas (alimenté par les sources du Fond de l'Etang)
 - réseau Bouxières-aux-Dames haut (mélange variable d'eau en provenance des sources du Fond de l'Etang avec un achat d'eau au S.I.E. de l'Obrion Moselle).

L'eau est désinfectée avant distribution.

L'exploitation des équipements et du service de distribution est confiée à Véolia – compagnie générale des eaux.

PROTECTION DE LA RESSOURCE

En vue d'assurer la protection de la qualité des eaux, des périmètres de protection immédiate, rapprochée et éventuellement éloignée sont déterminés autour des points de prélèvement d'eau destinée à la consommation humaine. A l'intérieur de ces périmètres peuvent être interdits ou réglementés toutes activités et tous dépôts ou installations de nature à nuire directement ou indirectement à la qualité des eaux. Les périmètres de protection sont déterminés par déclaration d'utilité publique. Leur instauration est obligatoire pour tout captage existant ou à créer.

Les périmètres de protection des captages de BOUXIERES-AUX-DAMES ont été déclarés d'utilité publique par arrêté préfectoral du 14 juillet 1977.

L'utilisation de l'eau pour la consommation humaine n'est, en revanche, pas autorisée par arrêté préfectoral.

¹ Une Unité de Distribution (U.D.I.) est un réseau caractérisé par une qualité d'eau homogène, un même exploitant et un même maître d'ouvrage.

QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE

Les résultats ci-après exposés sont issus de l'exploitation des analyses réalisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine défini conformément aux dispositions du code de la santé publique, relatives aux eaux destinées à la consommation humaine à l'exclusion des eaux minérales naturelles. Ils ne prennent pas en compte l'éventuel autocontrôle pratiqué par la personne responsable de la production et de la distribution de l'eau (PRPDE).

Depuis le 1^{er} janvier 2004, l'eau destinée à la consommation humaine doit :

- être conforme à des **limites de qualité** pour les paramètres dont la présence dans l'eau induit des risques immédiats ou à plus long terme pour la santé du consommateur,
- satisfaire à des **références de qualité** pour une vingtaine de paramètres indicateurs de qualité, témoins du bon fonctionnement des installations de production et de distribution.

Ce bilan constitue la synthèse des analyses représentatives de l'eau distribuée en 2008. L'ensemble des données relatives à la qualité de l'eau est, par ailleurs, consultable en mairie ou au siège de l'exploitant.

	Lieu de prélèvement	Nombre de séries d'analyses réalisées en 2008
Ressource(s) Eau brute	Arrivée sources du Fond de l'Etang	0
Station(s) de traitement Eau traitée avant distribution	Désinfection du Clos	3
Unité(s) de distribution Eau distribuée	Bouxières-aux-Dames bas Bouxières-aux-Dames haut	7 10

1- Paramètres Microbiologiques

La qualité microbiologique de l'eau destinée à la consommation humaine est évaluée par la recherche de germes naturellement présents dans l'intestin des hommes et des mammifères. Ces germes dits "témoins de contamination fécale" sont faciles à mettre en évidence et généralement non pathogènes. Tout résultat d'analyse supérieur à zéro indique la présence possible de germes pathogènes d'origine intestinale pouvant provoquer l'apparition de troubles digestifs.

La **limite de qualité** pour les paramètres microbiologiques est de **0 unité formant colonie (UFC) dans 100 ml** d'eau pour *Escherichia Coli* et pour les Entérocoques.

L'appréciation générale de la qualité microbiologique de l'eau distribuée par une unité de distribution est réalisée habituellement à partir du ratio R avec :

$$R (\%) = [\text{nb d'analyses non-conformes (E. Coli et Entérocoques)} / \text{nb total d'analyses}] \times 100$$

Ce critère n'est qu'un indicateur. Une eau présentant un ratio R annuel inférieur ou égal à 5 % peut être considérée comme conforme compte tenu des aléas d'échantillonnage.

Unité de distribution	Analyses non conformes en distribution	Conclusion sanitaire
Bouxières-aux-Dames bas	0 %	Excellente qualité bactériologique
Bouxières-aux-Dames haut	0 %	Excellente qualité bactériologique

2- Paramètres physico-chimiques

L'ensemble des résultats présentés ci-dessous sont exprimés en **moyenne annuelle**.

Le fluor

Le fluor, un élément constitutif de nombreuses roches, se retrouve dans les eaux souterraines à des concentrations généralement faibles (< 0,2 mg/l). Certaines eaux peuvent cependant présenter des teneurs élevées en raison de la nature géologique des terrains traversés mais aussi des rejets liés aux activités humaines (sidérurgie, micro-électronique, industrie du verre, engrais, pesticides...).

Alors que des apports à dose modérée ont des effets bénéfiques pour la santé (renforcement de la dureté de l'émail des dents et de la solidité du squelette), des doses trop élevées peuvent entraîner des effets indésirables en favorisant l'apparition de fluoroses (coloration brunâtre des dents).

Une bonne connaissance de la composition en fluorures des eaux consommées est nécessaire pour suppléer ou éviter les intoxications.

La **limite de qualité** est fixée à **1,5 mg/l**. En deçà de 0,5 mg/l, un apport complémentaire peut être conseillé chez l'enfant.

Les nitrates

Les nitrates sont naturellement présents dans l'environnement et indispensables à la croissance des végétaux. Néanmoins les apports excessifs liés aux activités humaines (rejets urbains et industriels et pollution diffuse agricole dues aux engrais minéraux ou organiques) sont à l'origine de la contamination des nappes d'eau.

La limite de qualité fixée à 50 mg/l pour ce paramètre s'appuie sur une recommandation de l'Organisation Mondiale de la Santé afin de protéger les populations les plus sensibles (nourrissons, femmes enceintes ou allaitantes).

Unité de distribution	Fluorures (mg/l)	Nitrates (en NO ₃) (mg/l)
Bouxières-aux-Dames bas	0,07 Conforme à la limite de qualité	3 Conforme à la limite de qualité
Bouxières-aux-Dames haut (moyenne estimée après mélange)	0,09 Conforme à la limite de qualité	25 Conforme à la limite de qualité

Les pesticides

Les pesticides, utilisés en agriculture mais aussi pour la conservation du bois et le désherbage des voies de communication, comportent plusieurs grandes familles (insecticides, fongicides, herbicides...). Des centaines de substances actives entrent dans la composition de milliers de produits commerciaux. Une liste de 45 pesticides les plus utilisés localement a été établie, ces molécules sont recherchées périodiquement lors du contrôle sanitaire.

La limite de qualité est fixée à 0,1 microgramme par litre (µg/L) pour chaque molécule et à 0,5 µg/L pour la somme des concentrations de toutes les molécules retrouvées.

Malgré l'arrêt de son utilisation, l'atrazine et son principal produit de dégradation, la déséthylatrazine, sont les pesticides les plus fréquemment retrouvés dans les eaux en France, compte tenu de leur rémanence dans le sol.

Unité de distribution	Atrazine (µg/l)	Déséthylatrazine (µg/l)
Bouxières-aux-Dames bas	0 Conforme à la limite de qualité	0 Conforme à la limite de qualité
Bouxières-aux-Dames haut	0 Conforme à la limite de qualité	0 Conforme à la limite de qualité

Aucune autre substance n'a été détectée sur l'eau traitée.

les trihalométhanes / dérivés de la désinfection

Les trihalométhanes (THM) sont des composés secondaires formés lors de la chloration de l'eau par combinaison du chlore avec les matières organiques naturellement présentes dans les ressources (plus abondantes dans les ressources superficielles en général). Ils sont généralement responsables des problèmes d'odeur et de saveur.

Quatre composés sont principalement trouvés dans l'eau : le chloroforme, le bromoforme, le dibromochlorométhane, et le bromodichlorométhane. La somme de ces quatre molécules fait l'objet d'une **limite de qualité** fixée à **100 µg/l**.

Les quantités formées augmentent avec la dose de chlore et la teneur en matière organique. Toutefois, la grande volatilité des THM contribue à la baisse de leur teneur dans l'eau lorsqu'elle est placée 24 h au réfrigérateur avant consommation.

Unités de distribution	Total Trihalométhane (THM 4) (µg/l)
Bouxières-aux-Dames bas	0 Conforme à la limite de qualité
Bouxières-aux-Dames haut (moyenne estimée après mélange)	6 Conforme à la limite de qualité

Dureté, Aggressivité, pH et conductivité

La dureté de l'eau ou titre hydrotimétrique (TH) correspond à la teneur de l'eau en calcium et magnésium, c'est un indicateur de la minéralisation de l'eau. Elle est exprimée en degré français (°f), 4 classes sont définies.

TH < 8°f	Eau très douce
8°f ≤ TH < 15°f	Eau douce
15°f ≤ TH < 30°f	Eau moyennement dure
TH ≥ 30°f	Eau très dure

Les eaux douces peuvent avoir un effet indirect sur la santé en favorisant la corrosion des métaux tels que le fer, le cuivre, le plomb, le cadmium; ces deux derniers présentant les principaux risques pour la santé des consommateurs (saturnisme, lésions rénales...).

Une eau dure présente essentiellement des désagréments domestiques (entartrages des équipements sanitaires et électroménagers). Par contre le dépôt de carbonate de calcium protège les parois des canalisations vis-à-vis de la corrosion des métaux (intérêt sanitaire indirect).

La réglementation ne fixe pas de valeurs à respecter pour la dureté en revanche les eaux distribuées doivent être :

- ✓ à l'équilibre calco-carbonique ou légèrement incrustantes
- ✓ ni agressives ni corrosives

Par ailleurs, le pH de l'eau, paramètre représentatif de l'acidité, doit impérativement être compris entre **6,5 et 9**.

Les « eaux agressives » caractérisées par une faible minéralisation, notamment une pauvreté en calcium, sont en général acides et contiennent de l'anhydride carbonique en excès. Elles dissolvent le carbonate de calcium (calcaire ou marbre) mis en leur présence.

L'agressivité d'une eau peut être estimée par son « Delta pH » (Δ pH) : différence entre le pH de l'eau mesuré lors du prélèvement et le pH d'équilibre calco-carbonique calculé selon la méthode de Legrand et Poirier.

Le caractère « agressif / incrustant » d'une eau est défini suivant les modalités de la circulaire du ministère chargé de la santé du 23 janvier 2007 relative à la mise en œuvre des arrêtés du 11 janvier 2007 concernant les eaux destinées à la consommation humaine, soit :

Δ pH < - 0,3	Eau incrustante
- 0,3 \leq Δ pH < - 0,2	Eau légèrement incrustante
- 0,2 \leq Δ pH \leq 0,2	Eau à l'équilibre calco-carbonique
0,2 < Δ pH \leq 0,3	Eau légèrement agressive
Δ pH > 0,3	Eau agressive

A noter que la conductivité (représentative de la minéralisation d'une eau) peut également être prise en compte pour caractériser le risque de corrosion d'une eau (circulaire du ministère chargé de la santé du 8 avril 1998 relative aux distributions d'eau d'alimentation peu minéralisées).

Les résultats présentés concernent le TH, pH, la conductivité et le Delta pH (Δ pH) exprimés en moyenne annuelle.

Unité de distribution	TH (°f)	Delta pH	pH	Conductivité (μ S/cm à 25°C)
Bouxières-aux-Dames bas	42 Eau très dure	- 0,1 Eau à l'équilibre calco-carbonique	7,34	746
Bouxières-aux-Dames haut	42 Eau très dure	- 0,08 Eau à l'équilibre calco-carbonique	7,51	836

CONCLUSION GENERALE

L'eau destinée à la consommation humaine et distribuée par la commune de BOUXIERES-AUX-DAMES au cours de l'année 2008 s'est révélée au travers du contrôle sanitaire programmé par la D.D.A.S.S. :

- ✓ conforme aux exigences de qualité physico-chimiques fixées par le code de la santé publique,
- ✓ d'excellente qualité microbiologique.

V.6. Les factures – type ◀

Facture annuelle type complète, eau et assainissement, toutes taxes et redevances comprises pour un client ayant consommé 120 m3 et doté d'un compteur de 15 mm de diamètre.

BOUXIERES AUX DAMES	m ³	Prix au 01/01/2009	Montant au 01/01/2008	Montant au 01/01/2009	N/N-1
Production et distribution d'eau				180,24	
Part délégataire				87,44	
Abonnement				17,54	
Consommation	120	0,5825		69,90	
Part collectivité(s)				89,36	
Consommation	120	0,7447		89,36	
Préservation des ressources en eau	120	0,0287		3,44	
Collecte et dépollution des eaux usées				176,8	
Part délégataire				87,44	
Abonnement				17,54	
Consommation	120	0,5825		69,90	
Part collectivité(s)				89,36	
Consommation	120	0,7447		89,36	
Organismes publics et TVA				108,32	
Pollution de l'eau	120	0,4240		50,88	
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000		36,00	
TVA				21,44	
TOTAL € TTC				411,23	