VEOLIA
EAU

2011

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Bouxieres aux Dames

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

SOMMAIRE

1. L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU A VOS COTES 4

2. L'ESSENTIEL 7

2.1. Le contrat 8
2.2. Chiffres clés et faits marquants 9

3. LA QUALITE DU SERVICE 11

3.1. Les moyens mobilisés 12
3.2. Le patrimoine du service 25
3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle 31
3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée 38
3.5. Les services aux clients 40

4. LA VALORISATION DES RESSOURCES 43

4.1. La protection des ressources en eau 44
4.2. L'énergie 45
4.3. La valorisation des déchets liés au service 46

5. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE 47

5.1. Le prix du service public de l'eau 48
5.2. L'accès aux services essentiels 50
5.3. La formation et la sécurité des personnes 51
5.4. L'empreinte environnementale du service 52
5.5. Les relations avec les parties prenantes 53

6. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE 55

6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 56
6.2. Le patrimoine du service 59
6.3. Les investissements et le renouvellement 60
6.4. Les engagements à incidence financière 61

7. ANNEXES 65

7.1. Annexes financières 67
7.2. Les nouveaux textes réglementaires 75
7.3. Glossaire 81
7.4. Autres annexes 87

1.

L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU À VOS CÔTÉS

Partenaire des collectivités locales et partie prenante de vos territoires, Veolia Eau, œuvre au profit de la vie locale et du développement de vos communes.

Cette mission importante s'accompagne d'un engagement fort des femmes et les hommes de Veolia Eau, chez qui le sens du service et la motivation sont permanents. Chaque jour ils déploient leurs compétences pour répondre à vos attentes et aux demandes, en constante évolution, de vos concitoyens.

Parce que les réponses techniques et économiques ne suffisent plus à rendre un service public durable, Veolia Eau engage une démarche plus ouverte et plus globale.
Baptisée « SVR », elle associe solutions de service, de valorisation et de responsabilité.
Par service, nous entendons notre capacité à vous apporter des solutions toujours plus performantes, associant innovation, expertise technologique et maîtrise des coûts. Ceci, en matière d'optimisation des réseaux, de traçabilité de l'eau, de performance des filières d'assainissement ou de gestion de la relation client.
Par valorisation, nous entendons notre savoir-faire à gérer durablement les ressources de l'eau, avec en particulier le recyclage des eaux usées et l'utilisation des boues comme biomasse en vue de produire de l'énergie ou des produits écologiques.
Par responsabilité, enfin, nous entendons l'engagement qui est le nôtre, au quotidien, à minimiser nos impacts sur l'environnement, à agir au cœur de vos territoires pour favoriser l'accès de chacun au service de l'eau et à contribuer à la vie locale, du point de vue économique comme du point de vue social.

C'est avec cette nouvelle approche, qui s'accompagnera d'une adaptation de nos organisations, que nous pourrons continuer à remplir, chaque jour à vos côtés, les missions d'intérêt général et de développement durable que vous nous avez confiées.

Jean-Michel Herrewyn
Directeur Général de Veolia Eau

2.

L'ESSENTIEL

2.1. Le contrat

→ ***Délégataire :*** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux

→ ***Périmètre du service :*** BOUXIERES AUX DAMES

→ ***Nature du contrat :*** Affermage

→ ***Prestations du contrat :*** Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Radio-relevé réseau fixe total, Branchements

→ ***Durée du contrat***

Date de début : 01/01/2007

Date de fin : 31/12/2016

→ ***Liste des avenants***

Avenant		Date d'effet	Commentaire
01	MODIFICATION DU REGLEMENT DE SERVICE	23/10/2009	

→ ***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 :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	SYNDICAT DES EAUX DE L'OBRION MOSELLE	Achat eau au SI Obrion Moselle

2.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

4 002 habitants desservis[1]

1 587 abonnés

1 539 branchements

1 unité de production d'eau potable d'une capacité totale de 900 m^3 par jour

3 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 1 600 m^3

26 km de canalisations de distribution

FAITS MARQUANTS

Service

Les volumes d'eau achetés au Syndicat Intercommunal des Eaux de l'OBRION MOSELLE sont en nette augmentation du fait d'un étiage marqué et prolongé de la source de l'étang (-10% de volumes prélevés).

Volumes

Les volumes vendus sur 365 jours sont stables.

Valorisation

La Collectivité a réalisé les travaux d'amélioration des ouvrages de captage des sources comme préconisé dans le rapport de l'ARS.

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

Produire et distribuer de l'eau potable sont des missions qui ne peuvent être rendues qu'au plus près des habitants.

Entreprise multi-locale, VEOLIA Eau s'appuie sur une organisation opérationnelle décentralisée dans laquelle les moyens techniqu[illegible]is en œuvre au plus près du terrai[illegible]

3.

LA QUALITÉ DU SERVICE

3.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

Les fonctions support

VEOLIA EAU est une division du groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT, premier groupe mondial dans le domaine de la gestion de services publics pour les collectivités locales.

"VEOLIA EAU - Région Est" est présente dans les régions Champagne-Ardenne, Lorraine et Alsace.

La Direction Régionale, située à Metz, 103 rue aux Arènes, coordonne l'activité de 5 centres opérationnels, chargés des relations contractuelles avec les collectivités locales, et de l'animation des agences.

Les 11 agences bénéficient de la mutualisation des moyens pour assurer leur rôle technique d'exploitation, d'entretien et de travaux.

Les services régionaux suivants sont mobilisables à tout moment :

- Les Services Administratifs, composés de spécialistes qui apportent leur soutien aux centres opérationnels et aux agences dans leurs relations avec les clients, les collectivités, les administrations territoriales, les Agences de l'Eau, dans les domaines de la gestion du personnel, de la facturation, du recouvrement, de la comptabilité, de la communication et de l'assistance juridique.
- Le Service Technique, intervient comme un bureau d'étude et de conseils, pour l'assistance à la conception d'ouvrages, l'optimisation des filières de traitement, l'ingénierie hydraulique et électrique, la modélisation informatique des réseaux et la cartographie numérique.
- Le Service Moyens Généraux a pour mission principale l'entretien du réseau d'assainissement avec une flotte de 27 camions hydro cureurs. Il peut aussi mettre à disposition des exploitations des unités mobiles de traitement d'eau en cas de crise. Il gère enfin l'activité de deux unités de traitement de boues.
- Le Service Maintenance assure la maintenance de niveau 2 à 5 des installations électromécaniques de la Région.
- Le Service Travaux est en charge de la réalisation des travaux neufs ou d'entretien sur les réseaux de Distribution ou de Collecte.
- Les laboratoires de Florange accrédité COFRAC (Comité français d'accréditation), de Reims et de Châlons-en-Champagne, d'Epernay et de Verdun assurent une surveillance permanente de la qualité de l'eau potable et du traitement des eaux usées.
- Le Service Clientèle dont l'objectif est de répondre efficacement aux attentes des clients :
  - en l'informant rapidement sur la qualité de l'eau et son prix,
  - en intervenant rapidement pour les urgences, la mise en eau et la réalisation de branchements,
  - en facilitant les démarches des clients pour les procédures d'abonnement et de paiement.
- Le service Qualité-Sécurité-Environnement, veille à ce que les dispositions dans les domaines de

la qualité, la sécurité et de l'environnement soient mises en œuvre et efficaces.

Dans le domaine de la Qualité :

La Région est certifiée ISO 9001 version 2008 pour toutes les activités suivantes :

Production et distribution d'eau potable,

Collecte et traitement des eaux usées,

Accueil et service aux clients,

Production et traitement des eaux industrielles

Cette certification atteste de l'engagement de la région dans une démarche d'amélioration continue du service aux clients, régulièrement auditée par un organisme indépendant.

Dans le domaine de l'Environnement :

VEOLIA EAU Région Est a aussi entrepris des démarches pour se conformer au référentiel ISO 14001 relatif au Management de l'Environnement. Ce référentiel fournit une méthodologie afin d'améliorer les activités ayant un impact sur l'environnement, et maîtriser les risques environnementaux.

A ce jour, 23 sites ont été certifiés et 8 sont en cours de certification.

Dans le domaine de la Sécurité :

VEOLIA EAU Région Est a mis en place un système de gestion de la sécurité s'appuyant sur les exigences du référentiel OHSAS 18001 et les résultats d'un Benchmarking avec les entreprises les plus performantes dans le domaine de la gestion des risques (pétrole et chimie).

Ce système permet :

d'éliminer ou de réduire au minimum les risques pour le personnel et les autres parties intéressées,

d'améliorer de façon continue les performances sécurité de l'entreprise.

La Direction Régionale peut en outre s'appuyer sur les experts du siège, son Centre de Recherche et le Laboratoire Central situés en région parisienne.

L'organisation locale

Agence Lorraine Sud

CG de Nancy

UN PARTENAIRE DE PROXIMITE POUR UNE GESTION DURABLE DE L'EAU

Bénéficiant de l'appui du Centre Opérationnel de Nancy dont elle dépend, l'Agence Lorraine Sud est un interlocuteur privilégié pour les collectivités locales, les industriels et le secteur tertiaire. Ce service de proximité maîtrise l'ensemble des compétences nécessaires à la distribution d'eau potable et à la dépollution des eaux usées. Elle regroupe les moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exécution des contrats.

Agence Lorraine Sud
ZI Pompey Industries
Boulevard de Finlande
54340 POMPEY
Tel. 03.83.49.93.75
Fax. 03.83.23.78.59

Jean BOMBARDIERI
Directeur
Agence Lorraine Sud

L' AGENCE POSSÈDE 4 UNITÉS DE PROXIMITÉ QUI SONT GÉRÉES PAR :

Fréderic GEORGES
Responsable d'Unité
Frouard

Gérard Rochel
Responsable d'Unité
Lunéville

Sonia Vithe
Responsable d'Unité
Process

Gilles POIROT
Responsable d'Unité
Vosges

VEOLIA EAU
Région Est

Agence Lorraine Sud

L'Agence Lorraine Sud assure à chaque étape du cycle de l'eau des services de haute qualité

Au quotidien, elle apporte l'expertise, les technologies et les savoir-faire « Veolia » aux exigences locales

EAU POTABLE

- 154 000 habitants desservis dans 112 communes
- 10 198 000 m3 d'eau distribuée par an
- 44 installations de production d'eau potable
- 1 839 km de réseau (branchements et canalisations)
- 41 879 branchements
- 103 réservoirs

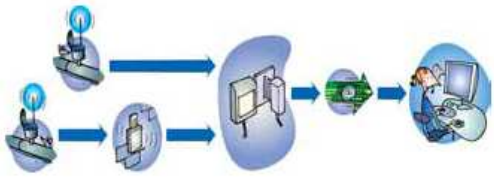
ASSAINISSEMENT

- 70 720 habitants desservis sur 15 communes
- 5 293 000 m3 assainis par an
- 11 usines de dépollution des eaux usées
- 475 km de réseau
- 52 postes de refoulement et de relèvement

Des innovations pour des services plus performants :

- Le télé-relevé des compteurs d'eau

Simple et rapide à installer, le télé-relevé des compteurs d'eau est un dispositif qui, sans déplacement, permet un relevé des compteurs sans déranger les clients, un comptage juste et une détection rapide des consommations anormales. Les clients peuvent consulter et surveiller leur consommation d'eau en créant un compte sur le site internet : www.service-client.veoliaeau.fr.



- La valorisation du sable d'épuration dans la Communauté de communes du Lunévillois

Le sable récupéré dans les dessableurs du prétraitement de l'usine d'épuration de Lunéville est lavé et évacué dans l'unité de traitement des sables. A la fin du processus, il est réutilisable en remblais sous voirie (canalisations, routes...).

Le service d'astreinte

Afin d'assurer la continuité des prestations 24h/24 et 7j/7, les équipes locales de l'Agence Lorraine Sud sont dimensionnées et variées dans leurs compétences (conducteurs de travaux, ouvriers spécialisés, électromécaniciens, plombiers, chaudronniers,...) pour apporter une réponse quelque soit le problème posé : qualité d'eau, fuite, intrusion, obstruction d'égout, mauvaise odeur, pollution, accident.

La surveillance des installations

Le serveur central LERNE gère en continu l'ensemble des sites équipés de télégestion ou de télésalarme. 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.

Une organisation par pôles de compétences

L'effectif sur le territoire de l'Agence est de 94 personnes.

L'exploitation des ouvrages

Constituée de cadres, de techniciens et d'agents spécialisés en production et distribution d'eau potable ainsi qu'en collecte et traitement des eaux usées, l'Agence Lorraine Sud travaille en étroite collaboration avec les équipes techniques régionales, composées d'experts de l'eau (laboratoire régional, bureau d'études, ingénieurs spécialisés dans le traitement de l'eau potable et des eaux usées, spécialistes de la cartographie numérique, automaticiens). Elle assure 24h sur 24 et 365 j par an, dans le respect de la sécurité sanitaire des usagers et le respect de l'environnement, l'exploitation des ouvrages qui lui sont confiés dans un souci d'optimisation de la satisfaction de ses clients.

Le service maintenance

Une équipe de 7 électromécaniciens spécialisés, répartis géographiquement sur le territoire de l'Agence, assurent la maintenance des équipements électromécaniques (pompes, armoires électriques, systèmes de traitement, télégestion, téléalarme...) des ouvrages de production d'eau potable et d'assainissement.

Le service travaux

Le Centre Travaux Régional Lorraine Sud est organisé localement avec des équipes spécialisées dans les travaux de canalisations et branchements neufs ou en renouvellement, les réparations de fuite, l'entretien des prises d'incendie, la pose d'accessoires ou d'équipements hydrauliques des réseaux d'eau ou d'assainissement ainsi que les extensions de réseau. Les équipes travaux interviennent de jour comme de nuit avec des équipements techniques importants et spécialisés leur permettant d'assurer leurs missions :

- Véhicules d'interventions (camions bennes, véhicules légers d'interventions rapides,...)
- Engins et outillage spécifique (mini-pelles, matériel de travaux sans tranchée...)
- Matériel de sécurité (détecteurs de gaz toxiques, stop-chutes, équipements de protection collective...)

Il a également la capacité de mobiliser rapidement des moyens importants pour s'adapter à la configuration des travaux à réaliser.

Une démarche qualité reconnue

Certification ISO 9001 version 2008 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.

Certification ISO 14001 pour le système de management environnemental obtenue pour 2 stations d'épuration gérées par l'Agence.

Un engagement pour une meilleure qualité de service

L'Agence Lorraine Sud s'engage à satisfaire les attentes de ses clients en tenant compte de la diversité de leur situation. Disponibilité, information, solidarité sont les engagements d'une équipe de professionnels de l'eau consciente d'exercer une mission de service public pour rendre accessible à tous une ressource de qualité.

Notre disponibilité se traduit par des rendez-vous clairs et respectés, un accueil adapté, une réactivité totale aux demandes des clients. L' Agence Lorraine Sud assure la proximité des services grâce à ses différents points d'accueil clients :

Point Accueil Clients Lunéville 7, Place St-Rémy 54300 LUNEVILLE	Point Accueil Clients Lorraine Sud ZI Pompey Industries Boulevard de Finlande 54340 POMPEY	Point Accueil Clients Charmes Z.I Route de Chamagne 88130 CHARMES Cedex
le Mercredi de 13h00 à 18h00 et le Samedi de 09h00 à 12h00	les lundi, mardi et vendredi : de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 le Mercredi de 9h00 à 11h30	les Lundi et Vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 15h30 le Mercredi de 13h30 à 15h30

Nos clients bénéficient de toute l'information sur l'eau et l'assainissement, les services, la tarification, les factures.
Nous nous engageons à répondre à toutes leurs questions.

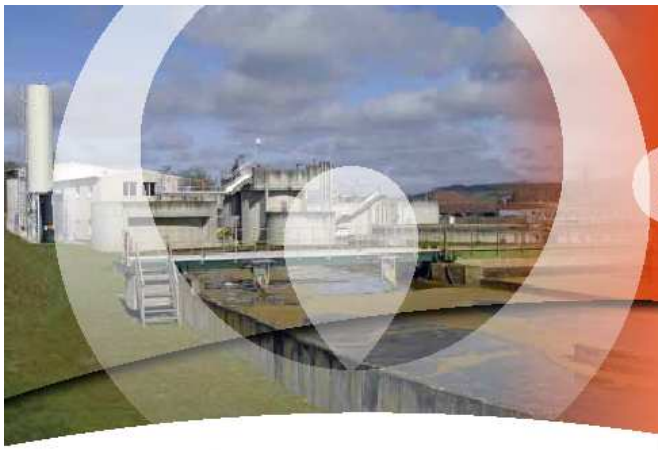
Notre solidarité s'exerce en accompagnant individuellement les clients en difficulté financière.
La sensibilisation de nos clients au respect de l'eau et de l'environnement est une priorité.

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

L' Agence Lorraine Sud s'engage pour une gestion efficace du service d'eau potable et (ou) d'assainissement auprès de :

Aouze, Attignéville, Balléville, Barville, Baudricourt, Bayecourt, Bayon, Biécourt, Bienville-la-Petite, Blenod-lès-Pont-à-Mousson, Bonviller, Bouxières-aux-Dames, Bouxières-sous-Froidmont, Bruley, Charmes, Châtenois, Châtel-sur-Moselle, Chaudeney-sur-Moselle, Chef-Haut, Colombey-les-Belles, Commercy, Communauté de communes du Lunévillois, Communauté de Communes du Toulois, Communauté Urbaine du Grand Nancy, Corcieux, Crion, Dignonville, Dolaincourt, Dombasle-en-Xaintois, Domèvre-sur-Durbion, Dommartin-sur-Vraine, Ecrouves, Einville-au-Jard, Frizon, Frouard, Gemmelaincourt, Gironcourt-sur-Vraine, Gircourt-lès-Vieville, Golbey, Gondreville, Hadigny-sur-Verrières, Harchéchamp, Haréville, Houéville, Igney, Jolivet, Juvaincourt, La Chapelle-aux-Bois, La Neuville-sous-Monfort, Lesménils, Lucey, Marbache, Maron, Ménil-en-Xaintois, Monthureux-le-Sec, Monthureux-sur-Saône, Morelmaison, Moriville, Morville-sur-Seille, Mousson, Nomexy, Oëlleville, Pagney-Derrière-Barine, Pallegney, Parey-sous-Montfort, Pompey, Provenchères-lès-Darney, Rainville, Raville-sur-Sânon, Remicourt, Removille, Remoncourt, Repel, Richardménil, Rosières-Aux-Salines, Rouvres-en-Xaintois, Saint-Baslemont, Saint-Menge, Saint-Mihiel, SIE Einville au Jard, Saint-Paul, Saint-Prancher, Savigny, Sercoeur, SIE Obrion Moselle, Sionviller, Socourt, Syndicat des Eaux d'Atton, Thaon-lès-Vosges,Theysous-Montfort, Thuillières, Totainville, Vaxoncourt, Vignot, Villey-St-Etienne, Villoncourt, Viocourt, Virecourt, Vouxey, Xertigny, Zincourt.



Centre Opérationnel de Nancy

UNE FORCE DE COORDINATION

Le Centre Opérationnel de Nancy est l'un des 5 Centres Opérationnels de Veolia Eau Région Est.

Situé à 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 deux Agences qui travaillent sur le terrain.

Direction Régionale
Centre Opérationnel
Agence
Unités

Centre Opérationnel de Nancy
30, rue du 8ème Régiment d'artillerie
- BP 53
54502 Vandœuvre-lès-Nancy
Tel. 03.83.15.83.00
Fax. 03.83.15.83.09

Frédéric COSTE
Directeur
Centre Opérationnel de Nancy

Jean-Yves FERRAND
Directeur Adjoint
Centre Opérationnel de Nancy

LE CENTRE OPERATIONNEL DE NANCY COORDONNE LES ACTIVITES DES AGENCES SUIVANTES :

L'Agence de la Haute Marne
Directeur d'Agence : Jean-François PICHON
CHAUMONT

L'Agence Lorraine Sud
Directeur d'Agence: Jean BOMBARDIERI
VANDOEUVRE-LES-NANCY

L'Agence de Nancy
Directrice d'Agence: Nabila ADJAOUD
MAXEVILLE

VEOLIA EAU Région Est

Centre Opérationnel de Nancy

Le Centre Opérationnel s'engage quotidiennement à garantir la qualité de l'eau distribuée et à optimiser le patrimoine qui lui est confié

Il accompagne les acteurs locaux dans la définition d'une politique durable de la gestion de l'eau.

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

Le Centre Opérationnel de Nancy apporte des solutions concrètes aux problématiques de gestion d'eau. Il peut à tout moment recourir aux moyens centraux de la Direction Régionale Est qu'il s'agisse de moyens techniques (mise à disposition d'unités mobiles de traitement de l'eau, des boues...), ou qu'il s'agisse de l'expertise des centres de recherche, des laboratoires ou des différents services administratifs.

La direction Régionale Est

LA DIRECTION REGIONALE EST REGROUPE L'ENSEMBLE DES SERVICES FONCTIONNELS

Les services fonctionnels, 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.

Direction Régionale Est
103, rue aux arènes
BP 60045
57003 METZ CEDEX 1
Tel. 03.87.18.34.00

Geoffroy HAGUENAUER
Directeur Régional

Pascal LORGERON
Directeur Régional Adjoint

Bertrand ROZUMEK
Directeur du Développement

Eric LAHAYE
Directeur des Exploitations

La Direction Régionale Est gère :

- **3** Régions, Champagne-Ardenne, Lorraine et Alsace
- **1 200** collaborateurs
- **10** départements
- **5** centres opérationnels
- **11** agences
- **4** centres travaux

VEOLIA EAU Région Est

La Direction Régionale Est

Les services fonctionnels de la Direction Régionale Est

Des femmes et des hommes compétents impliqués dans une ambition commune : la permanence de la qualité de nos prestations

Le Service Technique

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 Maintenance

Il assure la gestion des équipes d' électromécaniciens répartis sur l'ensemble de territoire de la Région Est. Celles-ci ont pour tâche la maintenance des équipements électromécaniques des installations de production d'eau potable et d'assainissement.

Le Service Qualité et Sécurité

Il 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 Moyens Généraux

Il 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 moyenne capacités.

Le Service Travaux Régional

Le Service Travaux est divisé en quatre centres travaux régionaux : le Centre Travaux Alsace, le Centre Travaux Champagne-Ardenne, le Centre Travaux Lorraine Nord, le Centre Travaux Lorraine Sud. Pour plus de proximité, de réactivité et d'efficacité, chacun dispose d'une équipe de techniciens opérationnels et spécialisés dans divers types de travaux : Canalisations et branchements, fuites, voirie, extensions de réseau, entretien des poteaux d'incendie, pose d'accessoires ou d'équipements hydrauliques des réseaux d'eau ou d'assainissement, ...

CHIFFRES CLES

- 216 millions d'euros de chiffre d'affaires
- 410 contrats de service public
- 480 000 clients
- 1,98 millions d'habitants desservis en eau potable
- 13 005 km de réseau géré en eau potable
- 5 435 km de réseau géré en assainissement
- 2,14 millions d'habitants assainis
- gestion de 140 stations de dépollution des eaux usées

Les services fonctionnels de la Direction Régionale Est

Des femmes et des hommes compétents impliqués dans une ambition commune : la permanence de la qualité de nos prestations

Le Service Ressources humaines

Il 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 1 200 collaborateurs que compte la Région Est.

Le Service Juridique

Véritable conseil juridique en matière de contrats publics, il 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.

Le Service Communication

Il 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

Il 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, édite des consignes d'achat et réalise le suivi des fournisseurs qualifiés.

Le Service Informatique

Le service informatique, composé de 5 personnes basées à Metz, a pour mission d'assister par l'informatique les services opérationnels et fonctionnels de la Direction Régionale dans leurs tâches quotidiennes. Il assure ainsi l'accès aux applications nationales et régionales, la mise à disposition des espaces d'hébergement sécurisés de données répartis sur la région et la maintenance du parc matériel.

Le Service Clientèle

Il 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.

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

Veolia Eau met en place à partir du premier semestre 2012 une nouvelle organisation pour améliorer ses performances et renforcer la proximité avec ses clients. Des informations plus détaillées seront fournies lors de son déploiement .

L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

Nos conseillers clientèle assurent l'accueil du public le lundi, mardi et vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00, le mercredi de 9h30 à 11h30 à l'adresse suivante :

Agence LORRAINE-SUD

ZI Pompey Industries

Boulevard de Finlande

54340 POMPEY

3.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

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

→ *Les installations*

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
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	50	Bien de retour
Autres installations eau	**Débit des pompes (m3/h)**	**Qualification**
Autres installations eau: VANNE OBRION RUE ST ANTOINE		Bien de retour
Regard St Antoine - achat eau OBRION		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**	

→ *Les réseaux de distribution*

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	1 723	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	25 829	Bien de retour

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	**1 723**	**25 829**	**27 552**
Diamètre 30 (mm)		93	93
Diamètre 40 (mm)		296	296
Diamètre 50 (mm)		495	495
Diamètre 60 (mm)		4 696	4 696
Diamètre 75 (mm)		100	100
Diamètre 80 (mm)		4 446	4 446
Diamètre 90 (mm)		133	133
Diamètre 100 (mm)		2 695	2 695

Diamètre 110 (mm)		3 103	3 103
Diamètre 125 (mm)		2 616	2 616
Diamètre 150 (mm)		1 052	1 052
Diamètre 160 (mm)		4 705	4 705
Diamètre 200 (mm)	1 723	1 048	2 771
Diamètre indéterminé (mm)		351	351

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	1 539	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	10 909	Bien de retour

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	1 606	Bien de reprise

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

→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	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

Autres installations	Qualification
Autres installations eau: VANNE OBRION RUE ST ANTOINE	Bien de retour
Regard St Antoine - achat eau OBRION	Bien de retour

LA GESTION PATRIMONIALE

VEOLIA Eau met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée du patrimoine de la collectivité. Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour les données patrimoniales du service disponibles.

L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. La collectivité peut ainsi optimiser les travaux d'investissement et de renouvellement.

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

Pour l'année 2011, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 40[1] :

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable			40	40	40

→ *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2ème ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	29 114	26 015	26 015	25 541	25 829
Longueur renouvelée totale (ml)					

→ *La situation des biens, insuffisances et propositions d'amélioration.*

Réservoir des Clos

- Rénovation du génie civil de la cuve de 150 m^3

Réservoir de FAULX

- Rénovation du génie civil de la cuve et de l'étanchéité du toit

Rue de l'abbaye

- Installation d'un compteur de sectorisation dans la chambre du stabilisateur de pression.

Déplacement de la canalisation DN200 mm d'amenée de la source de l'étang située en domaine privé.

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

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

→ *Installations*

Lieu ou ouvrage	Description
REP LES CLOS	- Contrôle annuel de l'armoire électrique (21/12) - Maintenance générale de la pompe élévation n° 1 (12/04) - Entretien périodique de l'analyseur de chlore et vérification des boucles de régulation - Réparation de l'automatisme de gestion de la vanne électrique d'achat d'eau Obrion Moselle (panne réseau SRF)

→ *Réseaux et branchements*

Lieu ou ouvrage	Description
FINANCEMENT COLLECTIVITE : Réparation de poteaux incendie	PI n° 10 - rue du comte Frawenberg PI n° 45 - rue de la goulotte PI n° 43 - rue des mirjolaines PI n° 44 - rue des mirjolaines PI n° 2 - rue raymond poincaré PI n° 3 - rue raymond poincaré PI n° 38 - rue saint-antoine PI n° 33 - rue cendrillon PI n° 48 - rue des hauts neveaux PI n° 46 - rue des plaisances
FINANCEMENT COLLECTIVITE : Mesures débit-pression des poteaux incendie	(septembre) Mesures débit-pression des poteaux incendie
FINANCEMENT VEOLIA EAU Maintenance et contrôle des stabilisateurs de pression	Angle rue des Corvées - Général Leclerc (août) Rue de l'Abbaye (avril/octobre) Rue de Clairjoie (mai) Rue Saint-Antoine (mai) Rue des Hauts-Nevaux (mars/octobre) Place de la Goulotte (mars)
Réparations de 28 fuites sur branchements	RUE LYAUTEY RUE DE LA MEURTHE CHEMIN DES PAQUIS (STADE) RUE DE LA MINE (2) RUE DE MERREY PLACE DES CHASUPES RUE DE CLEVANT (2) RUE DE JERICHO (2) RUE DE LA FORET RUE DE CLAIRJOIE RUE DU GENERAL LECLERC AVENUE FOCH RUE DU HAUT BOIS RUE DU COTEAU RUE DU HAMEAU RUE DES NARVANNES RUE DU HAMEAU RUE DE CHIERFONTAINE RUE DES CARROSSES RUE DE CLEVANT RUE VICTOR HENRY PLACE RICHEMONT (2) RUE DE MONTATAIRE (2)

→ *Recherches de fuites*

Commune	Date
26 rue des RUISSEAUX	23/02/2011
2 bis rue CARROSSE	09/05/2011
Rue de CLEVANT	21/02/2011
Rue des TAHONS	14/09/2011

LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

→ *Réseaux et branchements*

Lieu ou ouvrage	Description
FINANCEMENT COLLECTIVITE : Rue de l'Abbaye	renouvellement d'un stabilisateur de pression (octobre)
FINANCEMENT COLLECTIVITE : 1 Rue des Plaisances	renouvellement d'un branchement PEHD, 14 ml

→ *Compteurs*

Renouvellement des compteurs	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de compteurs	1 554	1 571	1 590	1 604	1 606	0,1%
Nombre de compteurs remplacés	45	892	535	49	19	-61,2%
Taux de compteurs remplacés	2,9	56,8	33,7	3,1	1,2	-61,3%

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Installations*

Travaux réalisés par la Collectivité :

Lieu ou ouvrage	Description
SOU DE L ETANG	Captage de la source (25/08/2011) Installation d'un dispositif de vidange sur la canalisation de transport de la source

→ *Réseaux, branchements et compteurs*

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	41,6	38,6	38,6	38,2	38,5	0,8%
Longueur d'adduction (ml)	1 709	1 709	1 710	1 723	1 723	0,0%
Longueur de distribution (ml)	39 889	36 904	36 924	36 450	36 738	0,8%
dont canalisations	29 114	26 015	26 015	25 541	25 829	1,1%
dont branchements	10 775	10 889	10 909	10 909	10 909	0,0%
Equipements	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Nombre d'appareils publics (*)	60	60	60	60	60	0,0%
dont poteaux d'incendie	60	60	60	60	60	0,0%
Branchements	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Nombre de branchements	1 505	1 516	1 520	1 536	1 539	0,2%
Compteurs	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**N/N-1**
Nombre de compteurs	1 554	1 571	1 590	1 604	1 606	0,1%
dont sur abonnements en service					1 588	
dont sur abonnements résiliés sans successeur					18	

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

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

Lieu ou ouvrage	Description
FINANCEMENT TIERS : CREATION DE 3 BRANCHEMENTS	
6 rue des Corvées	09/03/2011 Création d'un branchement en PEHD, 7 ml, 1 regard
Rue Raymond Poincaré	23/08/2011 Création d'un branchement en PEHD, 5 ml, 1 regard
Rue du Petit Chanois	18/11/2011 Création d'un branchement en PEHD, 5 ml, 1 regard

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent au tableau suivant :

Lieu ou ouvrage	Description
rue du Comte Frawenberg	Travaux d'amélioration sur les ouvrages suivant le rapport de l'ARS (novembre)

3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)		**Producteur**	**Valeur**
Qualité de service à l'usager			
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	**95,5%**
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	**100,0%**
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	**3,78 (u/1000 abonnés)**
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	**100,00%**
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	**3,78 (u/1000 abonnés)**
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	**0,27%**
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
Gestion financière et patrimoniale		**Producteur**	**Valeur**
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	**40 %**
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	**%**
Performance environnementale		**Producteur**	**Valeur**
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	**73,7%**
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	**6,95 (m3/jour/km)**
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	**6,42 (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	**Certification obtenue par l'exploitant**
Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	**0 unité(s)**
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	**Non**
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	**Oui**

(1) la donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire
(2) les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

40% des activités de VEOLIA Eau en France sont certifiés ISO 14001[2].

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

BUREAU VERITAS Certification

Certification

Attribuée à

VEOLIA EAU – Région Est

103, rue aux Arènes – BP 60045 – 57003 METZ Cedex 01
et les sites listés en annexe
FRANCE

Bureau Veritas Certification certifie que le système de management de la qualité de l'entreprise susmentionnée a été évalué et jugé conforme aux exigences de la norme :

Standard

NF EN ISO 9001 : 2008

Domaine d'activité

certifié pour les activités suivantes :
production et distribution d'eau potable
collecte et traitement des eaux usées
accueil et service aux clients
production et traitement des eaux industrielles

drinking water production and distribution
waste water collection and treatment
customer reception and service
industrial water production and treatment

produktion und vertrieb von trinkwasser
sammlung und wiederaufbereitung von abwässern
kundenempfang und kundendienst
produktion und aufbereitung von industriegesässern

Date de certification originale : 7 octobre 2011

Sous réserve du fonctionnement continu et satisfaisant du système de management de la qualité de l'entreprise, ce certificat est valable jusqu'au : 7 octobre 2014
Pour vérifier la validité du certificat appelez au : + 33(0) 4 78 66 82 60
Tout éclaircissement sur cette certification peut être obtenu auprès de l'entreprise certifiée.

Date : 17 janvier 2012
Numéro d'affaire : 6005984-rev1

Etienne CASAL
Directeur Général

cofrac

BUREAU VERITAS Certification

Certification

Attribuée à

VEOLIA EAU – Région Est

Agence Lorraine Sud
ZI Pompey Industries - Boulevard de Finlande 54340 Pompey
FRANCE

Bureau Veritas Certification certifie que le système de management de la qualité de l'entreprise susmentionnée a été évalué et jugé conforme aux exigences de la norme :

Standard

NF EN ISO 9001 : 2008

Domaine d'activité

production et distribution d'eau potable
collecte et traitement des eaux usées
accueil et service aux clients
production et traitement des eaux industrielles

drinking water production and distribution
waste water collection and treatment
customer reception and service
industrial water production and treatment

produktion und vertrieb von trinkwasser
sammlung und wiederaufbereitung von abwässern
kundenempfang und kundendienst
produktion und aufbereitung von industriegesässern

Date de certification originale : 7 octobre 2011

Sous réserve du fonctionnement continu et satisfaisant du système de management de la qualité de l'entreprise, ce certificat est valable jusqu'au : 7 octobre 2014
Pour vérifier la validité du certificat appelez au : + 33(0) 4 78 66 82 60
Tout éclaircissement sur cette certification peut être obtenu auprès de l'entreprise certifiée.

Date : 17 janvier 2012
Numéro d'affaire : 6005984 / 14

Etienne CASAL
Directeur Général

cofrac

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

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

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

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

L'efficacité de la production : les volumes prélevés et produits

→ *Les volumes prélevés*

Les autorisations de prélèvement maximales autorisées par ressource sont les suivantes :

	Volume journalier (m3/jour)
SOURCE DE L ETANG	1440

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

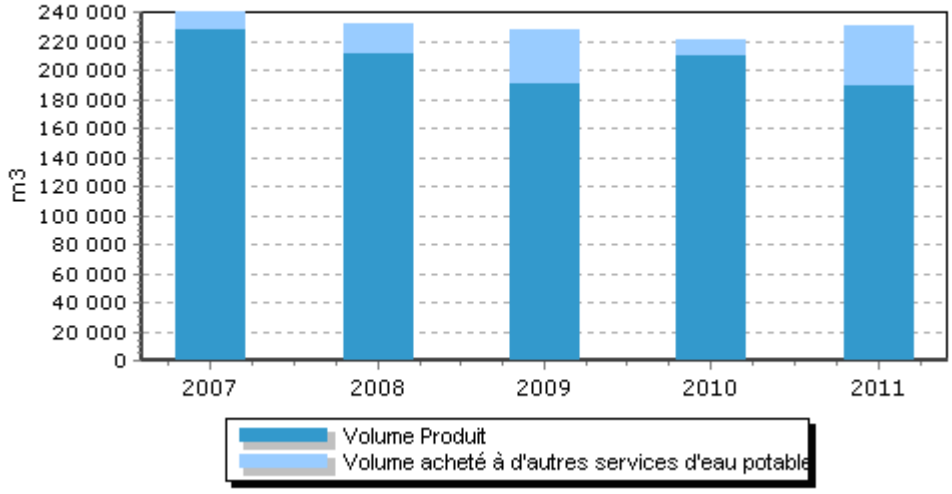
	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	**230 212**	**213 457**	**192 531**	**211 829**	**190 892**	**-9,9%**
SOURCE DE L ETANG	230 212	213 457	192 531	211 829	190 892	-9,9%

→ *Les volumes produits et mis en distribution*

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 :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé	230 212	213 457	192 531	211 829	190 892	-9,9%
Besoin des usines	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	0,0%
Volume produit (m3)	**228 212**	**211 457**	**190 531**	**209 829**	**188 892**	**-10,0%**
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	12 096	21 216	36 941	11 380	41 095	261,1%
Volume mis en distribution (m3)	**240 308**	**232 673**	**227 472**	**221 209**	**229 987**	**4,0%**

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 :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	**12 096**	**21 216**	**36 941**	**11 380**	**41 095**	**261,1%**
SYNDICAT DES EAUX DE L'OBRION MOSELLE	12 096	21 216	36 941	11 380	41 095	261,1%

L'efficacité de la distribution : les volumes vendus, les volumes consommés et leur évolution

→ *Volumes vendus*

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.

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

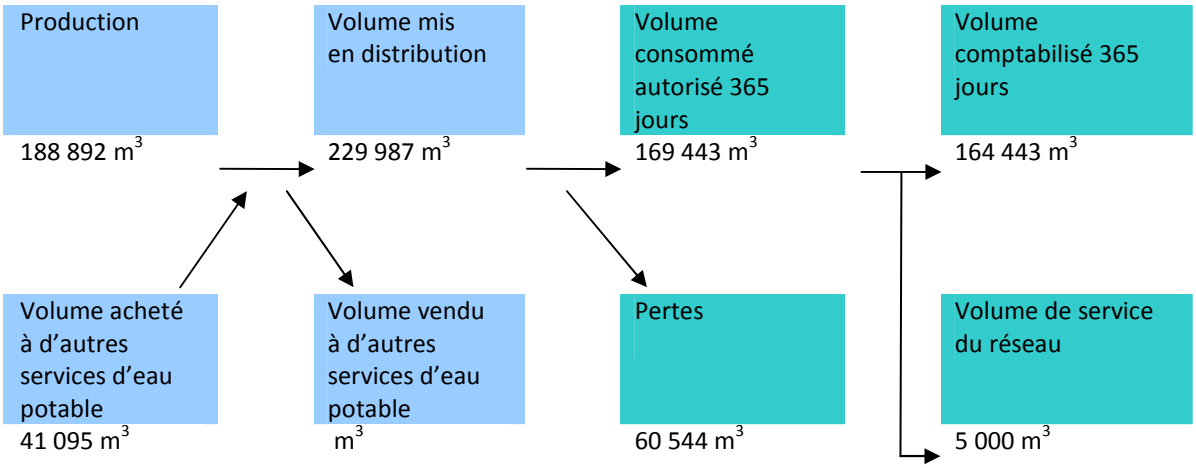
	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	**166 724**	**172 416**	**173 686**	**163 843**	**167 146**	**2,0%**
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	**166 724**	**172 416**	**173 686**	**163 843**	**167 146**	**2,0%**
domestique ou assimilé	166 724	172 416	173 686	163 843	167 146	2,0%

→ *Volumes consommés*

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	166 724	172 416	173 686	163 843	167 146	2,0%
Volume de service du réseau (m3)	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	**171 724**	**177 416**	**178 686**	**168 843**	**172 146**	**2,0%**
Nombre de semaines de consommation	52,00	50,86				
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels			370	365	371	1,6%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	**167 182**	**176 765**	**171 339**	**163 843**	**164 443**	**0,4%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	**172 182**	**181 765**	**176 339**	**168 843**	**169 443**	**0,4%**

→ *Synthèse des flux de volumes*



Le rendement de réseau

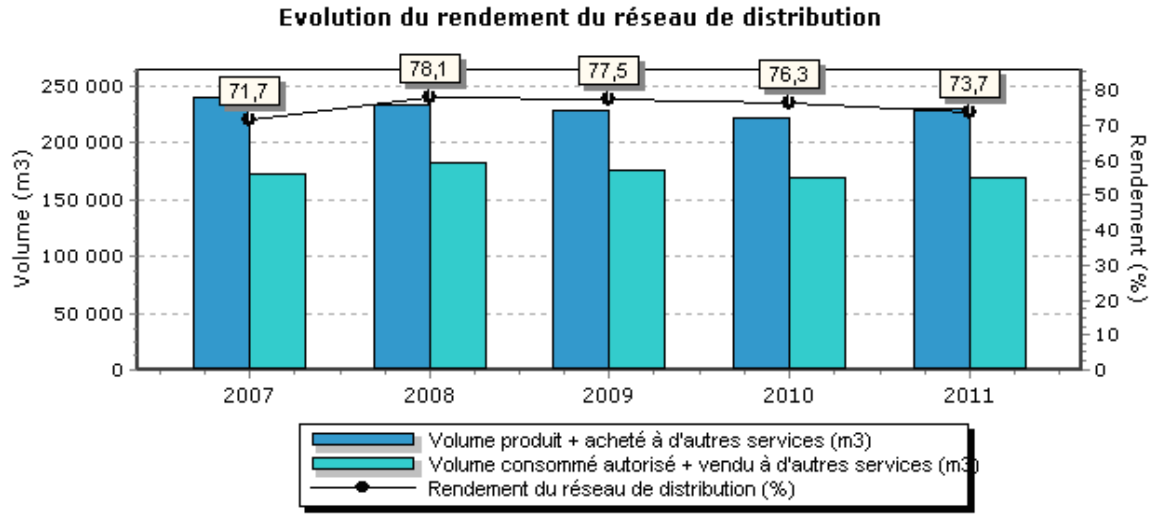
Indicateur de plus en plus suivi par les médias et l'opinion publique, le rendement est devenu un indicateur sensible. Des engagements de performance sont évoqués dans le cadre du Grenelle II de l'environnement avec un taux moyen devant atteindre 85%, soit 10 points de mieux que la situation moyenne en France actuellement.

Dans un grand nombre de ses contrats VEOLIA Eau prend des engagements d'amélioration de cet indicateur de performance.

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	**71,7 %**	**78,1 %**	**77,5 %**	**76,3 %**	**73,7 %**	**-3,4%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . .A	172 182	181 765	176 339	168 843	169 443	0,4%
Volume produit (m3) C	228 212	211 457	190 531	209 829	188 892	-10,0%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	12 096	21 216	36 941	11 380	41 095	261,1%

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



→ *L'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau*

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**6,88**	**5,89**	**5,91**	**6,15**	**6,95**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	240 308	232 673	227 472	221 209	229 987
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . .B	167 182	176 765	171 339	163 843	164 443
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	29 114	26 015	26 015	25 541	25 829

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**6,41**	**5,36**	**5,38**	**5,62**	**6,42**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	240 308	232 673	227 472	221 209	229 987
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	172 182	181 765	176 339	168 843	169 443
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	29 114	26 015	26 015	25 541	25 829

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	2	8	7	7	3	-57,1%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,3	0,3	0,3	0,1	-66,7%
Nombre de fuites sur branchement	62	94	61	43	37	-14,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	4,1	6,2	4,0	2,8	2,4	-14,3%
Nombre de fuites sur compteur	15		5	30	35	16,7%
Nombre de fuites réparées	79	102	73	80	75	-6,3%

3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

La qualité de l'eau est une priorité pour VEOLIA Eau. Garantir une eau potable au robinet des habitants est un enjeu de santé publique.
Dans tous les contrats qu'elle exploite VEOLIA Eau réalise un plan d'autocontrôle de suivi de la qualité de l'eau sur la ressource et l'eau distribuée, sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.

L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques et physico-chimiques. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations[3], sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de conformité microbiologique	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**95,45 %**
Nombre de prélèvements conformes	20	20	20	20	21
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	1
Nombre total de prélèvements	20	20	20	20	22
Paramètres physico–chimique	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
Taux de conformité physico-chimique	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	5	5	5	5	5
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	5	5	5	5	5

Dans le cadre du contrôle sanitaire, le 07/11/2011, le laboratoire IPL a effectué un prélèvement d'eau au 24 rue Poincaré, sur un robinet de la cuisine.

Le rapport provisoire nous a été communiqué le 08/11/2011. Le résultat final nous a été transmis le 09/11/2011. Nous constatons la présence de chlore résiduel (chlore libre 0,07 mg Cl2/l, chlore total 0,12 mg Cl2/l), indiquant que le système de traitement de l'eau n'est pas en cause. Aucune défaillance n'a été constatée. Le système est contrôlé en permanence par un analyseur et transmission d'alarme en cas d'anomalie.

Tous les prélèvements de contrôle effectués se sont avérés conformes.

Adresse	Turbidité	Chlore total	Chlore libre	Chlore combiné	Température
Sortie Réservoir	0,19	0,21	0,20	0,01	11,2°C
24 rue Poincaré	0,47	0,22	0,16	0,05	12,4°C
47 rue Poincaré	0,39	0,27	0,21	0,06	11,9 °C

Depuis l'ARS a fait réaliser un prélèvement de contrôle au n° 24 rue Poincaré. Le résultat est conforme.

[3] base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont 100% des paramètres sont soumis à une référence de qualité

A l'examen de ces informations et des résultats des contrôles, il apparaît que la non-conformité était limitée à l'installation du n° 24 rue Poincaré.

Nous observons une température de 16°C sur le prélèvement non conforme, alors que les prélèvements de contrôle indiquent 11,2°C à 12,4°C. Une stagnation dans la canalisation privée ou une contamination lors du prélèvement pourraient être à l'origine du résultat non conforme

la problematique du chlorure de vinyle monomere

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

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

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

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau Secteur Est (Les Noisetiers) Et Secteur Ouest (Les Nevaux) Faisant partie des sites susceptibles d'être concernés par ce phénomène nous avons engagé des recherches sur ce paramètre au cours des trois dernières années. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes.

3.5. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées ; dans les 2 heures lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles.
Ces actions complètent les services déjà proposés aux clients : l'accueil de proximité, le Centre de service client, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à 2 heures…

LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ *Les abonnés du service*

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	**1 564**	**1 584**	**1 591**	**1 604**	**1 587**	**-1,1%**
domestiques ou assimilés	1 564	1 583	1 590	1 604	1 587	-1,1%
autres que domestique		1	1			
Volume vendu selon le décret (m3)	**166 724**	**172 416**	**173 686**	**163 843**	**167 146**	**2,0%**
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	**4 158**	**4 158**	**4 079**	**4 037**	**4 002**	**-0,9%**

→ *Les données par commune*

BOUXIERES AUX DAMES	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 158	4 158	4 079	4 037	4 002	-0,9%
Nombre d'abonnés (clients)	1 564	1 584	1 591	1 604	1 587	-1,1%
Volume vendu (m3)	166 724	172 416	173 686	163 843	167 146	2,0%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	320	314	148	73	74	1,4%
Nombre annuel de demandes d'abonnement		87	65	97	81	-16,5%
Taux de clients mensualisés	13,9 %	16,1 %	17,8 %	20,0 %	21,9 %	9,5%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	14,7 %	15,3 %	16,8 %	17,1 %	18,2 %	6,4%
Taux de mutation		5,5 %	4,1 %	6,1 %	5,2 %	-14,8%

LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Il porte à la fois sur :

- **la qualité de l'eau,**
- **la qualité de la relation avec l'abonné : accueil des conseillers au Centre de service clients, à l'agence de proximité,**
- **la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,**
- **la qualité de l'information adressée aux abonnés,**
- **la qualité des travaux réalisés (travaux de branchements notamment).**

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

- **Taux d'interruption du service de l'eau : 3,78/1000 abonnés**
- **Taux de réclamations écrites : 3,78/1000 abonnés**

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements		**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)		1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts		87	65	97	81
Nombre de branchements ouverts dans le délai		87	65	97	81

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

En 2011, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **3,78/1000 abonnés.**

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

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

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

En 2011, le taux d'interruption de service pour votre service est de **3,78/1000 abonnés.**

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)		**1,89**	**8,17**	**4,36**	**3,78**
Nombre d'interruptions de service		3	13	7	6
Nombre d'abonnés (clients)	1 564	1 584	1 591	1 604	1 587

Une valeur approchée du taux d'occurrence des interruptions de service non programmées est présenté dans le tableau suivant. VEOLIA EAU calcule cet indicateur en prenant au numérateur le nombre de fuites réparées sur canalisations. La valeur obtenue est une valeur par excès dans la mesure où toutes les réparations de fuites ne font pas l'objet d'une coupure ou d'une coupure non programmée.

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	1,28	5,05	4,40	4,36	1,89

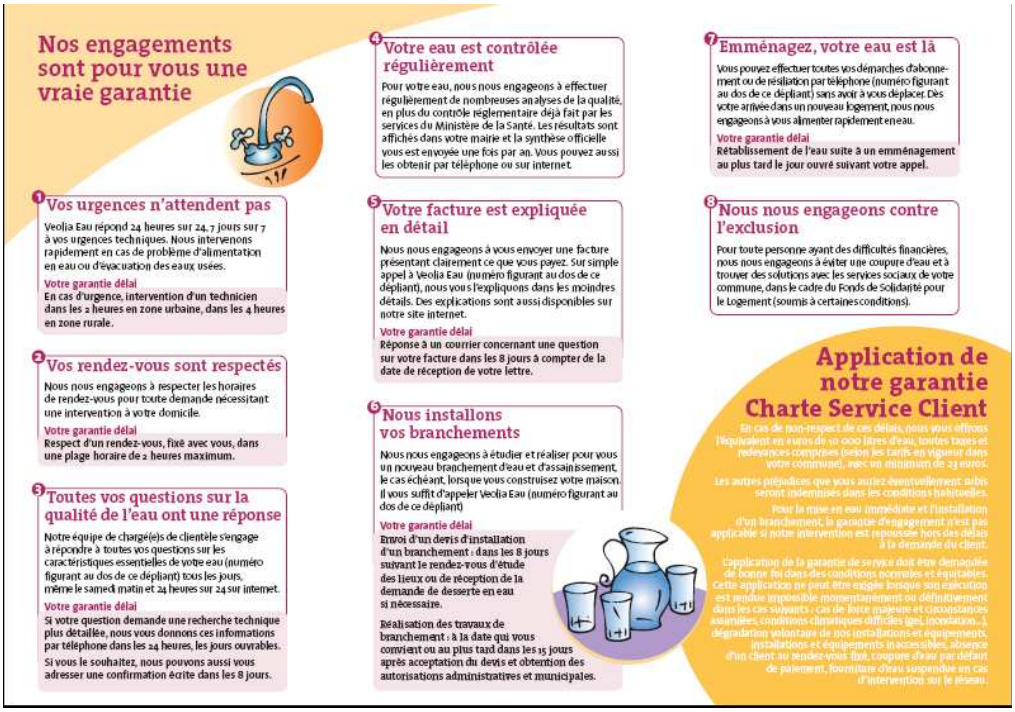
LA CHARTE « EAU + »

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

En cas de non respect de la Charte, VEOLIA Eau offre à l'abonné l'équivalent de 10m^3 d'eau.

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2011 :

Taux de respect de la charte par engagement	2011
Qualité de l'eau	99,99 %
Réponse au courrier	99,99 %
Urgences	99,99 %
Rendez vous	99,99 %
Mise en eau	99,99 %
Création d'un branchement	99,99 %



4.

LA VALORISATION DES RESSOURCES

4.1. La protection des ressources en eau

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource		60 %	60 %	60 %	60 %

4.2. L'énergie

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

→ ***Bilan énergétique du patrimoine***

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	**55 394**	**55 923**	**55 113**	**59 230**	**41 053**	**-30,7%**
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	55 394	55 923	55 113	59 120	41 021	-30,6%
Autres installations eau				110	32	-70,9%

→ ***Bilan énergétique du patrimoine***

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

Installation de reprise: Reprise LES CLOS	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	55 394	55 923	55 113	59 120	41 021	-30,6%
Energie facturée consommée (kWh)	59 240	59 211	38 826	54 236	42 514	-21,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	419	424	425	430	399	-7,2%
Volume pompé (m3)	132 206	131 876	129 809	137 520	102 901	-25,2%

Autres installations eau

Regard St Antoine - achat eau OBRION	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)				110	32	-70,9%
Energie facturée consommée (kWh)				110	32	-70,9%

4.3. La valorisation des déchets liés au service

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

5.

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

5.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de BOUXIERES AUX DAMES l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m^3 et pour 120 m^3, au premier janvier est la suivante :

BOUXIERES AUX DAMES Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2012	N/N-1
Part délégataire			**122,72**	**134,60**	**9,68%**
Abonnement			29,20	32,02	9,66%
Consommation	120	0,8548	93,52	102,58	9,69%
Part communale			**63,61**	**63,61**	**0,00%**
Consommation	120	0,5301	63,61	63,61	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,0706**	**5,52**	**8,47**	**53,44%**
Organismes publics			**51,84**	**51,84**	**0,00%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4320	51,84	51,84	0,00%
Total € HT			**243,69**	**258,52**	**6,09%**
TVA			13,41	14,22	6,04%
Total TTC			**257,10**	**272,74**	**6,08%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**2,14**	**2,27**	6,07%

LA FACTURE 120 M^3

- **En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau.**
- **La facture 120 m^3 est le point de référence permettant de réaliser des comparaisons. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 4 personnes.**

BOUXIERES AUX DAMES	m³	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			**191,85**	**206,68**	**7,73%**
Part délégataire			**122,72**	**134,60**	**9,68%**
Abonnement			29,20	32,02	9,66%
Consommation	120	0,8548	93,52	102,58	9,69%
Part communale			**63,61**	**63,61**	**0,00%**
Consommation	120	0,5301	63,61	63,61	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,0706**	**5,52**	**8,47**	**53,44%**
Collecte et dépollution des eaux usées			**171,02**	**174,04**	**1,77%**
Part délégataire			**87,02**	**90,04**	**3,47%**
Abonnement			17,46	18,06	3,44%
Consommation	120	0,5998	69,56	71,98	3,48%
Part communale			**84,00**	**84,00**	**0,00%**
Consommation	120	0,7000	84,00	84,00	0,00%
Organismes publics et TVA			**109,34**	**113,42**	**3,73%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4320	51,84	51,84	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			24,62	28,70	16,57%
TOTAL € TTC			**472,21**	**494,14**	**4,64%**

5.2. L’accès aux services essentiels

Assurer l’accès au service public de tous est une priorité pour VEOLIA Eau.
Nous proposons des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,…) aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.
En partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour éviter les coupures d’eau et faciliter l’accès à l’eau.
Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental quand celui-ci existe.

→ ***Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2011: 0 €***

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	14	7	13	9	12

5.3. La formation et la sécurité des personnes

VEOLIA Eau place la formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au centre de sa politique de Ressources humaines.
L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau ont accès à des actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement.
En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles et les managers de VEOLIA Eau sont évalués au regard des résultats sécurité de l'entité dont ils ont la responsabilité.

5.4. L’empreinte environnementale du service

VEOLIA Eau a développé des outils adaptés permettant d’évaluer de manière pertinente l’empreinte carbone des services publics d’eau.
Chaque évaluation donne lieu à un plan d’action visant à limiter les impacts et à réduire les empreintes.

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

5.5. Les relations avec les parties prenantes

Entreprise multi-locale, VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires dans lesquels elle intervient.
Les équipes de direction locale mettent en place des actions favorisant l'emploi local, participent à la vie associative et soutiennent financièrement ou par le biais de mécénat de compétences des actions dynamisant la vie locale.
Ces actions s'inscrivent en complément des projets soutenus par la Fondation Veolia Environnement partout en France.

6.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

(CARE, produits, patrimoine et renouvellement)

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

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

→ *Le CARE*

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

LIBELLE		2010	2011	Ecart
PRODUITS		**359 507**	**369 936**	**2,90 %**
Exploitation du service		171 722	180 708	
Collectivités et autres organismes publics		173 244	170 791	
Travaux attribués à titre exclusif		9 456	14 067	
Produits accessoires		5 085	4 370	
CHARGES		**385 146**	**402 552**	**4,52 %**
Personnel		66 920	93 990	
Energie électrique		4 658	5 355	
Achats d'eau		11 516	24 758	
Produits de traitement		2 619	218	
Analyses		2 465	3 444	
Sous-traitance, matières et fournitures		59 202	39 599	
Impôts locaux et taxes		4 703	3 868	
Autres dépenses d'exploitation	*Télécommunication, poste et télégestion*	4 110	5 992	
	Engins et véhicules	6 312	10 850	
	Informatique	3 371	7 053	
	Assurances	815	1 358	
	Locaux	4 285	6 732	
	Autres	-4 109	-10 273	
Contribution des services centraux et recherche		10 733	10 021	
Collectivités et autres organismes publics		173 244	170 791	
Charges relatives aux renouvellements	*Pour garantie de continuité du service*	8 637	3 118	
Charges relatives aux investissements	*Programme contractuel (Investissements)*	4 363	4 429	
	Investissements incorporels	3 281	3 330	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé		14 573	13 973	
Charges relatives aux investissements du domaine privé		3 275	3 324	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement		173	622	
RESULTAT AVANT IMPOT		**-25 639**	**-32 616**	**-27,21 %**
RESULTAT		**-25 639**	**-32 616**	**-27,21 %**

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006 Référence: H3230

→ *L'état détaillé des produits*

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

Référence: H3230

LIBELLE	2010	2011	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	171 722	180 708	5,23 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	171 993	178 761	
dont variation de la part estimée sur consommations	-271	1 947	
Exploitation du service	**171 722**	**180 708**	**5,23 %**
Produits : part de la collectivité contractante	94 140	87 832	-6,70 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	88 525	87 009	
dont variation de la part estimée sur consommations	5 615	823	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	7 721	11 422	47,93 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	7 721	11 422	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	71 383	71 538	0,22 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	71 195	70 870	
dont variation de la part estimée sur consommations	188	668	
Collectivités et autres organismes publics	**173 244**	**170 791**	**-1,42 %**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**9 456**	**14 067**	**48,76 %**
Produits accessoires	**5 085**	**4 370**	**-14,06 %**

6.2. Le patrimoine du service

→ *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.

→ *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.

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

6.3. 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 dans l'annexe financière «Les modalités d'établissement du CARE ».

→ *Programme contractuel d'investissements*

Le contrat prévoit un programme contractuel d'investissement.

→ *Programme contractuel de renouvellement*

Aucun programme contractuel de renouvellement n'a été défini au contrat.

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

La garantie prévue au contrat porte sur :
- les équipements électromécaniques,
- les équipements hydrauliques des stations de traitement et de pompage.

Aucune opération ne s'est avérée nécessaire en 2011.

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

SANS OBJET

6.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

Si Veolia Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition[1], deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA[2] : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia Eau du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

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

[1] art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts
[2] Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006

Biens de reprise

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

Dispositions applicables au personnel

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

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

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

DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALARIES DE VEOLIA EAU

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents[3] affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

Comptes entre employeurs successifs

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

- de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat
- concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférentes) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos

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

compensateurs,….

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

7.

ANNEXES

7.1. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

7.2.1. 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 Délégataire 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 2011 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.

2 - Produits

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

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

Par ailleurs, l'évolution du système d'information de gestion clientèle et de facturation a permis à la société d'adopter une traduction comptable plus claire des produits facturés pour le compte d'un autre délégataire.

La Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux est délégataire d'un certain nombre de contrats de distribution d'eau pour lesquels l'assainissement a été concédé à un autre délégataire, la Société étant chargée de facturer les clients pour leurs consommations eau et assainissement et de reverser au délégataire assainissement la part lui revenant. Dans cette situation, les produits constatés pour le compte de l'autre délégataire étaient jusqu'en 2010, constatés en produits sur la ligne « Collectivités et autres organismes publics » du CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau. En contrepartie, une charge de même montant était comptabilisée sous la rubrique « Collectivités et autres organismes publics ».

A compter du 1er janvier 2011, les produits constatés pour le compte d'un autre délégataire sont enregistrés directement dans un compte de tiers au bilan de la Société ; ils ne transitent par conséquent plus ni en produits ni en charges dans le CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau ; ce changement de présentation n'a donc aucun impact sur le résultat des CARE concernés.

Les modifications apportées au système d'information ne permettent pas de déterminer l'impact de ce changement de présentation société par société et contrat par contrat mais son effet sur les produits et les charges peut toutefois être visualisé en se reportant à l'annexe détaillée des produits, dont les lignes suivantes dans la rubrique « Collectivités et autres organismes publics » sont potentiellement concernées en pareil cas :

- Produits : part de la collectivité contractante
- Produits perçus pour tiers
- Redevance Modernisation réseau
- Autres produits de la collectivité contractante

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

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

3 - Charges

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

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

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

3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

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.

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au § 3.2. La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou au service selon le périmètre de l'assiette.

Enfin, il est précisé que d'éventuels reliquats de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration) sont portés dans les CARE de l'année de la comptabilisation de leur notification.

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" [1].

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

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

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

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

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

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours [4].

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

---

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

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

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

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. S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

- 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 2011 (36,10%) correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), majoré des contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant globalement 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

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). 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

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

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

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

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

3.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2011 au titre de l'exercice 2010.

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 2011 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2012.

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

7.2. Les nouveaux textes réglementaires

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.

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Transmission du fichier des abonnés à l'échéance du contrat*[5]

Six mois au moins avant l'échéance du contrat de délégation, le délégataire transmet à l'autorité délégante, de manière sécurisée, la copie du fichier des abonnés sous format électronique sécurisé, dans les conditions prescrites par le référentiel général d'interopérabilité.

→ *Solidarité: un nouvel engagement pour les services d'eau & d'assainissement*[6]

Une contribution volontaire des services d'eau et d'assainissement -communes, établissements publics de coopération intercommunale, syndicats mixtes -au Fonds de solidarité logement (FSL) est créée, au plus égale à 0,5 % des montants HT des redevances d'eau et d'assainissement perçues ; Elle financera des aides en faveur des personnes en situation de précarité résidant en France, sans discrimination entre les usagers, qu'ils soient abonnés directs ou non (immeubles collectifs d'habitation) des services de l'eau et de l'assainissement. Les aides sont toujours attribuées sur décision du FSL après notification de la demande d'aide au maire et au CCAS.

Ce dispositif entre en vigueur le 1er janvier 2012. Il complète le système d'aide actuel d'abandon de créances mis en place dans le cadre des conventions passées par les membres de la FP2E avec le FSL, et dont les seuls bénéficiaires sont les abonnés directs, pour la prise en charge de leur facture d'eau. Il s'inscrit dans le contexte d'une reconnaissance nouvelle d'un droit à l'eau pour tous.

→ *Un rapport « développement durable » pour les collectivités territoriales importantes* [7]

Les collectivités territoriales -**communes et EPCI à fiscalité propre de plus de 50 000 habitants**, départements, régions, collectivité de Corse- doivent élaborer, dès la préparation des budgets pour 2012, un rapport sur leur situation en matière de développement durable. A ce titre, elles doivent en particulier établir la situation des services d'eau et d'assainissement en matière de développement durable. VE-CGE répond aux objectifs fixés par ce texte au travers des rapports annuels du délégataire (RAD).

Si le rapport ne donne pas lieu à un débat ou un vote, il doit faire l'objet d'une présentation à l'organe délibérant, qui sera attestée par une délibération spécifique. Cette délibération, comme le budget, est ensuite transmise au Préfet.

→ *Bilan carbone*[8]

Les collectivités territoriales de plus de 50 000 habitants doivent faire le point chaque année sur les émissions directes liées à leurs activités et les émissions indirectes via l'utilisation d'électricité, de

[5] Les délégataires de services d'eau et d'assainissement dont le contrat arrive à échéance d'ici le 22 juin 2012 ont jusqu'au 29 février 2012 pour satisfaire à leur obligation de transmission du fichier des abonnés.

[6] Décret n° 2011-687 du 17 juin 2011 relatif au rapport sur la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales ; Circulaire du 3 août 2011 relative à la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales.

[7] Décret n° 2011-687 du 17 juin 2011 relatif au rapport sur la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales ; Circulaire du 3 août 2011 relative à la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales.

[8] Décret n° 2011-829 du 11 juillet 2011 relatif au bilan des émissions de gaz à effet de serre et au plan climat-énergie territorial. Arrêté du 24 août 2011 relatif aux gaz à effet de serre couverts par les bilans d'émissions de gaz à effet de serre.

chaleur ou de vapeur, et mettre en place un plan d'action sur trois ans visant à réduire ces émissions. Le 1er bilan des émissions de GES doit être transmis au plus tard le 31 décembre 2012.

A partir de ce bilan, elles devront élaborer un plan climat énergie territorial, qui devra être cohérent avec le schéma régional du climat, de l'air et de l'énergie (SRCAE).

→ *Changement climatique & gestion de l'eau*

Le "Plan national d'adaptation au changement climatique" (PNACC)[9], qui part de l'hypothèse d'une hausse moyenne des températures d'au moins 2° centigrades d'ici 2100, prévoit la prise en compte systématique du changement climatique dans les contrats de DSP.

Pour réduire de 20% de la consommation d'eau d'ici 2020, il est prévu de mettre en œuvre des programmes de détection et réduction des fuites dans le réseau et d'aide à la récupération des eaux de pluie ou des eaux usées, l'optimisation du stockage de l'eau en matière agricole.

Pour préserver la qualité de la ressource, un cadre doit être défini pour la recharge de nappes par des eaux usées traitées ou des eaux superficielles, les eaux superficielles et les eaux souterraines risquant de se dégrader en cas de température extrême seront cartographiées.

→ *Guichet unique « réseaux » : obligations des exploitants*

Les dispositions visant à assurer la sécurité à proximité des réseaux, à réduire les dommages causés aux réseaux et à la continuité du service lors de travaux effectués dans leur voisinage, entreront en vigueur, pour l'essentiel, au 1er juillet 2012[10]. Ces dispositions imposent des obligations nouvelles aux collectivités et aux exploitants délégataires.

En outre, les exploitants de réseaux de transport et de distribution soumis au versement des redevances perçues par l'Ineris pour la création et l'exploitation du guichet unique référençant leurs ouvrages en vue de prévenir leur endommagement sont soumis à des obligations déclaratives à compter du 1er janvier 2012[11]. La mise en œuvre du téléservice (**www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr**) est prévue en mars 2012, et les sanctions entrent en application en juillet 2012. VEOLIA Eau met tout en œuvre pour être en conformité avec la nouvelle réglementation.

→ *Récupération des eaux pluviales*

Les autorisations d'urbanisme ne peuvent plus s'opposer à l'utilisation de certains matériaux, procédés, ou la mise en place de dispositifs écologiquement performants, comme les équipements de récupération d'eaux de pluie, sauf dans certains secteurs protégés ou délimités par la collectivité territoriale[12]. Il faut toutefois que certains de ces dispositifs correspondent aux besoins de la consommation domestique des occupants de l'immeuble ou de la partie d'immeuble concernée par les travaux.

→ *Prélèvements d'eau dans les zones de rareté : dérogations prolongées[13]*

Pour tenir compte du retard pris dans la mise en place des nouveaux outils de gestion collective de la ressource, la possibilité de recourir aux autorisations temporaires de prélèvement en eau dans les zones où l'eau est rare, dites « zones de répartition des eaux », a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2011. Dans les zones de répartition des eaux plus récentes, délimitées après le 1er janvier 2009, la possibilité de recourir aux autorisations temporaires de prélèvement en eau est permise jusqu'au 31 décembre 2014.

---

[9] Présenté le 20 juillet 2011 ; consultable sur www.ecologie.gouv.fr

[10] Décret n° 2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution

[11] Décret n° 2011-762 du 28 juin 2011 fixant les modalités d'application de l'article L. 554-5 du code de l'environnement

[12] Décret n° 2011-830 du 12 juillet 2011 pris pour l'application des articles L. 111-6-2, L.128-1 et L. 128-2 du code de l'urbanisme.

[13] Décret n° 2011-185 du 16 février 2011 relatif aux autorisations temporaires de prélèvement en eau.

→ *Partage de données géographique* [14]

Les collectivités territoriales et leurs groupements, les établissements publics et les personnes publiques ou privées chargées d'une mission de service public, mais aussi l'Etat peuvent accéder aux services de données géographiques, détenues par d'autres autorités publiques, les partager, les échanger et les utiliser, aux fins de l'exécution d'une mission de service public en rapport avec l'environnement, dans la mesure où ces données concernent l'exercice de cette mission. Ces échanges concernent aussi les services publics administratifs donc les services « pluvial » (SIG/réseaux unitaire, séparatif pluvial), ainsi que les services d'urbanisme (avis sur demandes de permis de construire par exemples), de voirie (autorisations de travaux).

→ *Redevances des agences de l'eau*[15]

Les modalités de déclaration et de recouvrement de certaines redevances -redevance pour pollution d'origine non domestique, redevance pour prélèvement sur la ressource en eau- sont modifiées, de même que la liste des informations à communiquer pour la détermination des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte. Les dispositions concernant les modalités de recouvrement des redevances (conventions de reversement, notamment reversement d'une fraction de la redevance pour pollutions diffuses à l'ONEMA) sont complétées.

En outre, est organisé le recouvrement mutualisé de la redevance pour pollutions diffuses, à partir de 2011, et de la redevance pour protection du milieu aquatique, à partir de 2012.

EAU POTABLE ET RESSOURCE

→ *Qualité de l'eau & prévention des risques sanitaires*

Les paramètres de surveillance de la qualité de l'eau auxquels toute personne publique ou privée responsable d'une production ou d'une distribution d'eau au public en vue de l'alimentation humaine a l'obligation de se soumettre sont modifiés[16].

Les dernières évaluations des risques sanitaires (risques de cancers, effets neurotoxiques, baisse de la fertilité) liés aux pesticides ont conduit à définir de nouvelles modalités de gestion des situations de dépassement des limites de qualité pour les pesticides dans l'eau du robinet[17]. Ces missions sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).

Par ailleurs, les conditions d'épandage aériens des pesticides agricoles utilisés pour la protection des végétaux sont modifiées[18], l'opérateur devant respecter une distance minimale de sécurité de 50 mètres vis-à-vis notamment des points d'eau consommable par l'homme et les animaux, des périmètres de protection immédiate des captages.

---

[14] Décret n° 2011-494 du 5 mai 2011 pris en application des articles L. 127-8 et L. 127-9 du code de l'environnement.

[15] Décret n° 2011-336 du 29 mars 2011 relatif aux redevances des agences de l'eau et aux modalités de déclaration et de recouvrement de certaines de ces redevances. Arrêté du 16 mars 2011 modifiant l'arrêté du 21 décembre 2007 modifié relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte. Décret n° 2011-529 du 16 mai 2011 désignant l'agence de l'eau chargée de l'établissement du titre de recettes et du recouvrement de la redevance pour protection du milieu aquatique et l'agence de l'eau chargée des mêmes opérations pour la redevance pour pollutions diffuses.

[16] Arrêté du 29 juillet 2011 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement ; voir également arrêté du 28 juillet 2011 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement.

[17] Instruction DGS/EA4 n°2010-424 du 9 décembre 2010 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour les pesticides en application des articles R.1321-26 à R.1321-36 du code de la santé publique (BO Santé du 15 février 2011).

[18] Arrêté du 31 mai 2011 relatif aux conditions d'épandage des produits mentionnés à l'article L. 253-1 du code rural et de la pêche maritime par voie aérienne.

Afin de poursuivre la mise en œuvre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB), lancé le 6 février 2008, les préfets sont invités à poursuivre les investigations et effectuer des plans d'échantillonnages complémentaires directement dans les milieux aquatiques[19]. Lorsque les résultats des analyses mettent en évidence une contamination en dioxines et PCB de certaines espèces de poissons indicatrices, ou que les données ne sont pas jugées suffisantes pour une interprétation sanitaire définitive, un arrêté d'interdiction de pêche et/ou de consommation doit être pris.

Le plan national sur les résidus de médicaments dans les eaux[20] a pour objectif de mieux connaître les risques et mieux prévenir la dispersion des résidus provenant principalement de nos urines et des déjections des animaux d'élevage, et rejoignant les réseaux d'eaux usées ou directement le milieu naturel. Il se traduira, outre une surveillance renforcée des molécules, par des « mesures préventives de gestion des résidus de médicaments le plus en amont possible dans le cycle de l'eau ». Ce plan s'inscrit notamment le plan d'action national contre la pollution des milieux aquatiques par les micropolluants.

En revanche, l'assouplissement des conditions d'épandage des effluents d'élevage[21] – avec une limite maximale s'élevant à 170 kg d'azote par hectare de "surface agricole utile", alors que la référence précédente était la "surface potentiellement épandable" – devrait entraîner un surcroît d'azote dans les eaux.

→ *Gestion intégrée du littoral, milieu marin*

L'objectif du bon état écologique du milieu marin en 2020 est fixé par le plan d'action pour le milieu marin (PAMM)[22].

→ *Gouvernance de l'eau*

Les comités régionaux « trames verte & bleue »[23] veillent notamment, en lien avec le comité de bassin, à la prise en compte des éléments pertinents des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) dans le schéma régional de cohérence écologique. Le comité national « trames verte & bleue »[24], peut émettre toute recommandation en vue d'améliorer la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques à l'occasion de la révision de chacun des schémas régionaux de cohérence écologique.

Les associations de protection de l'environnement, pour prendre part au débat qui se déroule dans le cadre des instances consultatives (ex : comité national de l'eau, comités de bassin, comités régionaux trames verte et bleue, conseils départementaux de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques) ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable, doivent répondre à certains critères et respecter certaines règles[25]. Par

---

[19] Circulaire du 7 juillet 2011 relative aux modalités de mise en œuvre par les préfets des mesures de gestion dans le cadre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB).

[20] Adopté le 30 mai 2011

[21] Décret n° 2011-1257 du 10 octobre 2011 relatif aux programmes d'actions à mettre en œuvre en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole.

[22] Décret n° 2011-492 du 5 mai 2011 relatif au plan d'action pour le milieu marin.

[23] Décret n° 2011-739 du 28 juin 2011 relatif aux comités régionaux « trames verte et bleue » et modifiant la partie réglementaire du code de l'environnement.

[24] Décret n° 2011-738 du 28 juin 2011 relatif au Comité national « trames verte et bleue ».

[25] Décret n° 2011-832 du 12 juillet 2011 relatif à la réforme de l'agrément au titre de la protection de l'environnement et à la désignation des associations agréées, organismes et fondations reconnues d'utilité publique au sein de certaines instances ; Décret n° 2011-833 du 12 juillet 2011 fixant la liste des instances consultatives ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable ; Arrêté du 12 juillet 2011 relatif à la composition du dossier de demande d'agrément au titre de la protection de l'environnement, du dossier de renouvellement de l'agrément et à la liste des documents à fournir annuellement ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant les modalités d'application au niveau national de la condition prévue au 1° de l'article R. 141-21 du code de l'environnement concernant les associations et fondations souhaitant participer au débat sur l'environnement dans le cadre de certaines instances ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant la composition du dossier de demande de participation au débat sur l'environnement dans le cadre d'instances consultatives (JO du 13).

leurs statuts ou leur financement, elles doivent être indépendantes des pouvoirs publics, syndicats, intérêts professionnels.

Afin de faciliter l'adoption des schémas de gestion et d'aménagement des eaux (SAGE), les préfets peuvent saisir la Commission locale de l'eau (CLE) sur les demandes d'autorisation ICPE[26] dont les activités pourraient avoir un impact sur la ressource.

→ *Encadrement des activités sur les sites Natura 2000* [27]

Certaines activités jusqu'alors non règlementées mais figurant soit sur une liste nationale, soit sur une liste locale sont désormais soumises à un régime d'autorisation propre à Natura 2000 et doivent faire l'objet d'une évaluation de leurs incidences environnementales.

Sont ainsi visés des prélèvements d'eau, des rejets de stations d'épuration, des épandages de boues, l'assèchement de zones humides…

→ *Gestion des risques d'inondations*

Les préfets coordonnateurs de bassin, les comités de bassin, les agences de l'eau et les collectivités locales doivent se fédérer dans la lutte contre la prévention des inondations et la réduction des conséquences négatives des inondations. Après l'évaluation préliminaire des risques d'inondation en septembre 2011, doivent être élaborés une cartographie des surfaces inondables et des risques d'inondation (22 décembre 2013), et un plan de gestion des risques d'inondation (22 décembre 2015)[28]. Les agences de l'eau continueront à soutenir les actions de prévention via la restauration des rivières et des zones humides et à saisir ainsi l'opportunité de renforcer leur contribution à l'amélioration du fonctionnement naturel des milieux aquatiques.

AUTRES TEXTES REGLEMENTAIRES

Arrêté du 25 janvier 2011 relatif à la composition du cahier des clauses techniques générales applicables aux marchés publics de travaux et approuvant un nouveau fascicule (usines de traitement d'eau).

Décret n° 2010-1700 du 30 décembre 2010 modifiant la colonne A de l'annexe à l'article R. 511-9 du code de l'environnement relative à la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement (JO du 31) & rectificatif

Arrêté du 28 avril 2011 fixant les modalités d'exercice des polices administratives des installations, ouvrages, travaux ou activités et des installations classées pour la protection de l'environnement au sein des organismes relevant du ministère de la défense

Règlement (UE) n°207/2011 du 2 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XVII (diphényléther, dérivé pentabromé et SPFO. Règlement (UE) no 252/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe I et règlement (UE) n° 253/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) n° 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XIII Texte

[26] Circulaire du 4 mai 2011 relative à la mise en œuvre des schémas d'aménagement et de gestion des eaux.

[27] Décret n° 2011-966 du 16 août 2011 relatif au régime d'autorisation administrative propre à Natura 2000.

[28] Décret n° 2011-227 du 2 mars 2011 relatif à l'évaluation et à la gestion des risques d'inondation. Circulaire du 28 juin 2011 relative à la gouvernance pour la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation et circulaire du 5 juillet 2011 relative à la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation.

présentant de l'intérêt pour l'EEE (JOUE n° L 069 du 16 mars 2011) Avis aux opérateurs économiques sur l'obligation de communiquer des informations sur les substances contenues dans les articles en application des articles 7.2 et 33 du règlement n° 1907/2006 (Reach). — Interprétation du seuil de 0,1% (masse/masse) cité aux articles 7.2 et 33 (JO du 8 juin 2011).

7.3. Glossaire

Le présent glossaire est établi sur la base des définitions de l'arrêté du 2 mai 2007 et de la circulaire n°12/DE du 28 avril 2008 et de compléments jugés utiles à la compréhension du document.

Abonnement :

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

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m^3/jour)

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des clients particuliers individuels et collectifs divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers individuels et collectifs (unité : m^3/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 : m^3/client/an)

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m^3/km/jour. (arrêté du 2 mai 2007)

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m^3/km/jour. (arrêté du 2 ami 2007)

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

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

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

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

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

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m^3/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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

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

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

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m^3/j : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

7.4. Autres annexes

INTERVENTIONS POUR REPARATIONS DE FUITES
SUIVI PATRIMONIAL

DATE	ADRESSE	FAIT GENERATEUR DE L'INTERVENTION	INTERVENTIONS EN URGENCE, coupure d'eau non programmée	INTERVENTION PROGRAMMEE, coupure d'eau programmée	INTERVENTIONS SUR :	SI EQUIPEMENTS :	Dn		Profondeur Génératrice supérieure
	RUES		OUI / NON	OUI / NON		TYPE			
12/04/2011	45 bis, DE L'ABBAYE	PERTUBATION DE DISTRIBUTION	OUI	NON	BRANCHEMENT		25	FONTE GRISE	130
26/07/2011	9 avenue FOCH	SUIVI DES VOLUMES DISTRIBUES	NON	OUI	BRANCHEMENT		40	FONTE GRISE	120
26/08/2011	8 rue MIRJOLAINE	PERTUBATION DE DISTRIBUTION	OUI	NON	BRANCHEMENT		27	PVC	120
16/09/2011	12 rue de JERICHO	PERTUBATION DE DISTRIBUTION	OUI	NON	BRANCHEMENT		42	ACIER	130
01/02/2011	40 rue de ANTOINE	PERTUBATION DE DISTRIBUTION	NON	OUI	CANALISATION		100	FONTE GRISE	110
14/01/2011	Rue du Petit CHANOIS	ECOULEMENT VISIBLE	OUI	NON	BRANCHEMENT	Robinet de prise	80	FONTE GRISE	100
28/09/2011	Rue de la PLAISANCE	PERTUBATION DE DISTRIBUTION	OUI	NON	BRANCHEMENT		25	PVC	160
12/10/2011	Rue de la MINE	ECOULEMENT VISIBLE	OUI	NON	BRANCHEMENT	Robinet de prise	25	PVC	120
03/02/2011	26 rue des RUISSEAUX	CAMPAGNE DE RECHERCHE DE FUITES	OUI	NON	BRANCHEMENT		32	PEHD	130
09/05/2011	2 bis, CARROSSE	CAMPAGNE DE RECHERCHE DE FUITES	OUI	NON	BRANCHEMENT		32	PEHD	130
21/02/2011	Rue de CLEVANT	CAMPAGNE DE RECHERCHE DE FUITES	OUI	NON	CANALISATION		32	PVC	150
14/09/2011	Rue des TAHONS	CAMPAGNE DE RECHERCHE DE FUITES	OUI	NON	CANALISATION	MANCHON DE REPARATION	160	PVC	110

DATE	ADRESSE	TYPE DE DEFAILLANCE	TYPE DE DEFAILLANCE	ETAT APPARENT DE LA CONDUITE	ETAT INTERNE	POSITION DANS LA VOIE	CHARGES ROULANTES	NATURE DU TERRAIN NATUREL	TYPE DE REMBLAI
	RUES								
12/04/2011	45 bis, DE L'ABBAYE	CASSE TRANSVERSALE	MOUVEMENT DE SOL	BON	INCRUSTE	SOUS TROTTOIR	PEU OU PAS DE TRAFIC	ARGILE,GLAISE	AUTRE
26/07/2011	9 avenue FOCH	PERFORATION	MOUVEMENT DE SOL	MOYEN		AUTRE	TRAFIC MODERE	ARGILE,GLAISE	AUTRE
26/08/2011	8 rue MIRJOLAINE	FISSURE	MOUVEMENT DE SOL	BON	LISSE	SOUS TROTTOIR	PEU OU PAS DE TRAFIC	ROCHE	AUTRE
16/09/2011	12 rue de JERICHO	CASSE TRANSVERSALE	MOUVEMENT DE SOL	MOYEN		SOUS CHAUSSEE, EN TRAVERS	TRAFIC MODERE	ARGILE,GLAISE	AUTRE
01/02/2011	40 rue de ANTOINE	PERFORATION	CORROSION EXTERNE	MAUVAIS	LISSE	DOMAINE PRIVE	PEU OU PAS DE TRAFIC	ARGILE,GLAISE	AUTRE
14/01/2011	Rue du Petit CHANOIS	CASSE TRANSVERSALE	CORROSION EXTERNE	MAUVAIS		SOUS CHAUSSEE,LE LONG	TRAFIC MODERE	ARGILE,GLAISE	AUTRE
28/09/2011	Rue de la PLAISANCE	FISSURE	MOUVEMENT DE SOL	MOYEN		AUTRE	TRAFIC MODERE	AUTRE	AUTRE
12/10/2011	Rue de la MINE	FISSURE	MOUVEMENT DE SOL	MOYEN		AUTRE	PEU OU PAS DE TRAFIC	AUTRE	AUTRE
03/02/2011	26 rue des RUISSEAUX	PERFORATION	MOUVEMENT DE SOL	BON		SOUS CHAUSSEE,LE LONG	TRAFIC MODERE	ARGILE,GLAISE	AUTRE
09/05/2011	2 bis, CARROSSE	PERFORATION	CORROSION EXTERNE	BON		SOUS TROTTOIR	PEU OU PAS DE TRAFIC	ARGILE,GLAISE	AUTRE
21/02/2011	Rue de CLEVANT	PERFORATION	CORROSION EXTERNE	MAUVAIS		SOUS CHAUSSEE, EN TRAVERS	PEU OU PAS DE TRAFIC	ROCHE	AUTRE
14/09/2011	Rue des TAHONS								