



2013

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE
DE JOUARS PONTCHARTRAIN MAUREPAS

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

Gestion du document	Auteur	Date
Eric DE SAINT MARTIN Bénédicte GERBER	Alexandre FORNASARI	26/05/2014

2013



SYNTHÈSE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - COMMUNE(S) DESSERVIE(S) : JOUARS PONTCHARTRAIN, MAUREPAS

LES CHIFFRES DU SERVICE

24 370	7 685	7	3	169	100,0	95,7	117
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de production	Réservoir(s)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique (%)	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)

L'essentiel de l'année 2013

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

RESSOURCES et RESERVOIRS

- Poursuite de l'élaboration du dossier de DUP du champ captant de Cressay et du forage des Mousseaux

RESEAU de DISTRIBUTION

- Renouvellement de la canalisation située Rue du Moulin neuf (Ergal), lancement du dossier

TRAVAUX A PREVOIR A COURT OU MOYEN TERME

RESSOURCES et RESERVOIRS

- Réhabilitation de la station du Bout des Clos
- Réhabilitation de la tête du forage des Mousseaux

INSUFFISANCES A AMELIORER

Pour l'année 2014, l'objectif d'amélioration retenu est :

- Optimiser la sectorisation de la commune et poursuivre la recherche de fuites afin d'améliorer le rendement du réseau et l'indice linéaire de pertes.

FAITS MARQUANTS REGION IDF - 2013

Mise en place d'une cellule de pilotage centralisé des interventions

En 2013, une nouvelle entité a été créée dans les centres, pour améliorer le pilotage de l'exploitation. La cellule Méthodes et planification « PivO » assure le pilotage centralisé de toutes les interventions de nos techniciens, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse.

PivO joue le rôle d'une « tour de contrôle » et facilite le quotidien des agents en optimisant la programmation des interventions sur l'ensemble des métiers de Veolia Eau.

Un numéro non surtaxé pour nous contacter

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

Mise en place d'une nouvelle facture

Depuis 2013, Veolia Eau déploie progressivement un nouveau modèle de facture, plus lisible et plus détaillée. Ce support offre davantage de pédagogie : il

permet au consommateur de comprendre rapidement les évolutions de sa consommation, les grands postes de la facture et la part versée aux différents acteurs, mais aussi de mieux valoriser des messages d'information ou conseils pratiques pour maîtriser sa consommation.

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

Veolia Eau est partenaire des Fonds départementaux de solidarité, à travers le Fond de Solidarité Logement (FSL). Sur le périmètre Ile de France, Veolia Eau a ainsi contribué en 2013 au soutien de ce dispositif à hauteur de 88 080.96 €, et de 578 personnes. En complément, des fonds d'aide locaux (Chèques eau) destinés à la prise en charge de la facture, ont permis de venir en aide à 259 clients, pour un montant cumulé de 36 121.70 €.

Faire vivre la diversité dans l'entreprise

Grâce aux actions entreprises en faveur du handicap le taux d'emploi des travailleurs handicapés dépasse le seuil légal des 6 % des effectifs de Veolia Eau en Ile de France.

En 2013, plusieurs campagnes et actions de sensibilisation auprès de nos salariés ont été organisées, pour améliorer la prise en compte du handicap au quotidien. 19 reconnaissances de travailleurs handicapés ont été renouvelées, 2 salariés bénéficiant d'une reconnaissance handicap ont été recrutés et 6 postes de travail ont été aménagés avec l'aide d'un cabinet d'étude ergonomique.

Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	2 503 842 m3
	Volume produit (C)	Délégataire	2 503 842 m3
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	345 356 m3
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	1 274 263 m3
	Volume de service du réseau	Délégataire	3 128 m3
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	2
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	24 370
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	7 685
	- Abonnés domestiques	Délégataire	7 681
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	4
	Volume vendu	Délégataire	2 724 074 m3
	- Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	1 149 139 m3
	- Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Délégataire	m3
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	1 574 935 m3
	Consommation moyenne	Délégataire	117 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	135 m3/abo/an
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,91 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	98,74 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,52 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,43 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	5
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	241
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,44 Euro/m3

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	7
	Capacité totale de production	Délégataire	7 900 m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	4 000 m3
	Longueur de réseau	Délégataire	169 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	122 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	30
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,16 %
	Nombre de branchements	Délégataire	7 658
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	95
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	27
	Nombre de compteurs	Délégataire	7 950
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	1 134
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	30 %
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	79
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	1 152 267 m3
	Indice linéaire de consommation	Délégataire	61,08 m3/j/km
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	95,7 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	2,81 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	2,73 m3/jour/km
	Energie relevée consommée	Délégataire	238 058 kWh
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	88,33%
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	12 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	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

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

Une organisation tournée vers les Clients



Votre lieu d'accueil

Pour toutes les démarches clientèles, nous vous accueillons sur le site de Rambouillet :
5, rue Paul Demange
78120 Rambouillet



L'accueil est ouvert du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h00 puis de 13h30 à 16h30.

Toutes vos démarches sans vous déplacer

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

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

Votre service client en ligne est accessible :

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



Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

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

Un seul numéro : 0969 368 624

L'Editorial



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Alain Franchi
Directeur Général de VEOLIA Eau France

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	13
1.1. Le contrat	14
1.2. Les chiffres clés et faits marquants	15
2. LA QUALITE DU SERVICE	17
2.1. Les moyens mobilisés	18
2.2. Le patrimoine du service	21
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	38
2.4. La qualité de l'eau produite et distribuée	50
2.5. Les services aux clients	54
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	59
3.1. La protection des ressources en eau	60
3.2. L'énergie et les réactifs	61
3.3. La valorisation des déchets liés au service	62
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	63
4.1. Le prix du service public de l'eau	64
4.2. L'accès aux services essentiels	65
4.3. Les engagements sociaux et environnementaux	66
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	67
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	68
5.2. Le patrimoine du service	71
5.3. Les investissements et le renouvellement	72
5.4. Les engagements à incidence financière	73
6. ANNEXES	77
6.1. Le synoptique du réseau	78
6.2. Le contrôle de l'eau	79
6.3. Le bilan énergétique du patrimoine	88
6.4. La facture 120 M ³	89
6.5. Annexes financières	90
6.6. Les nouveaux textes réglementaires	100
6.7. Glossaire	105
6.8. Listes d'intervention	112



1.

L'ESSENTIEL

1.1. Le contrat

- **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** JOUARS PONTCHARTRAIN, MAUREPAS
- **Numéro du contrat** E3460
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements
- **Durée du contrat**
Date de début : 01/07/2002
Date de fin : 30/06/2017

→ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
3	01/08/2008	Avenant n°3 (concessif): prolongation du contrat de 3 ans en contrepartie du financement des travaux d'interconnexion avec le réseau du SIRYAE. Achat d'eau à Maurepas (LDE) durant la durée des travaux, pris en charge par la collectivité.
2	12/05/2006	Participation au frais d'équipement d'un nouveau forage au lieu dit "la Mauldrette". Mise en place du radiorelevé sur l'ensemble des compteurs.
1	11/06/2005	Prise en compte du décret 2000-1208 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

→ Les engagements vis-à-vis des tiers

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

Tiers engagé	Type d'engagement	Date effet convention	Date de fin convention
Lyonnaise des Eaux - Elancourt	Vente	23/12/2003	22/12/2021
ASZATE - Zone Industrielle de Trappes	Achat / Vente	-	-
Lyonnaise des Eaux (secours)	Achat / Vente	01/01/1984	-
SIRYAE - Villeprarc	Vente	01/03/2006	-
SIRYAE - Echange Cressay	Achat / Vente	09/04/2009	08/04/2039

1.2. Les chiffres clés et faits marquants

1.2.1. LES CHIFFRES CLES

24 370 habitants desservis¹ [D101.0]

7 685 abonnés

7 658 branchements

7 unité(s) de production d'eau potable d'une capacité totale de 7 900 m³ par jour

3 réservoir(s) d'une capacité totale de stockage de 4 000 m³

122 km de canalisations de distribution

1.2.2. LES FAITS MARQUANTS

"Apporter des solutions adaptées associant innovation utile, expertise technologique et maîtrise des coûts."

Avec votre collaboration, nous avons réalisé au cours de l'année :

- Finalisation de la campagne de renouvellement des branchements en plomb de la commune
- Lancement du dossier de renouvellement de la canalisation située Rue du Moulin

"Gérer durablement la ressource de l'eau, s'efforcer de ne rien négliger et de ne rien gâcher."

Au cours de cette année, les faits marquants liés à la valorisation sont les suivants :

- Amélioration continue du rendement de réseau et baisse de l'indice linéaire de pertes
- Poursuite de la mise en place de la DUP sur les forages de Cressay et des Mousseaux

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)



2.

**LA QUALITE
DU SERVICE**

2.1. Les moyens mobilisés

2.1.1. LE SERVICE

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

→ *Les fonctions support : des services experts*

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

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

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

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

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

Trois filières métiers ont été créées :

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

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

L'ORGANISATION DU CENTRE OUEST

Le Centre Ouest regroupe 3 directions et 7 services d'exploitation.

La direction exploitation apporte notamment son expertise et son soutien à l'exploitation à travers 4 services :

💧 Méthodes et planification

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

💧 Aide à l'exploitation

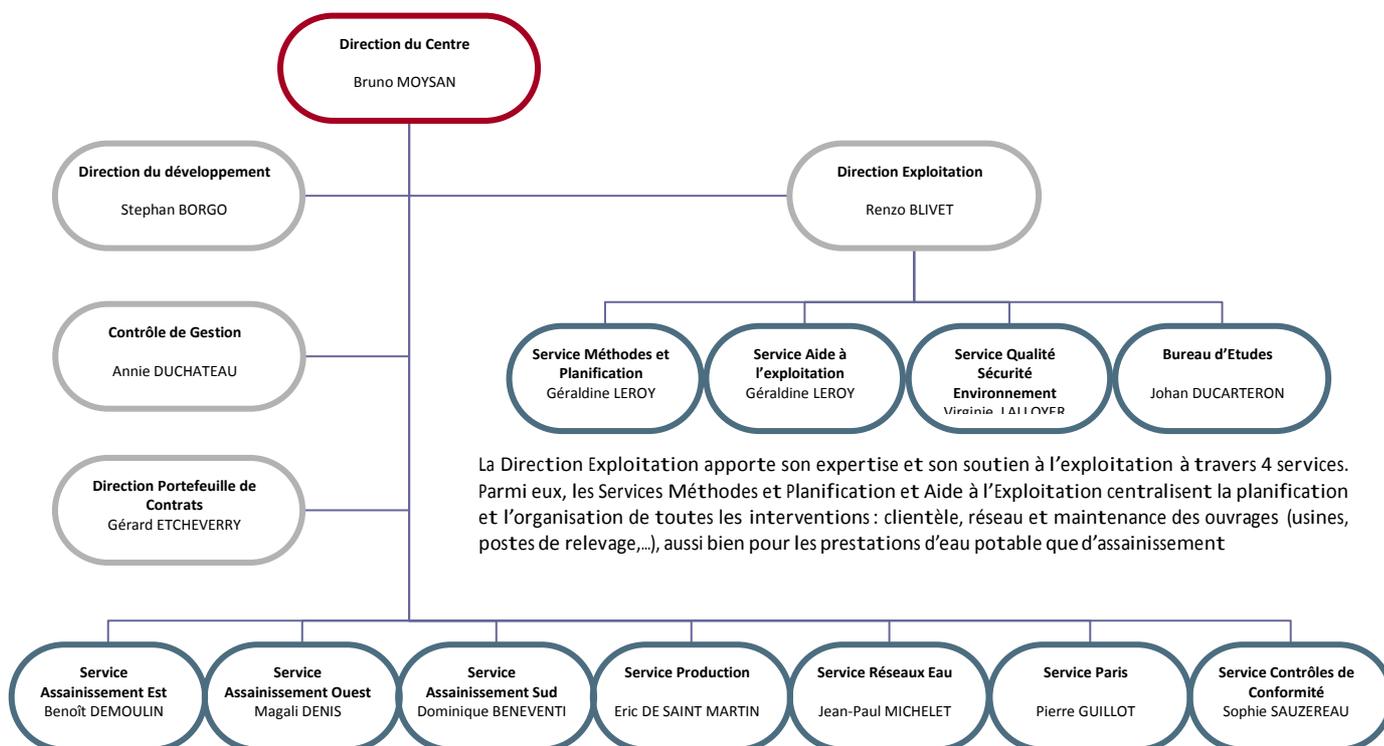
💧 Qualité Sécurité Environnement

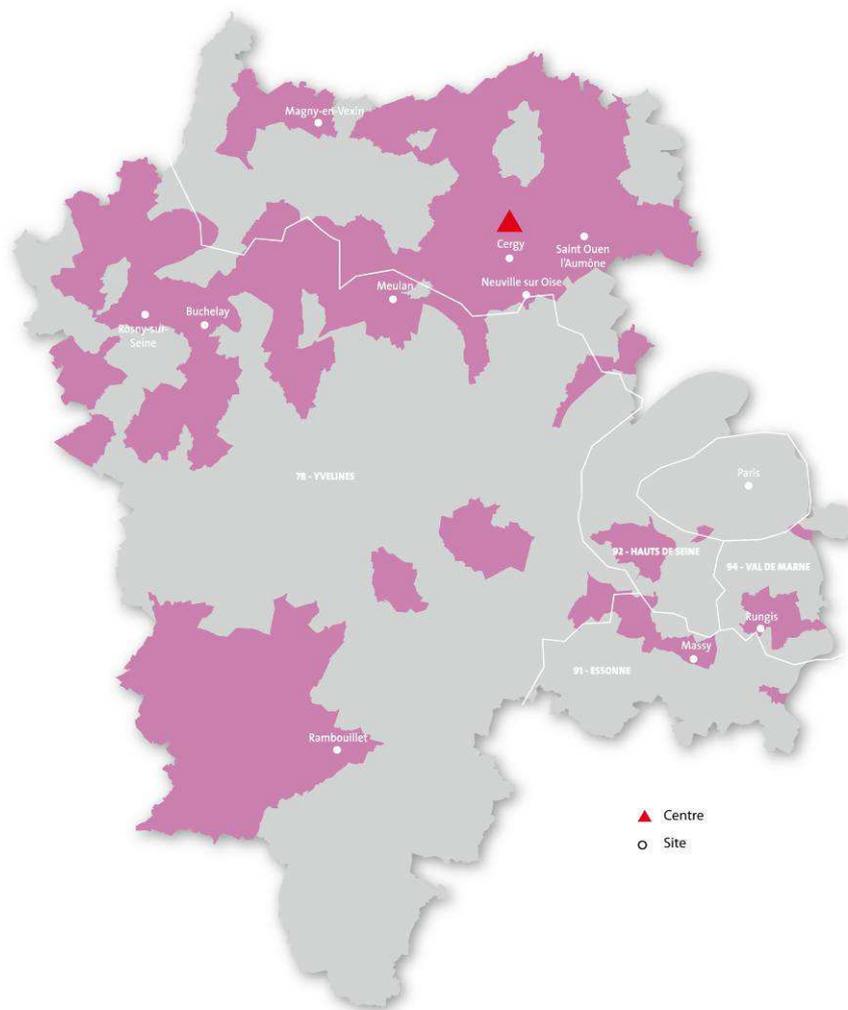
Le Centre Ouest est doté d'un animateur QSE, qui intervient auprès des services locaux en coordination avec le service régional, et qui veille à l'évaluation des risques, la définition d'objectifs, la réalisation des plans d'actions, les retours d'expérience à travers l'analyse des incidents et accidents et la préparation aux situations d'urgence.

💧 Bureau d'Etudes

7 services complètent cette organisation. Relais de proximité, ils assurent le fonctionnement courant des installations au plus près du terrain. Chaque service regroupe plusieurs unités.

L'organigramme du Centre Ouest





Le Centre Ouest en chiffres	
Contrats eau potable	65
Abonnés eau potable	166 250 soit 691 800 habitants
m ³ vendus par an	86,16 millions
Points de production	135
km de réseaux de distribution	3575
Contrats assainissement	74
Usagers assainissement	123 275 soit 828 100 habitants
Unités de dépollution	42
Postes de relèvement	288
km de réseaux de collecte	1004
Contrats industriels	5

2.1.2. L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

2.2. Le patrimoine du service

2.2.1. L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

Le patrimoine de la collectivité, géré dans le cadre du service de l'eau confié à 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
Les Mousseaux	300	Bien de retour
P4 - Cressay	1 050	Bien de retour
P6 - Cressay	1 050	Bien de retour
SADE - Cressay	1 300	Bien de retour
SAUVAGE - Cressay	1 100	Bien de retour
SONDARALP - Cressay	1 800	Bien de retour
TOUSSAC - Cressay	1 300	Bien de retour
Capacité totale de Production	7 900	
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Bout des Clos - Maurepas	400	Bien de retour
Reprise Cressay	140	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Bout des Clos N°1 - 1 000 m3	1 000	Bien de retour
Bout des Clos N°2 - 3 000 m3	3 000	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	4 000	

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur de canalisations de distribution (ml)	122 325	Bien de retour

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)		122 325	122 325
Diamètre 25 (mm)		154	154
Diamètre 30 (mm)		78	78
Diamètre 40 (mm)		836	836
Diamètre 50 (mm)		2 476	2 476
Diamètre 60 (mm)		21 345	21 345
Diamètre 75 (mm)		286	286
Diamètre 80 (mm)		2 752	2 752
Diamètre 90 (mm)		3 162	3 162
Diamètre 100 (mm)		32 109	32 109
Diamètre 110 (mm)		404	404
Diamètre 125 (mm)		566	566
Diamètre 150 (mm)		20 333	20 333
Diamètre 160 (mm)		1 222	1 222
Diamètre 200 (mm)		8 041	8 041
Diamètre 250 (mm)		10 857	10 857
Diamètre 300 (mm)		3 559	3 559
Diamètre 400 (mm)		5 220	5 220
Diamètre 500 (mm)		8 928	8 928

→ Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	7 658	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	46 867	Bien de retour

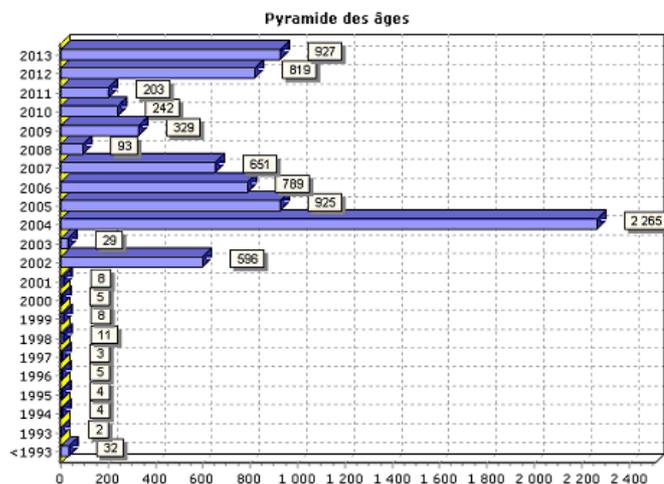
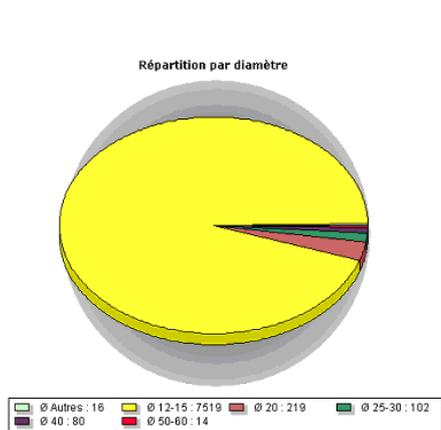
La longueur de branchements cumulée est donnée à titre indicatif.

→ Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	7 950	Bien de retour

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

Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	16	7 519	219	102	80	14	7950
Age moyen	2 004	2 007	2 006	2 007	2 007	2 004	



Actuellement, 99% des compteurs ont moins de 12 ans. Les compteurs, encore en place posés avant 2002 correspondent à des branchements actuellement hors service. Ils seront renouvelés au fur et à mesure des réouvertures. L'engagement contractuel pour cet indicateur est de 12 ans.

→ Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	174	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	174	Bien de retour
dont bouches d'arrosage	7	Bien de retour

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

Le nombre d'hydrant est donné à titre indicatif, la gestion de ces appareils étant assurée directement par les communes.

→ Réseaux et branchements historique

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	167,1	167,2	168,0	168,9	169,2	0,2%
Longueur de distribution (ml)	167 052	167 199	168 021	168 893	169 192	0,2%
<i>dont canalisations</i>	120 834	120 834	121 448	122 192	122 325	0,1%
<i>dont branchements</i>	46 218	46 365	46 573	46 701	46 867	0,4%
Equipements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	174	174	174	174	174	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	174	174	174	174	174	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	7	7	7	7	7	0,0%
Branchements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de branchements	7 552	7 576	7 610	7 631	7 658	0,4%
Compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de compteurs	7 692	7 766	7 809	7 885	7 950	0,8%

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

2.2.2. LA GESTION PATRIMONIALE

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

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

Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et à son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service. L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. VEOLIA Eau est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

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

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

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

- 💧 Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux d'eau
- 💧 Engager des actions afin de limiter le taux de perte à 15% sur les réseaux urbains

Obligations réglementaires

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

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

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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Nombre de points attribués	Nombre de point maximal	Commentaires
1.1 - ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10	
1.2 - ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5	
2.1 - ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15	100% des diamètres et matériaux connus sur le linéaire du syndicat
2.2 - ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	0	15	40,4% de l'âge ou période de pose connus sur le linéaire du Syndicat, répartis en 92,3 sur la commune de Jouars et 7% sur la commune de Maurepas. Sur la partie Ville Nouvelle de Maurepas, des dates de pose des canalisations seront estimées en 2014. La récupération de ces informations nous permettra d'atteindre 50% de connaissance de la période de pose et accéder ainsi aux points suivants.

ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	0	10	A ce jour les servitudes ne sont pas intégrées au SIG. L'attribution de ces points ne dépend de la quantité d'information connue.
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	0	10	10 points complémentaires potentiel
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	10	A ce jour la position exacte des branchements n'est pas intégrée au SIG. L'attribution de ces points ne dépend de la quantité d'information connue.
ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	0	10	Comme l'impose la réglementation, chaque compteur dispose d'un carnet métrologique associé au point de livraison. Ces informations sont rattachées au logiciel de gestion clientèle. 10 points complémentaires potentiels
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	0	10	A ce jour les recherches de fuites ne sont pas tracées au niveau de notre SIG. Ces informations vont progressivement être intégrées au cours de l'année 2014
ICGPR Localisation des autres interventions	0	10	A ce jour les autres interventions ne sont pas tracées au niveau de notre SIG. Ces informations vont progressivement être intégrées au cours de l'année 2014
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0	10	Chaque année, un tableau de propositions d'amélioration est transmis au Syndicat. 10 points complémentaires potentiels
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	0	5	Une modélisation est existante sur le Syndicat, elle est mise à jour régulièrement. 5 points complémentaires potentiels
Total:	30	120	

Au titre de la nouvelle réglementation, le seuil de 40 points n'ayant pas été atteint sur les 4 premiers critères, nous ne pouvons tenir compte des points mentionnés dans les critères suivants, malgré la mise en œuvre d'actions complémentaires. Le travail à mener sur la connaissance des dates de pose du réseau de Maurepas nous permettra d'atteindre en 2014 un indice minimum de 75/120.

Pour l'année 2013, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux potable [P103.2] est de 30¹ points sur un barème de 120.

Il n'atteint pas le seuil des 40 points. En conséquence, le service ne peut prétendre disposer du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret « pertes en eau » du 27 janvier 2012. En conséquence, un plan d'actions est à mettre en œuvre pour que :

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

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

Ce plan d'action qui n'a pu être mis en œuvre en 2013 du fait de la publication tardive de l'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013, au regard d'une échéance fixée au 31 décembre 2013) visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre. Les modalités d'accès aux informations à recueillir, ou la confirmation de celles partielles disponibles mais sujettes à de fortes incertitudes, seront à définir selon l'historique des informations dont dispose vos services. A titre d'exemple, la période de pose des canalisations peut être indirectement identifiée par le biais des phases successives d'urbanisation du territoire.

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

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

Pour l'année 2013, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] est de 0,16 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2^{ème} ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,12	0,12	0,16	0,16	0,16
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	120 834	120 834	121 448	122 192	122 325
Longueur renouvelée totale (ml)	725		250	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	500		0	0	0

→ La situation des biens

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Forage	Cressay - P4	Etat du génie civil préoccupant, présence de fissures importantes	Prévoir la réhabilitation du génie civil de l'ouvrage par une entreprise spécialisée.
Forage	Cressay - P6	Etat général et fonctionnement satisfaisant de l'installation.	
Forage	Cressay - SADE	Etat général et fonctionnement satisfaisant de l'installation.	
Forage	Cressay - SAUVAGE	Etat général et fonctionnement satisfaisant de l'installation.	
Forage	Cressay - TOUSSAC	Etat général et fonctionnement satisfaisant de l'installation.	
Forage	Cressay SONDARALP	Etat général de l'ouvrage préoccupant : présence de fissures sur le génie civil entre le regard et la tête de puits.	Prévoir la réhabilitation de l'ouvrage par une entreprise spécialisée.

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Forage / Protection des ressources	Les Mousseaux	Etat général de l'installation préoccupant malgré un bon fonctionnement actuel de l'installation : - absence de périmètre de protection de la ressource et nécessité de réalisation de travaux pour la mise en place. - productivité de la ressource en baisse due à la baisse générale du niveau des nappes. - accès au site difficile notamment en période de pluie.	La mise en place du périmètre de protection nécessitera la réalisation des travaux suivants : rehausse de la tête de forage et rénovation du capot de protection de celui-ci. Au niveau du forage le plancher intermédiaire est endommagé et nécessite d'être sécurisé. En période de pluie, le site se trouvant en contrebas de la route, l'accès avec des véhicules par le chemin de terre devient difficile.
Forages / Protection des ressources	Champ captant de CRESSAY	Etat général du champ captant préoccupant : - absence de périmètre de protection sur l'ensemble de la ressource	Le rapport de l'hydrogéologue a été rendu en mai 2011. Le Conseil Général des Yvelines, en charge du dossier, a poursuivi la démarche qui devrait aboutir en 2014.
Forages / Qualité de l'eau	Cressay	Evolution des teneurs en fer préoccupante.	D'origine naturelle, la présence de fer au niveau des ressources précipite au contact du chlore et tend à s'accumuler dans le réseau de distribution. La mise en place d'une solution limitant les teneurs en fer sur le réseau de distribution est à envisager.
Réseau	Rue Saint-Frédéric	Renouvellement canalisation	La canalisation Rue Saint-Frédéric est sujette à des réparations de fuites ; il pourrait être envisagé le renouvellement de 150 ml de canalisation de DN 60 en acier. Le renouvellement a été engagé par le SIAEP fin 2013.
Réseau	Chemin du Vivier	Renouvellement canalisation	La canalisation Rue du Vivier est sujette à des réparations de fuites ; il pourrait être envisagé le renouvellement de 160 ml de canalisation de DN 100 en fonte et création d'un bouclage. Le renouvellement a été engagé par le SIAEP fin 2013.
Réseau	Rue du Moulin Neuf	Renouvellement canalisation	La canalisation Rue du Moulin Neuf est sujette à des réparations de fuites ; il pourrait être envisagé le renouvellement de 1100 ml de canalisation de DN 100 en fonte. Le renouvellement a été engagé par le SIAEP fin 2013.

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Réservoir	Maurepas - Réservoir Bout des Clos : Cuves de 3000 et 1000 m3	Hydraulique intérieure des cuves et génie civil extérieur préoccupant. Système de vidange des cuves à améliorer. Sécurisation de l'accès au dôme à envisager.	Pour la structure extérieure du génie civil, présence d'éclats de béton entre la cuve et le dôme sur tout le pourtour de la structure. Prévoir la réhabilitation des 2 cuves par une entreprise spécialisée. Etat plus avancé sur la cuve de 3000 m3 que sur celle de 1000 m3. La vidange des 2 cuves se fait via le fossé situé au droit du site, mais la pente de celui-ci n'étant pas suffisante, apparition régulière d'engorgements et de retours d'eau dans les cuves lors des vidanges pour lavage. La mise en place de vannes intermédiaires ou de plaques (obturateurs) sur les 2 vidanges permettrait de limiter ce phénomène. La sécurisation de l'accès aux dômes des cuves et à la terrasse de la station de reprise peut être réalisée par la mise en place de garde-corps sur la périphérie des bâtiments.
Station de reprise	Maurepas - Bout des Clos	Bon état général de l'installation dont la capacité de production répond aux besoins.	Au niveau extérieur, prévoir la réhabilitation de la porte d'accès au local.
Station de reprise	Cressay	Très bon état général de l'installation.	Installation mise en service en Avril 2009, permettant : - sécurisation de l'alimentation du SIAEP de Jouars et du SIRYAE (Syndicat voisin), par la mise en service d'une intercommunication, - réalisation d'un mélange d'eau engendrant une diminution des teneurs en fluorures dans l'eau distribuée.
	Maurepas : rue Leman, Avenue Sambre, Avenue de la Villedieu	Regards de comptage dangereux: Pas de ventilation, présence importante d'eau	Prévoir l'étanchéité des regards, mise en conformité des accès et création de ventilations adaptées. Coût estimatif des travaux 8 000€ par regard.

2.2.3. L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

La réalité du quotidien de l'exploitation consiste en un ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24h du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.

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

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

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

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

→ Installations

Liste des Interventions sur les installations

Veolia Eau assure la maintenance et l'entretien des installations et des équipements liés à la production et à la distribution d'eau potable sur l'ensemble du périmètre du contrat.

Ces opérations interviennent soit dans le cadre d'une maintenance planifiée, nous parlons alors de maintenance préventive, ou bien faisant suite à un dysfonctionnement de l'équipement ou de l'installation, la maintenance curative.

Les opérations réalisées dans le cadre de la maintenance préventive sont listées de façon non exhaustive, ci-après :

Sur l'ensemble des ouvrages (forages, unités de traitement, réservoirs et surpressions) :

- ◆ relevé mensuel des compteurs de fonctionnement (eau et horaires),
- ◆ campagne mensuelle de prélèvements pour analyses,
- ◆ contrôle semestriel des alarmes anti-intrusions
- ◆ nettoyage général des ouvrages autant que besoin et à minima nettoyage annuel (réservoirs).

Sur les installations de traitement (filtrations, chlorations) :

- ◆ vérification hebdomadaire du fonctionnement des unités de traitement et des chlorations, réalisation d'analyses de terrain,
- ◆ nettoyage et entretien mensuel des analyseurs : chlore, pH-mètre, turbidimètres,
- ◆ nettoyage et entretien annuel des stabilisateurs et appareils de régulation.

Contrôle annuel des chaînes de mesure et d'alarme :

- ◆ sondes piezo des forages et réservoirs, poires et sondes de désamorçage des pompes,
- ◆ contrôle des pressostats manque d'eau et de sécurité
- ◆ contrôle de la chaîne de télégestion (alarmes...)

Entretien électromécanique général :

- ◆ contrôle hydraulique et électrique des pompes tous les semestres,
- ◆ thermographie annuelle des armoires électriques,
- ◆ contrôle semestriel de la pression azote dans ballons de surpression,

Dans le cadre de la maintenance curative, les types d'intervention sont difficilement énumérables. Nous pouvons néanmoins identifier :

- ◆ vérification avant remise en service suite défaut sur un groupe de pompage,
- ◆ discordance sur appareils électromécanique (contacteurs, disjoncteurs),
- ◆ anomalie de transmission des données via les chaînes de télégestion,
- ◆ intervention sur défaut liaisons téléphoniques,
- ◆ intervention suite coupure EDF ou autre défaut d'alimentation électrique.

Lavages de réservoir

Le nettoyage et la désinfection des réservoirs contribuent à la préservation de la qualité d'eau comme précisé dans l'article R1321-53 du code de la santé publique qui préconise un nettoyage annuel.

Cette opération se déroule en trois étapes :

- ◆ le nettoyage des parois qui permet d'éliminer les dépôts qui se sont formés au cours de l'année. Ce nettoyage peut être mécanique (jet d'eau sous pression) ou chimique (produits permettant de dissoudre les dépôts trop importants).
- ◆ la désinfection au chlore qui a pour objectif de détruire bactéries et autres micro-organismes non éliminés lors du nettoyage ou introduits par l'intervention de l'équipe de nettoyage.
- ◆ le contrôle de la qualité bactériologique de l'eau après remplissage du réservoir afin de vérifier l'efficacité du nettoyage et de la désinfection.

Le nettoyage annuel permet également de :

- ◆ contrôler l'état général du réservoir, génie civil des cuves, revêtement intérieur, accès aux cuves
- ◆ contrôler et assurer la maintenance des sondes de mesures de niveau.
- ◆ valider nos consignes de fonctionnement : par exemple vérifier qu'un réservoir peut être isolé de la distribution (effraction, pollution accidentelle ...).

Installation	Date	Dates prévisionnelles du prochain lavage
Bout des Clos - 3000 m3	18/10/2013	10/10/2014
Bout des Clos - 1000 m3	22/10/2013	14/10/2014

→ Réseaux et branchements

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisation	11	7	6	20	6	-70,0%
Nombre de fuites par km de canalisation	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur branchements	12	12	14	13	10	-23,1%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur	61		55	50	63	26,0%
Nombre de fuites sur équipements	6	6	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées hors fuites sur compteur	29	25	20	33	16	-51,5%
Canalisations renouvelées (m)	725		250	0	0	0%

→ Recherches de fuites

Pour rechercher efficacement les fuites, plusieurs techniques de localisation et de recherche peuvent être employées. Lorsque la taille du secteur étudié est importante, **une pré-localisation** des fuites est nécessaire.

Cette campagne s'effectue de différentes façons selon le contexte :

- ◆ **Pré-localisation : Ecoutes phoniques** au Triphone ou à l'Aquaphone sur les têtes de vannes et repérage sur plan ou sur le sol des bouches à clé « bruyantes ». Il s'agit de la méthode traditionnelle qui est toujours utilisée par les techniciens en première approche.
- ◆ **Pré-localisation : Déploiement de loggers** (enregistreurs de bruit) sur le secteur.

Les capteurs sont placés sur les têtes de vannes par aimantation et enregistrent le bruit nocturne sur des périodes de 2 heures.

Ils sont laissés 2 à 3 jours sur place puis relevés.

Le technicien connecte le capteur sur un PC qui permet de caractériser la nature du bruit enregistré.

En cas de bruit de fuite, la zone de recherche est devenue réduite et le tronçon fuyard est identifié.

Le positionnement de la fuite sera alors précisément déterminé par **corrélacion acoustique**.



◆ Localisation précise de la fuite par **Corrélation acoustique**

Le corrélateur permet de déterminer la position précise d'une fuite le long d'un tronçon. L'illustration ci-contre présente un modèle de corrélateur acoustique.

Le corrélateur acoustique identifie le spectre du bruit de fuite sur les deux capteurs et calcule par corrélation le temps de propagation du bruit de l'origine de la fuite à chaque capteur qu'il transforme en fonction de la nature du matériau de la conduite (qui détermine une vitesse de propagation du bruit) en distance par rapport à l'un ou l'autre des capteurs.

La fuite est précisément localisée (la précision est de l'ordre du mètre) et peut être réparée en limitant la dimension de la fouille au strict minimum, réduisant ainsi les nuisances pour les riverains.

Les Services Techniques Régionaux de VEOLIA disposent de quatre camions de recherche de fuites équipés de corrélateurs acoustiques et d'autres matériels de détection.



2.2.4. LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, pèse de l'ordre de 10% des coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

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

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

Du fait des enjeux du comptage (réglementaires, économiques et relation clientèle) VEOLIA Eau, gestionnaire de 6,5 millions de compteurs en France, s'est dotée de laboratoires d'essais accrédités et reconnus par l'Etat pour maîtriser les technologies de comptage et le vieillissement des compteurs au cours du temps. Fort d'un historique de 60 000 étalonnages métrologiques, nous effectuons aussi un suivi rigoureux des dysfonctionnements des compteurs et des actions correctives mises en place par les fabricants. Nous vous garantissons ainsi le choix d'un équipement fiable et adapté qui assure une qualité durable de votre parc compteurs et vous conseillons sur le remplacement préventif des modèles de compteurs susceptibles de ne plus satisfaire à la qualité requise. Cette politique, initiée depuis plus de 30 ans, permet de maîtriser les parcs compteurs et de satisfaire aux exigences réglementaires et aux attentes de la collectivité délégante.

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

- Sur les réseaux d'eau potable, des outils d'estimation du risque de défaillance de chaque canalisation et de programmation des chantiers, mais également d'optimisation à plus long terme des actions « renouvellement » et « entretien » permettant de compenser la perte de performance du réseau due à son vieillissement.

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

→ Installations

Installation	Date de réalisation	Commentaires
Forage P6	2013	Renouvellement pompe
Réservoir du Bout des Clos	2013	Renouvellement déshumidificateur
TOUSSAC - Cressay	2013	Renouvellement colonne de refoulement
Usine de Cressay	2013	Renouvellement satellite télégestion
Usine de Cressay	2013	Renouvellement hydraulique chloration export

→ Branchements

Renouvellement des branchements plomb	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de branchements	7 552	7 576	7 610	7 631	7 658	0,4%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	374	281	205	95	0	-100,0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	5%	4%	3%	1%	0%	-100,0%
<i>Branchements plomb mis au jour pendant l'année</i>	115		49	31		
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	44	93	125	141	95	-32,6%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	14,52%	24,87%	44,48%	68,78%	100,00%	45,4%

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur
 (**) par le Délégué et par la Collectivité

Au titre de l'année 2013, 95 branchements en plomb ont été renouvelés. Les travaux engagés en fin d'année se poursuivent sur l'année 2014.

→ Compteurs

Renouvellement des compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de compteurs	7 692	7 766	7 809	7 885	7 950	0,8%
Nombre de compteurs remplacés	310	272	131	686	1 134	65,3%
Taux de compteurs remplacés	4,0	3,5	1,7	8,7	14,3	64,4%

2.2.5. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Installation	Date de réalisation	Travaux réalisés
Cressay	01/01/2013	Pose déshumidificateur
Cressay	01/01/2013	Complément câble HT
Cressay	01/01/2013	Vanne Monovar
Sondaralp	01/01/2013	Cellule HT
Toussac	01/01/2013	Cellule HT

→ Réseaux, branchements et compteurs

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

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
MAUREPAS	07/01/2013	Boulevard du Rhin	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	09/01/2013	45 route de Paris	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	17/01/2013	3 route de Paris	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	30/01/2013	6 square Blaise Cendars	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	07/02/2013	23 route de Paris (3 branchements)	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	20/03/2013	Sente de la Brèche du Houx (2 bran)	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	08/04/2013	8 rue de la Butte à Madame	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	10/04/2013	44 rue Jean Lefèvre	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	30/05/2013	36 rue de Neauphle	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	04/07/2013	410 rue de Coignières	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	16/07/2013	224 rue de Montfort	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	26/07/2013	10 B chemin des Petits Clos	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	23/08/2013	12 rue St Louis (2 branch.)	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	28/08/2013	2 B rue de la Motte	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	30/08/2013	161 chemin de la Vallée Crespin	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	04/09/2013	Chemin Perdu	1	PEHD 25

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
JOUARS PONTCHARTRAIN	12/09/2013	9 rue de Chamborg	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	20/09/2013	Allée des Sapins	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	30/09/2013	10 T chemin des Ajoux (2 branch.)	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	07/10/2013	3 rue de la Motte	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	16/10/2013	221 rue de Coignières	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	24/10/2013	8 rue de la Gressée (2 branch.)	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	28/10/2013	6 square Paul Valéry	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	13/11/2013	4 rue d'Ergal	1	PEHD 25
MAUREPAS	20/11/2013	43 rue du Bois d'Acacias	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	25/11/2013	5 rue Château Villain	1	PEHD 25
JOUARS PONTCHARTRAIN	17/12/2013	Route d'Elancourt (2 branh.)	1	PEHD 25

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

Commune	Date	Voie	Diamètre	Linéaire posé
JOUARS PONTCHARTRAIN	01/10/2013	RUE LOUIS PHELYPEAUX	PEHD - DN110	132,54

2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

2.3.1. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

2.3.2. LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001² à hauteur de 90%.



Certificat
Certificate

N° 1996/6476.17

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

VEOLIA EAU ILE-DE-FRANCE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2008

et est déployé sur les sites de la région Ile-de-France pour les sociétés listées en annexe n°1
and is developed on the Ile-de-France locations for companies listed on appendix n°1

Siège : 7, rue du Tronson du Coudray - FR 78008 PARIS

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) :
This certificate is valid from (year/month/day)

2013-04-24

Jusqu'à/au :
until

2014-04-28

Direction Générale AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

[Signature]

F. MÉAUX

Le Responsable de l'Entreprise
Or Head of the Firm

[Signature]

B. GODFROY

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
545, rue Capriote 14 08 54031 - 478206 (00351) 461919 - www.afnorcert.com

afnor
CERTIFICATION



Certificat
Certificate

N° 2002/19565.13

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

VEOLIA EAU ILE-DE-FRANCE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

EXPLOITATION DE COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES URBAINES
ET DE PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.

URBAN WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
DRINKING WATER PRODUCTION AND SUPPLY.

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

ISO 14001 : 2004

et est déployé sur les sites de la région Ile-de-France pour les sociétés listées en annexe n°1
and is developed on the Ile-de-France locations for companies listed on appendix n°1

Siège : 28 boulevard de Pesaro CS 10049 - FR-92751 NANTERRE CEDEX

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) :
This certificate is valid from (year/month/day)

2013-09-23

Jusqu'à/au :
until

2016-09-23

Direction Générale AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

[Signature]

F. MÉAUX

Le Responsable de l'Entreprise
Or Head of the Firm

[Signature]

B. GODFROY

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
545, rue Capriote 14 08 54031 - 478206 (00351) 461919 - www.afnorcert.com

afnor
CERTIFICATION

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

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

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

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

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

Les communes de Jouars Pontchartrain et de Maurepas sont alimentées en totalité à partir des ressources suivantes.

- ◆ le champ captant de CRESSAY, ressource principale constituée de 6 forages, situé non loin du hameau de Cressay dans la vallée de la Mauldre sur la commune de Villiers-Saint-Frédéric ;
- ◆ le forage des Mousseaux situé sur la commune de Jouars, au Hameau « Les Mousseaux ».

Les captages de Cressay, au nombre de six (Sade, Sauvage, P6, Sondaralp, P4 et Toussac), se trouvent en rive droite de la Mauldre, à peu de distance de la rivière (de 15 à 70 m environ).

Cinq des captages puisent l'eau à une trentaine de mètres de profondeur dans la nappe du Lutécien qui comprend au sommet les marnes et caillasses, et à la base une vingtaine de mètres de calcaires sableux. Le sixième captage, Sade, exploite la craie à 80 mètres de profondeur. Le champ captant a une capacité de production d'environ 320 m³/h.

Le puits des Mousseaux, d'une profondeur de 50 mètres, foré en 1959 par l'entreprise Huillet, puise dans les calcaires de Brie et du Champigny. Sa capacité de production est de 15 m³/h.

→ Le volume prélevé

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	2 513 609	2 807 691	2 685 946	2 495 098	2 503 842	0,4%
Les Mousseaux	114 542	129 485	146 319	147 418	176 432	19,7%
P4 - Cressay	335 760	298 174	147 823	161 258	189 157	17,3%
P6 - Cressay	295 671	327 345	332 544	355 079	267 474	-24,7%
SADE - Cressay	422 352	417 236	470 794	417 074	333 701	-20,0%
SAUVAGE - Cressay	187 957	490 276	542 096	533 496	531 353	-0,4%
SONDARALP - Cressay	642 868	590 758	552 191	533 478	516 020	-3,3%
TOUSSAC - Cressay	514 459	554 417	494 179	347 295	489 705	41,0%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

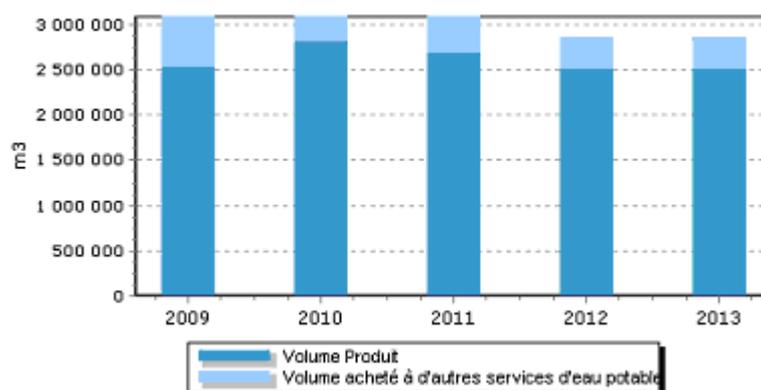
	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé / produit (m3)	2 513 609	2 807 691	2 685 946	2 495 098	2 503 842	0,4%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	1 071 837	957 070	415 409	359 535	345 356	-3,9%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	2 264 087	2 341 201	1 724 919	1 554 047	1 574 935	1,3%
Volume mis en distribution (m3)	1 321 359	1 423 560	1 376 436	1 300 586	1 274 263	-2,0%

Afin de faciliter les échanges d'information avec les administrations et les autorités déléguées, chaque notion de volume a une définition précise qui vous est rappelée sous chacun des tableaux.

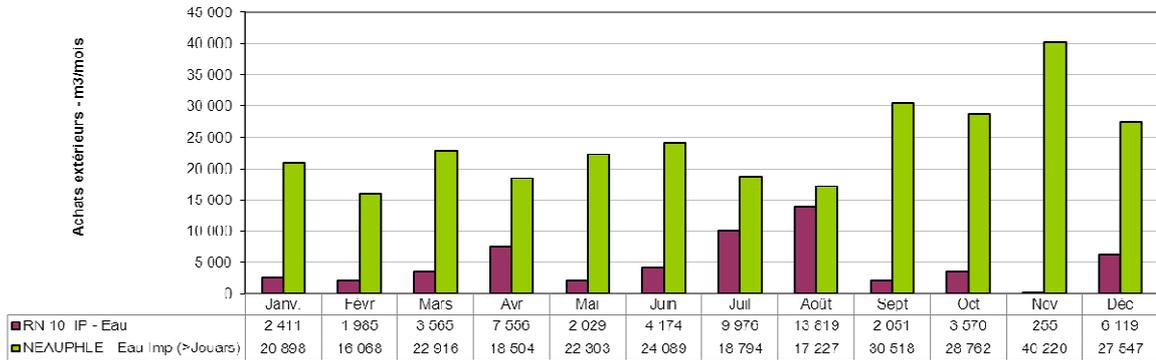
- Les **volumes prélevés** au milieu naturel sont les volumes d'eau brute (avant traitement) provenant de la ressource. Ils sont obligatoirement comptabilisés par un dispositif de mesure agréé par l'agence de l'eau et font l'objet d'une déclaration annuelle.
- Les volumes d'eau utilisés pour les **besoins du service** de production sont tous les volumes prélevés que l'on ne retrouve pas dans le réseau de distribution (pour les lavages de filtres, l'alimentation des analyseurs, les prélèvements pour contrôles qualité ...).
- Les **volumes produits** sont les volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution issus des ouvrages de production.

Pour l'ensemble des ressources du syndicat, il n'existe qu'un compteur par forage, le volume prélevé correspond donc au volume produit.

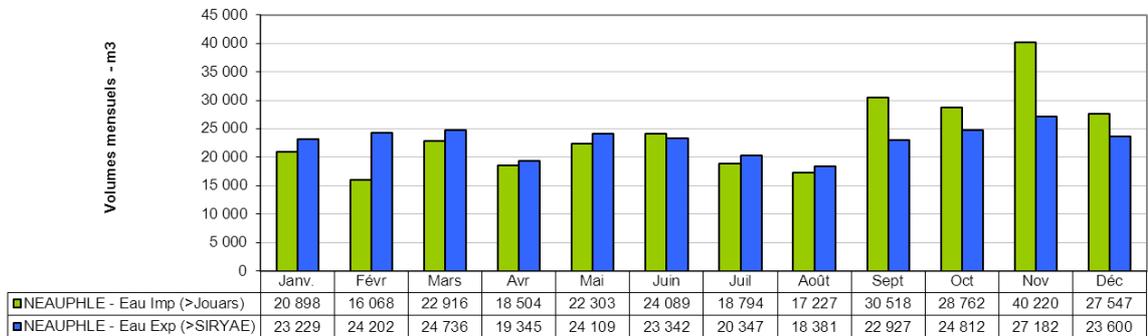
Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable



Volumes ACHETES à un SERVICE EXTERIEUR



Equilibre ECHANGE d'EAU SIRYAE - Commune de Neauphle



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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	1 071 837	957 070	415 409	359 535	345 356	-3,9%
ASZATE	33 402	1 589	18 426	59 528	57 510	-3,4%
Lyonnaise des Eaux (Dpt 78)	141 924	0	0	3	0	-100,0%
Yvelines (de la région d')-(SIRYAE)	896 511	955 481	396 983	300 004	287 846	-4,1%

Le **volume acheté en gros** est un volume d'eau potable en provenance d'un service extérieur (Syndicat ou Collectivité voisine).

→ Bilan mensuel

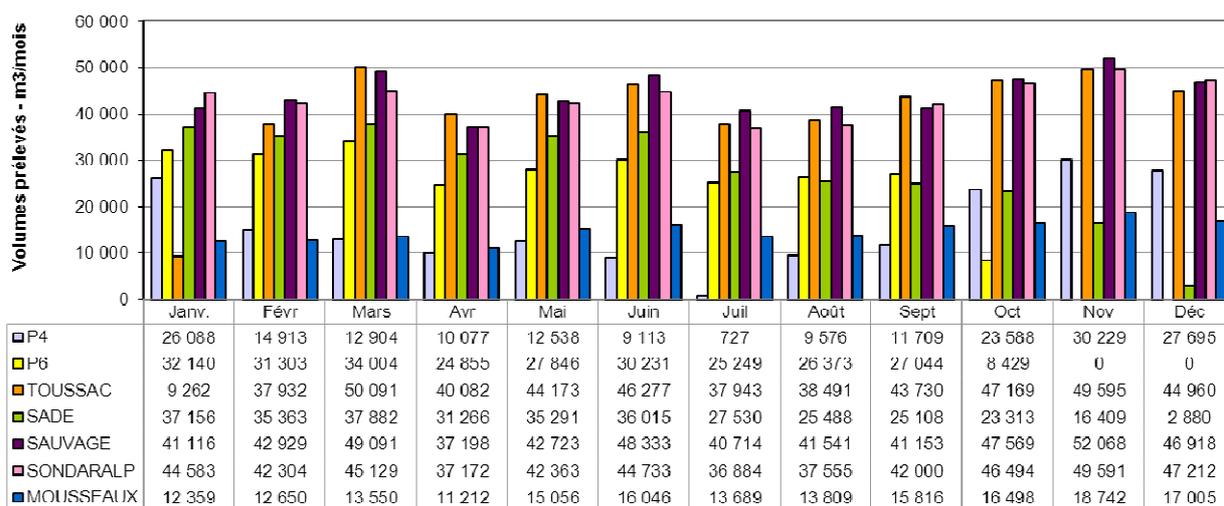
Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

Volumes prélevés au milieu naturel :

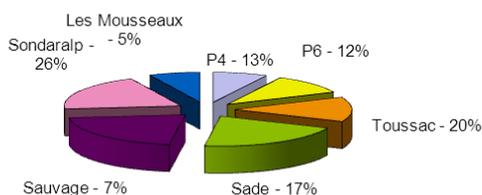
Fonctionnement moyen jour

	Débit	Temps
P4	40 m3/h	13 h/j
P6	45 m3/h	16 h/j
Sade	42 m3/h	22 h/j
Sondaralp	66 m3/h	22 h/j
Sauvage	67 m3/h	22 h/j
Toussac	63 m3/h	21 h/j
CRESSAY	324 m3/h	

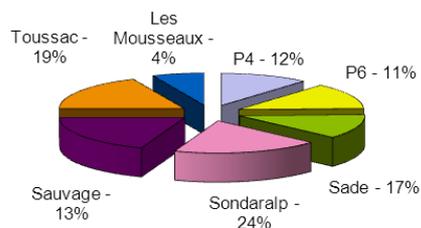
Les Mousseaux 23 m3/h 21 h/j



Répartition des prélèvements

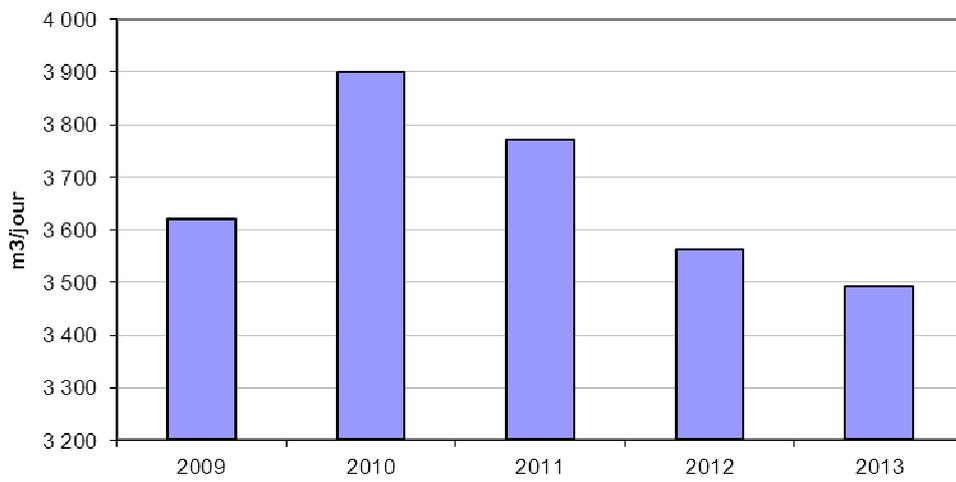


Répartition des débits

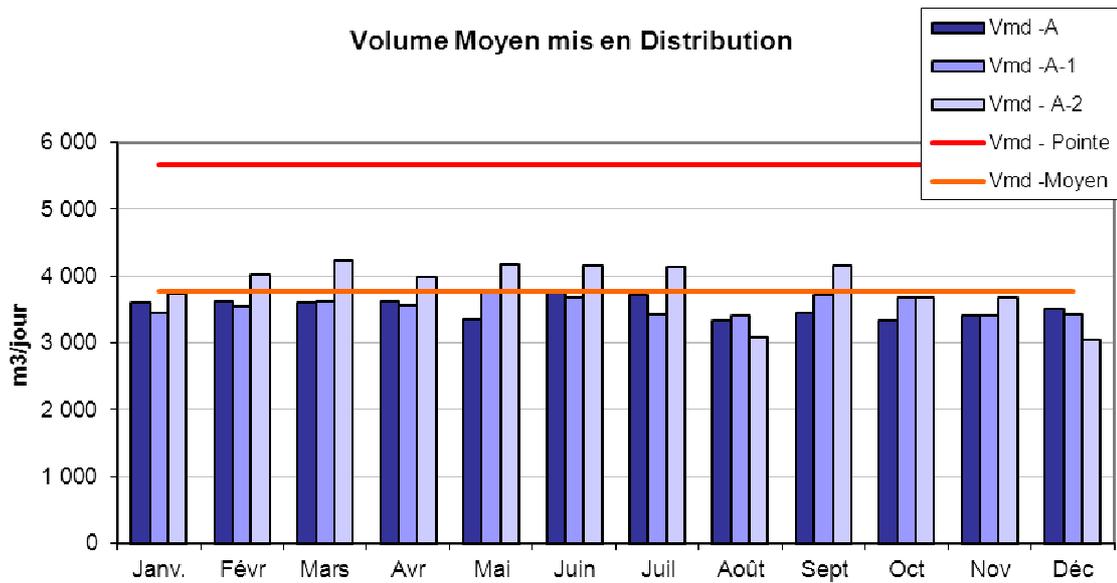


Volumes moyens mis en distribution :

Evolution du volume moyen mis en distribution



Volume Moyen mis en Distribution



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

→ Volume vendu

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

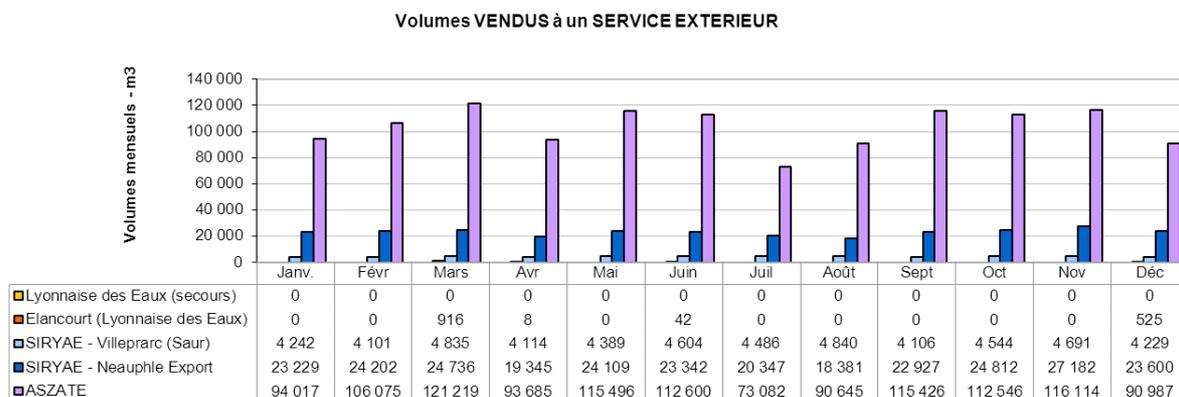
Selon la typologie du décret du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	3 494 760	3 500 689	2 909 843	2 706 826	2 724 074	0,6%
Volume vendu aux abonnés du service	1 230 673	1 159 488	1 184 924	1 152 779	1 149 139	-0,3%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	2 264 087	2 341 201	1 724 919	1 554 047	1 574 935	1,3%

Le **volume vendu** selon décret correspond au volume vendu aux clients auquel on ajoute le volume vendu en gros.

Le **volume vendu aux clients** et calculé pour une année civile et tient compte des volumes facturés, des rabais pour fuite et des annulations de factures pour volumes non comptabilisés afin de ne pas minorer le résultat.

Le **volume vendu en gros** est un volume d'eau potable vendu à un service extérieur (Syndicat ou Collectivité voisine).



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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	2 264 087	2 341 201	1 724 919	1 554 047	1 574 935	1,3%
ASZATE	1 329 993	1 342 793	1 356 398	1 198 444	1 241 892	3,6%
ELANCOURT	155	2	10 033	2	3 650	182 400,0%
Yvelines (de la région d')-(SIRYAE)	933 939	998 406	358 488	355 601	329 393	-7,4%

→ Volume consommé

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	1 230 581	1 159 399	1 184 744	1 152 314	1 148 674	-0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	92	89	180	465	465	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	3 146	1 050	3 714	3 128	3 128	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	1 233 819	1 160 538	1 188 638	1 155 907	1 152 267	-0,3%
Nombre de semaines de consommation			52,00	52,00	52,00	0,0%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	365	366	365	-0,3%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	1 230 581	1 159 399	1 184 744	1 152 314	1 148 674	-0,3%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 233 819	1 160 538	1 188 638	1 155 907	1 152 267	-0,3%

Dans le cadre du décret 2007-675 et de l'arrêté du 2 mai 2007 relatifs aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement, il est demandé d'estimer des volumes sans comptages ainsi que des volumes consommées pour le service afin de fiabiliser au mieux le rendement de réseau, ainsi que le calcul de l'indice linéaire de perte des réseaux.

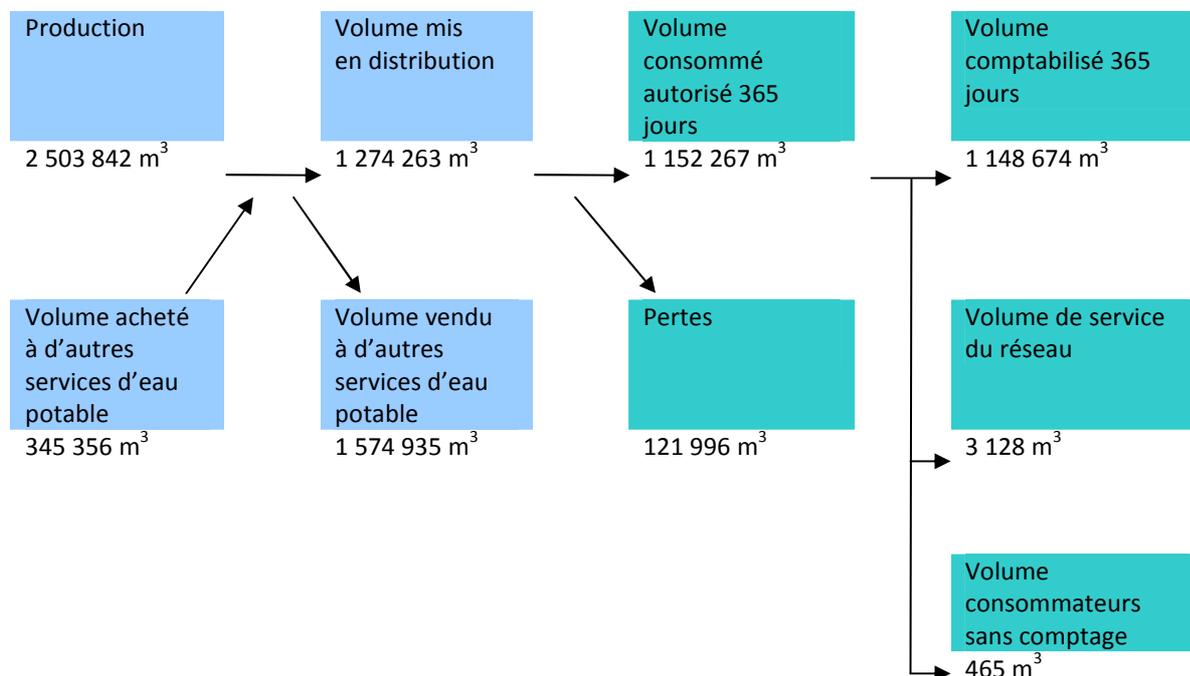
D'après l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), sont intégrés dans :

- Volumes sans comptage, les pertes en eau liées aux essais de poteaux et bouches incendie, curage des réseaux assainissement, arrosages des espaces verts, fontaines publiques et lavages de voiries. Cette année nous n'avons estimé que les deux premiers points.
- Volumes de service, les pertes en eau liées aux nettoyages de réservoirs, analyseurs en ligne dans les installations, désinfection après travaux, purges et lavages de conduites. Comme précédemment l'estimation de ces volumes porte cette année uniquement sur les deux premiers points.

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

	2011	2012	2013
APPAREILS PUBLICS	545	78	76
COLLECTIFS	20 878	20 769	23 013
INDIVIDUELS	231 942	229 787	228 356
INDUSTRIELS	0	3	76
BATIMENTS COMMUNAUX	7 918	5 685	4 424
JOUARS PONTCHARTRAIN	261 282	256 322	255 944
APPAREILS PUBLICS	5 025	1 004	837
INDIVIDUELS	845 766	841 790	792 245
INDUSTRIELS	524	628	568
BATIMENTS COMMUNAUX	72 147	52 571	99 081
MAUREPAS	923 462	895 994	892 730
TOTAL	1 184 744	1 152 315	1 148 674

→ Synthèse des flux de volumes



Le rendement de réseau

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

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

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

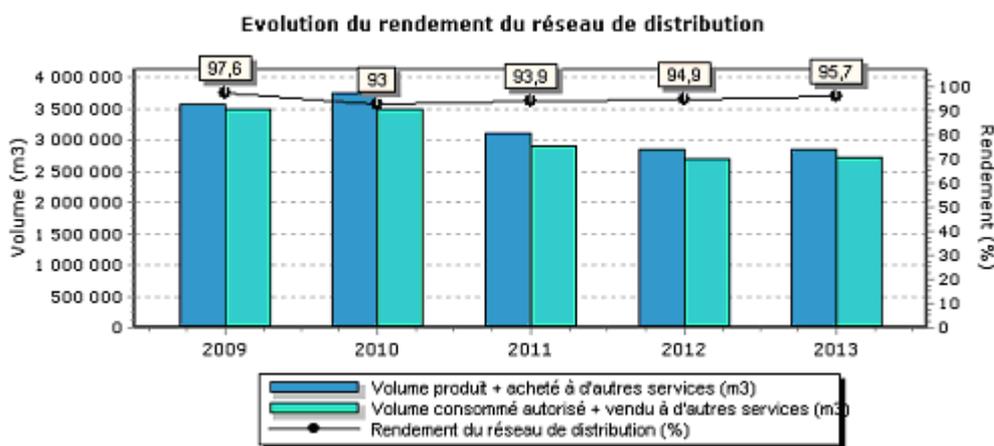
Il importe aux collectivités d'atteindre les objectifs de rendement fixés par la loi pour éviter de faire peser sur les consommateurs un surcoût dû aux pénalités – doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource - prévues par le texte si les plans d'actions rendus nécessaires ne sont pas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

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

¹ Chlorure de Vinyl Monomère

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	97,6 %	93,0 %	93,9 %	94,9 %	95,7 %	0,8%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	1 233 819	1 160 538	1 188 638	1 155 907	1 152 267	-0,3%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	2 264 087	2 341 201	1 724 919	1 554 047	1 574 935	1,3%
Volume produit (m3) C	2 513 609	2 807 691	2 685 946	2 495 098	2 503 842	0,4%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	1 071 837	957 070	415 409	359 535	345 356	-3,9%

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 [P105.3] et l'indice linéaire de pertes en réseau [P106.3]*

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,06	5,99	4,32	3,32	2,81
Volume mis en distribution (m3) A	1 321 359	1 423 560	1 376 436	1 300 586	1 274 263
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	1 230 581	1 159 399	1 184 744	1 152 314	1 148 674
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	120 834	120 834	121 448	122 192	122 325

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,98	5,96	4,24	3,24	2,73
Volume mis en distribution (m3) A	1 321 359	1 423 560	1 376 436	1 300 586	1 274 263
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	1 233 819	1 160 538	1 188 638	1 155 907	1 152 267
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	120 834	120 834	121 448	122 192	122 325

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	11	7	6	20	6	-70,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur branchement	12	12	14	13	10	-23,1%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur	61		55	50	63	26,0%
Nombre de fuites sur équipement	6	6	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	29	25	75	83	79	-4,8%
Linéaire soumis à recherche de fuites	2 250		1 300	1 050	1 250	19,0%

Commune	Nombre de fuites compteurs
JOUARS PONTCHARTRAIN	9
MAUREPAS	54

→ Performance opérationnelle du réseau de distribution

Année	Rdt (%)	ILP (m3/j/km)	ILVNC (m3/j/km)	ILC (m3/j/km)
2013	95,7	2,73	2,81	61,08

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

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

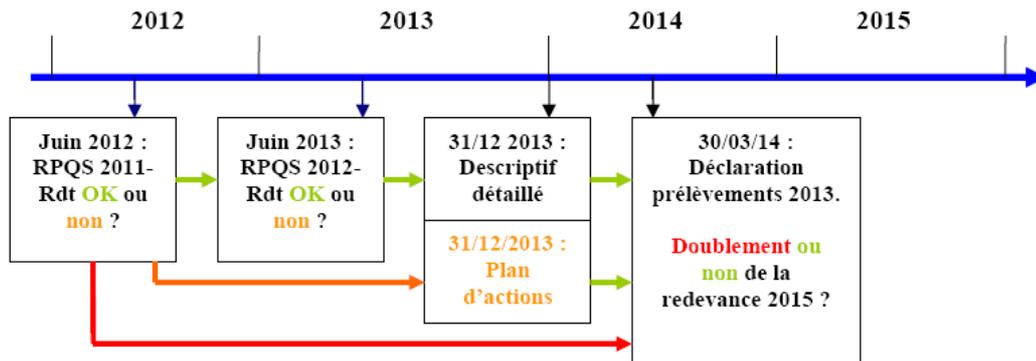
ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m3/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

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

Objectif de rendement GRENELLE II

En application de la loi Grenelle II (décret n°2012-97 du 27 janvier 2012) les collectivités sont invitées à une gestion patrimoniale des réseaux en vue de limiter les pertes en eau dans les réseaux de distribution.

Lorsque les pertes en eau dans les réseaux de distribution dépassent les seuils fixés par le décret, un plan d'action doit être élaboré. A défaut, une majoration (doublement) de la redevance pour prélèvement sur la ressource (en eau) est appliquée.



L'indice linéaire de consommation (ILC) est le ratio des volumes consommés sur le linéaire de réseau (hors branchements). Cet indicateur est usuellement utilisé pour caractériser la nature des réseaux.

Ruraux :	$ILC < 10 \text{ m}^3/\text{j.km}$
Semi-urbain :	$10 < ILC < 30 \text{ m}^3/\text{j.km}$
Urbain :	$ILC > 30 \text{ m}^3/\text{j.km}$

Les rendements fixés par la réglementation sont les suivants :

$$\text{Rendement} < 85\% \\ \text{ou} \\ \text{Rendement} < 65\% + 0.2 * ILC$$

Pour votre collectivité le rendement doit être **supérieur à 77,2 %** pour respecter la réglementation. Sur le SIAEP de Jouras Ponchartrain Maurepas, l'indice linéaire de consommation est d'environ 61,08 m³/j/km, et la densité de 62,7 branchements/km. Le réseau peut être qualifié d'urbain. A titre d'information, vous trouverez ci-après les la qualification du réseau de distribution en fonction de son indice linéaire de pertes.

URBAIN
Indice de pertes IP < 7 BON
7 < IP < 10 ACCEPTABLE
10 < IP < 15 MEDIOCRE
> 15 MAUVAIS

2.4. La qualité de l'eau produite et distribuée

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

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

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

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

2.4.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	8	8	3	3
Physico-chimique	624	624	197	197

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

	Contrôle sanitaire et surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Arsenic	5	5
Atrazine	5	5
Chlorures	5	5
Déséthylatrazine	5	5
Nitrates	5	5
Simazine	5	5
Sodium	5	5
Sulfates	5	5
Terbutylazine	3	3

Détail des non conformités sur la ressource :

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

2.4.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.² :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	120	120	98	98
Physico-chimique	616	616	64	63
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	237	237	179	179
Physico-chimique	609	609	453	453
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	375		81	

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué

	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	5	5	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	14	14	Référence de Qualité
Déséthylterbutylazine	5	5	Limite de Qualité
Fer total	37	37	Référence de Qualité
Nitrates	27	27	Limite de Qualité
Simazine	5	5	Limite de Qualité
Terbutylazine	1	1	Limite de Qualité
Turbidité	130	130	Limite et Référence de Qualité

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités	Nb de non-conformités	Nb d'analyses	Nb d'analyses Surveillance	Valeur du seuil et
-----------	------	------	-----------------------	-----------------------	---------------	----------------------------	--------------------

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

			Contrôle Sanitaire	Surveillance Délégitaire	Contrôle Sanitaire	Délégitaire	unité
Fluorures	1040	1720	0	1	21	25	1500 µg/l

Au cours de l'année 2013, nous avons pu constater un dépassement en fluorures sur l'eau mise en distribution. Suite à ce résultat, la dilution a été contrôlée et le prélèvement de contrôle réalisé par la suite (1 semaine après le dépassement) était conforme à la réglementation.

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

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

Paramètres microbiologiques	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	98,46 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	63	62	64	63	60
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1	0	0
Nombre total de prélèvements	63	62	65	63	60
Paramètres physico-chimique	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité physico-chimique	90,28 %	95,24 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	65	40	34	35	34
Nombre de prélèvements non conformes	7	2	0	0	0
Nombre total de prélèvements	72	42	34	35	34

Sur la base du contrôle officiel, le taux de conformité s'établit à 100% pour les prélèvements en vue d'analyses bactériologiques.

Pour les paramètres physico-chimiques, ce taux est également de 100% pour les prélèvements réalisés par l'ARS.

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

³ Agence Régionale de Santé

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

→ Teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère

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

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

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

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

Repérage des canalisations à risques

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

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

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

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

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

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

2.5. Les services aux clients

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

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

2.5.1. LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ Les abonnés du service

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	7 597	7 636	7 663	7 721	7 685	-0,5%
domestiques ou assimilés	7 593	7 632	7 659	7 717	7 681	-0,5%
autres que domestiques	0					
autres services d'eau potable	4	4	4	4	4	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	3 494 760	3 500 689	2 909 843	2 706 826	2 724 074	0,6%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	24 138	24 313	24 308	24 435	24 370	-0,3%

→ Les données par commune

JOUARS PONTCHARTRAIN		2012	2013
Appareils publics		8	8
Collectifs		4	4
Individuels		1 898	1 940
Industriels		1	1
Bâtiments communaux		13	15
Total		1 924	1 968
MAUREPAS		2012	2013
Appareils publics		24	24
Individuels		5 648	5 628
Industriels		4	4
Bâtiments communaux		58	57
Total		5 734	5 713
Total global		7 658	7 681

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2013
Abonnements Eau	7 681
Nombre de prises d'abonnements	555
Nombre de résiliations	556
Taux de mutations	7,23 %
Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)	228
<i>ASPECT</i>	9
<i>FUITES</i>	78
<i>GOUT</i>	0
<i>MANQUE D'EAU</i>	10
<i>ODEUR</i>	0
<i>PRESSION</i>	8
<i>PROBLEMES INSTALLATION</i>	119
Nombre de demandes sur factures	83
<i>DEGREVEMENT FUITE</i>	1
<i>ESTIMATION</i>	48
<i>INDEX DOUTEUX</i>	18
<i>TARIF MIS EN CAUSE</i>	16
Taux de clients bénéficiant d'un échéancier de paiement différé	0,55 %
Taux de clients prélevés	42,83 %
<i>dont mensualisés</i>	19,52 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	0,43 %
Déplacements pour impayés	57
<i>Branchement fermé</i>	12
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	15
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	22

2.5.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats pour notre Région en décembre 2013 sont :

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

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

- 💧 Taux d'interruption du service de l'eau **[P151.1]** : 0,91/1000 abonnés
- 💧 Taux de réclamations écrites **[P155.1]** : 0,52/1000 abonnés

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	99,81 %	99,59 %	99,37 %	99,81 %	98,74 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	539	728	636	528	555
Nombre de branchements ouverts dans le délai	538	725	632	527	548

→ *Le taux de réclamations écrites*

En 2013, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **0,52/1000 abonnés**.

DEMANDES ADMINISTRATIVES	2012	2013
CONTRAT	0	1
DEGREVEMENT FUITE	1	1
DIVERS AUTRES	1	0
DIVERS TRAVAUX	2	0
ESTIMATION	38	48
INDEX DOUTEUX	16	18
PLAINTRE RELEVE	0	0
RDV NON HONORE	0	0
REDEVANCE ASST	0	0
(sans regroupement)	1	1
TARIF MIS EN CAUSE	9	16
Total	68	85

DEMANDES TECHNIQUES	2012	2013
ASPECT	6	9
ASSAINISSEMENT OBSTRUCTION	0	0
AUTRES	1	4
FUITES	60	78
GOUT	0	0
MANQUE D'EAU	17	10
ODEUR	1	0
PLOMB	0	0
PRESSION	15	8
PROBLEMES INSTALLATION	187	119
Total	287	228

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

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

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

En 2013, le taux d'interruption de service pour votre service est de 0,91/1000 abonnés.

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,79	0,92	0,78	2,59	0,91
Nombre d'interruptions de service	6	7	6	20	7
Nombre d'abonnés (clients)	7 597	7 636	7 663	7 721	7 685

2.5.3. LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2013 : 15

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



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

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

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

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

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

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

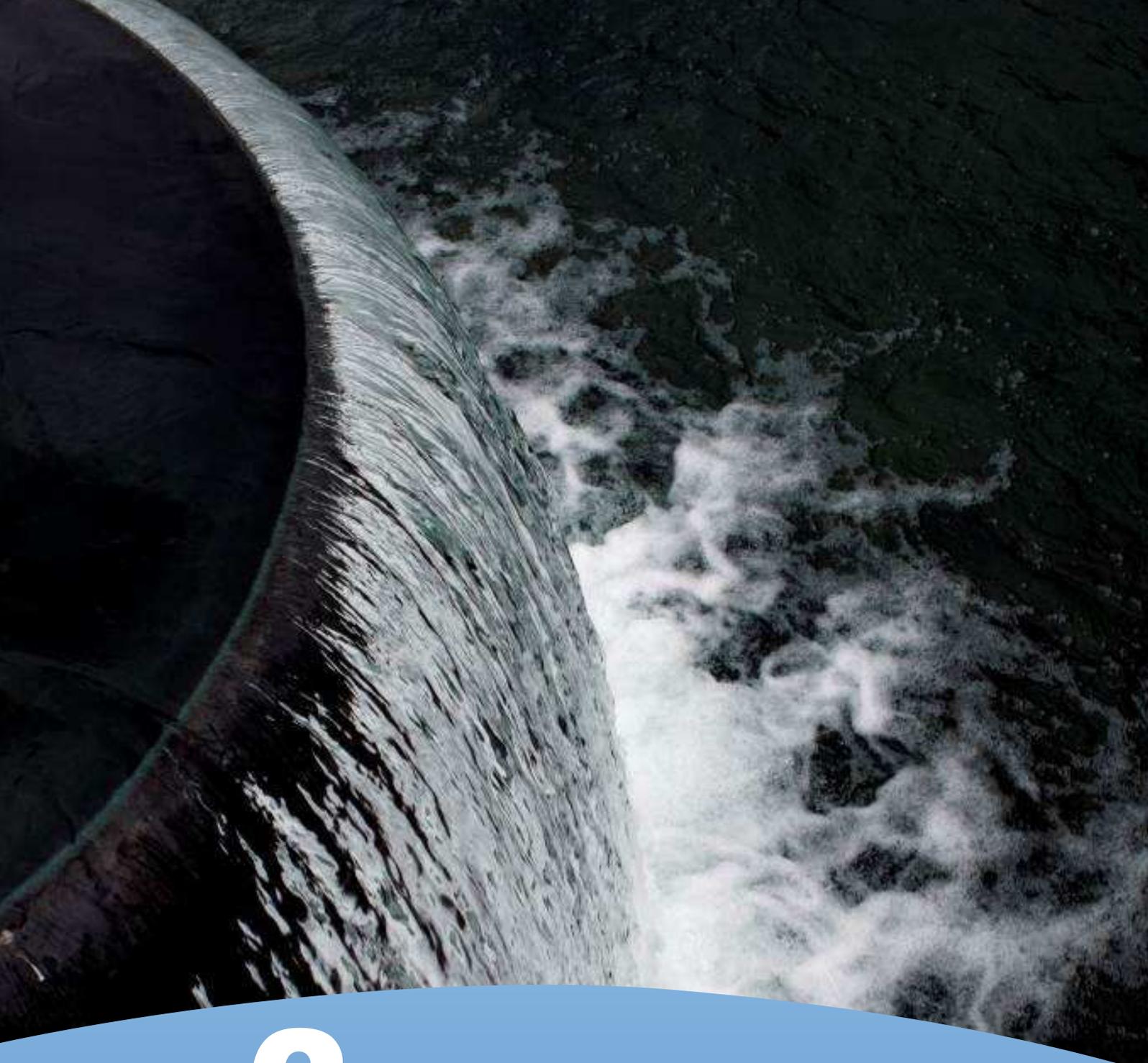


7 Emménagez, votre eau est là
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de réactivation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.
Votre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

8 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse
Notre équipe de chargés de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.
Votre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

Application de notre garantie Charte Service Client

In cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros.
Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.
Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si votre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.
L'application de la garantie de service doit être dépourvue de toute bonne foi dans des conditions normales et exceptionnelles. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances exceptionnelles, conditions climatiques difficiles (gel, inondations...), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inadaptés, absence d'un client au rendez-vous, flux comptés d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.



3.

LA VALORISATION DES RESSOURCES

3.1. La protection des ressources en eau

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P108.3] permet d'évaluer ce processus.

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	20 %	20 %	30 %	30 %	30 %

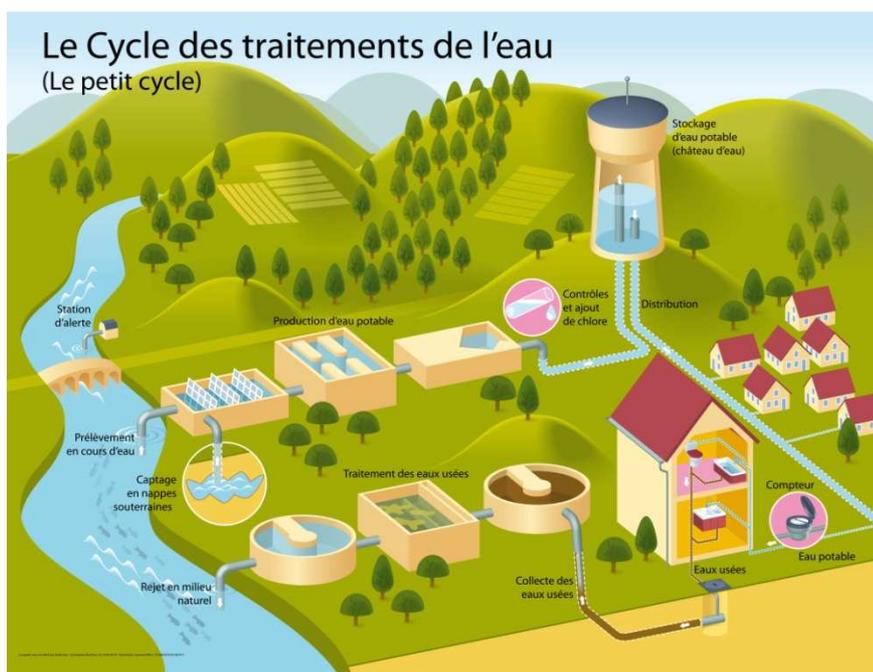
La protection des points d'eau et des captages a été rendue obligatoire par la loi sur l'eau du 3 janvier 1992 (article 13). Cette obligation rejoint l'article L.20 du Code de la Santé Publique qui impose aux collectivités la mise en place de périmètres de protection autour des points utilisés pour l'alimentation en eau potable.

Il s'agit d'une démarche très importante, d'autant plus que l'absence de protection peut engager la responsabilité de la collectivité en cas de distribution d'une eau non conforme aux normes de potabilité. De plus, aucune demande d'autorisation de traitement ou de distribution ne pourra être délivrée par l'autorité sanitaire si les périmètres de protection n'ont pas été définis au préalable.

M. Devers, hydrogéologue agréé nommé sur ce site a rendu son avis en mai 2011. Le débit d'exploitation du champ captant étant défini, la démarche peut être poursuivie. Elle est menée par le Conseil Général des Yvelines.

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2009	2010	2011	2012	2013
Les Mousseaux	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %
P4 - Cressay	20 %	20 %	40 %	40 %	40 %



3.2. L'énergie et les réactifs

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

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	104 380	104 953	242 697	238 036	238 058	0,0%
Installation de reprise			131 584	118 523	117 661	-0,7%
Installation de production	104 380	104 953	111 113	119 513	120 397	0,7%

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

→ La consommation de réactifs

Réactifs	Quantité	Commentaires
Chlore Gazeux	450 kg	BOUT DES CLOS Réservoir
Chlore Gazeux	20 kg	LES MOUSSEAUX Forage
Chlore Gazeux	1 580 kg	Champ captant Cressay

3.3. La valorisation des déchets liés au service

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



4.

**LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

4.1. Le prix du service public de l'eau

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

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

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

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

4.1.2. LE PRIX DU SERVICE

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

MAUREPAS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2014	N/N-1
Part délégataire			86,24	88,40	2,50%
Abonnement			23,30	23,88	2,49%
Consommation	120	0,5377	62,94	64,52	2,51%
Part syndicale			24,00	19,20	-20,00%
Consommation	120	0,1600	24,00	19,20	-20,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0714	4,36	8,57	96,56%
Organismes publics			48,00	48,00	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Total € HT			162,60	164,17	0,97%
TVA			8,94	9,03	1,01%
Total TTC			171,54	173,20	0,97%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,43	1,44	0,70%

4.1.3. LA FACTURE 120 M³

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

Les factures type sont présentées en Annexe.

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

→ **Montant des abandons de créance et total des aides accordées par VEOLIA Eau [P109.0], en 2013 : 241 €**

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	6	5	2	5	5
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	447,86	242,70	332,05	534,99	241,07
Volume vendu selon le décret (m3)	3 494 760	3 500 689	2 909 843	2 706 826	2 724 074

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	90	74	81	97	42

4.3. Les engagements sociaux et environnementaux

4.3.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

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

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

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

4.3.2. L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU SERVICE

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

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

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

4.3.3. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

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

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

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



5.

LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

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

→ *Le CARE*

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

LIBELLE	2012	2013	Ecart
PRODUITS	2 186 062	1 986 408	-9,13 %
Exploitation du service	1 210 718	1 251 299	
Collectivités et autres organismes publics	919 656	657 171	
Travaux attribués à titre exclusif	31 862	56 459	
Produits accessoires	23 826	21 479	
CHARGES	2 193 915	2 045 445	-6,77 %
Personnel	428 760	424 853	
Energie électrique	182 068	188 107	
Achats d'eau	3 501	-1 001	
Produits de traitement	4 338	3 458	
Analyses	26 284	23 135	
Sous-traitance, matières et fournitures	80 988	94 769	
Impôts locaux et taxes	18 315	21 685	
Autres dépenses d'exploitation			
	<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>		
	<i>Engins et véhicules</i>		
	<i>Informatique</i>		
	<i>Assurances</i>		
	<i>Locaux</i>		
	<i>Autres</i>		
	-35 352	5 459	
Contribution des services centraux et recherche	66 767	73 736	
Collectivités et autres organismes publics	919 656	657 171	
Charges relatives aux renouvellements			
	<i>Pour garantie de continuité du service</i>		
	<i>Programme contractuel (Renouvellements)</i>		
	69 708	82 063	
Charges relatives aux investissements			
	<i>Programme contractuel (Investissements)</i>		
	<i>Investissements incorporels</i>		
	5 827	5 914	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	8 893	10 463	
RESULTAT AVANT IMPOT	-7 853	-59 037	NS
RESULTAT	-7 853	-59 037	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: E3460

Données en €

→ L'état détaillé des produits

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

Référence: E3460

LIBELLE	2012	2013	Ecart
Recettes liées à la facturation du service <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	818 525 899 632 -81 107	838 052 744 096 93 956	2,39 %
Ventes d'eau à d'autres services publics <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	361 077 400 762 -39 685	382 807 361 853 20 954	6,02 %
Autres recettes liées à l'exploitation du service <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	31 116 31 116 0	30 440 30 440 0	-2,17 %
Exploitation du service	1 210 718	1 251 299	3,35 %
Produits : part de la collectivité contractante <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	362 155 421 096 -58 941	172 900 235 980 -63 080	NS
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau) <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	112 241 133 933 -21 692	38 588 101 910 -63 323	NS
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	445 903 517 311 -71 408	446 259 378 808 67 451	0,08 %
Redevance Modernisation réseau <i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i> <i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-642 -642 0	-576 -576 0	10,34 %
Collectivités et autres organismes publics	919 656	657 171	-28,54 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	31 862	56 459	NS
Produits accessoires	23 826	21 479	-9,85 %

Données en €

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la Société y figurant sont ceux, conformément au décret n° 2005-236 du 14 mars 2005, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ Programme contractuel d'investissement

Opération
E3460_Modules de radiorelevés

→ Programme contractuel de renouvellement

Opération	Qté
BRANCHEMENTS EAU PLOMB	75
COMPTEURS EAU DIA: 12- 20 MIL.: 4	1089

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Nature des biens	2013
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	0,00
Equipements (€)	31 062,14
Génie civil (€)	0,00
Compteurs (€)	0,00

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

Opération	Qté
STERILISATION	
HYDRAULIQUE	
TELEGESTION	
GROUPE ELECTROPOMPE 70M3/H 150M	
DESHUMIDIFICATEUR	
2 STABILIS PRESSION MAUREPAS VV	

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

Si VEOLIA Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition¹, deux cas se présentent :

Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.

Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à VEOLIA Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de VEOLIA Eau du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

Les biens de retour (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) sont, sauf stipulations spécifiques, 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 SALAIRES DE VEOLIA EAU

Les salariés de VEOLIA Eau bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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 déléguée, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.

compensateurs,...

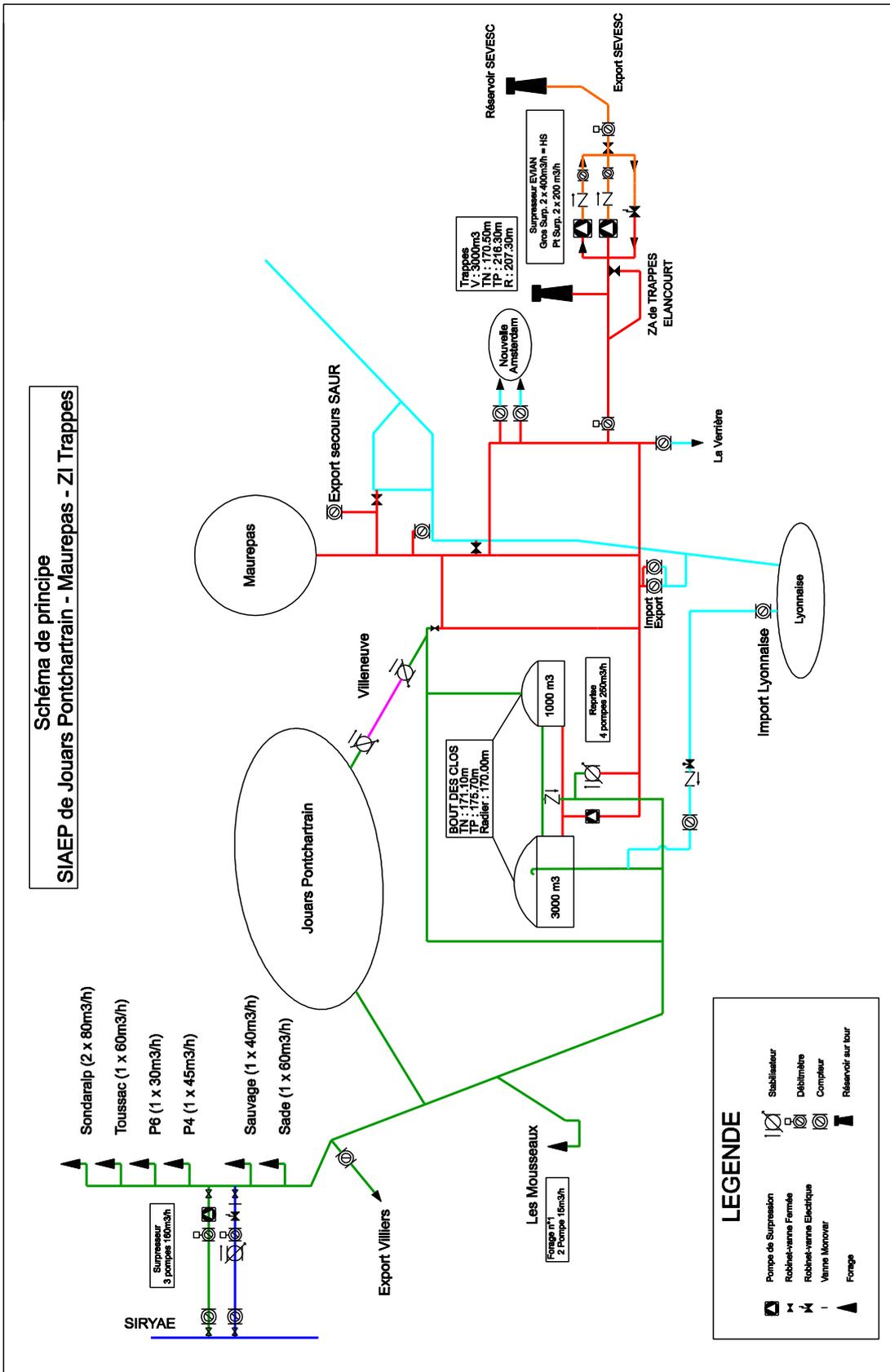
concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies,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



6.

ANNEXES

6.1. Le synoptique du réseau



6.2. Le contrôle de l'eau

→ Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	100	120	18	mg/l
Chlorures	33,60	42,10	21	250 mg/l
Fluorures	1040	1720	46	1500 µg/l
Magnésium	28	39	18	mg/l
Nitrates	9	16,50	27	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0,03	5	.5 µg/l
Potassium	2	4,60	11	mg/l
Sodium	7,20	21	11	200 mg/l
Sulfates	44	125	21	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	30,50	47,50	27	°F

→ Surveillance des eaux produites et distribuées

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	60	60	53	53	113	113
Physico-chimie	34	34	28	27	62	61

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	96,4 %	98,4 %

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

Bilan par entité du réseau et par paramètre :

Unité de production - Les Mousseaux - Jouars						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
S-Métolachlore	0		0	1	µg/l	<=0,1
Acétochlore	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cymoxanyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Mécoprop	0		0	1	µg/l	<=0,1
2,4-D	0		0	1	µg/l	<=0,1
2,4-MCPA	0		0	1	µg/l	<=0,1
Carbendazime	0		0	1	µg/l	<=0,1
Carbétamide	0		0	1	µg/l	<=0,1
Fer total	1	1,00	1	1	µg/l	<=200
Manganèse total	0		0	1	µg/l	<=50
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	11	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	12	n/100ml	<=0
E.Coli /100ml	0		0	12	n/100ml	<=0
Entérocoques fécaux	0		0	12	n/100ml	<=0
E.Coli /Colilert	0		0	2	Qualitatif	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	1,18	9	11	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	2	Qualitatif	<=0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	8	n/100ml	<=0
Hydroxyterbuthylazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Atrazine-2-hydroxy	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuthylazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuméton	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déisopropylatrazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Atrazine déséthyl déisopropyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déséthylatrazine	0,03	0,03	0,03	1	µg/l	<=0,1
Pentachlorophénol	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dicamba	0		0	1	µg/l	<=0,1
Imazabéthabenz	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dinoterbe	0		0	1	µg/l	<=0,1
DDE-4-4'	0		0	1	µg/l	<=0,1
Heptachlore époxyde	0		0	1	µg/l	<=0,03
DDD-2-4'	0		0	1	µg/l	<=0,1
Heptachlore	0		0	1	µg/l	<=0,03
Dieldrine	0		0	1	µg/l	<=0,03
DDT-4,4'	0		0	1	µg/l	<=0,1
Aldrine	0		0	1	µg/l	<=0,03
Oxadiazon	0		0	1	µg/l	<=0,1
DDE-2,4'	0		0	1	µg/l	<=0,1
DDD-4-4'	0		0	1	µg/l	<=0,1

Unité de production - Les Mousseaux - Jouars						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
DDT-2,4'	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dichlorvos	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chlorpyriphos méthyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Prochloraze	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pyriméthanile	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chlorothalonil	0		0	1	µg/l	<=0,1
Diflufénicanil	0		0	1	µg/l	<=0,1
Fluthiamide	0		0	1	µg/l	<=0,1
Fluazinam	0		0	1	µg/l	<=0,1
Fenpropidin	0		0	1	µg/l	<=0,1
Bénalaxyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dichlorobenzamide-2,6	0		0	1	µg/l	<=0,1
Bromacil	0		0	1	µg/l	<=0,1
Ethofumésate	0		0	1	µg/l	<=0,1
Metaldéhyde	0		0	1	µg/l	<=0,1
Quinmerac	0		0	1	µg/l	<=0,1
Propanil	0		0	1	µg/l	<=0,1
Aclonifène	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dicofol	0		0	1	µg/l	<=0,1
Sulfosate	0		0	1	µg/l	<=0,1
Anthraquinone	0		0	1	µg/l	<=0,1
Norflurazon	0		0	1	µg/l	<=0,1
Oxadixyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Prosulfocarbe	0		0	1	µg/l	<=0,1
Glyphosate	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métazachlore	0		0	1	µg/l	<=0,1
Quinoxifen	0		0	1	µg/l	<=0,1
Sulcotrione	0		0	1	µg/l	<=0,1
Lenacile	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pesticides totaux	0,03	0,03	0,03	1	µg/l	<=0,5
Cyprodinil	0		0	1	µg/l	<=0,1
Azoxystrobine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Bifenox	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chloridazone	0		0	1	µg/l	<=0,1
Clopyralid	0		0	1	µg/l	<=0,1
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métalaxyle	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cyperméthrine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chlore libre	0,26	0,39	0,61	39	mg/l	
Chlore total	0,3	0,43	0,65	39	mg/l	
Pendiméthaline	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métribuzine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Simazine	0		0	1	µg/l	<=0,1

Unité de production - Les Mousseaux - Jouars						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Atrazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métamitron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Bentazone	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbutryne	0		0	1	µg/l	<=0,1
Epoxyconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbuconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cyproconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Diuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chlortoluron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Tribenuron-méthyle	0		0	1	µg/l	<=0,1
Ethidimuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Metsulfuron méthyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Linuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Flazasulfuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Isoproturon	0		0	1	µg/l	<=0,1
Unité de production - Cressay - Mélange 6 forages						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Acétochlore	0		0	3	µg/l	<=0,1
Propachlore	0		0	1	µg/l	<=0,1
Tébutame	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métolachlore	0		0	2	µg/l	<=0,1
Alachlore	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cymoxanyl	0		0	3	µg/l	<=0,1
S-Métolachlore	0		0	3	µg/l	<=0,1
Isoxaben	0		0	1	µg/l	<=0,1
2,4-MCPA	0		0	4	µg/l	<=0,1
2,4-D	0		0	4	µg/l	<=0,1
Triclopyr	0		0	1	µg/l	<=0,1
Fluazifop butyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Mécoprop	0		0	4	µg/l	<=0,1
2,4,5-T	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dichlorprop	0		0	1	µg/l	<=0,1
Carbétamide	0		0	4	µg/l	<=0,1
Aldicarbe	0		0	1	µg/l	<=0,1
Méthomyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Carbendazime	0		0	3	µg/l	<=0,1
Propoxur	0		0	1	µg/l	<=0,1
Benfuracarbe	0		0	1	µg/l	<=0,1
Molinate	0		0	1	µg/l	<=0,1
Carbaryl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pyrimicarbe	0		0	1	µg/l	<=0,1
Asulam	0		0	1	µg/l	<=0,1
Manganèse total	1,46	1,80	2,41	4	µg/l	<=50

Unité de production - Cressay - Mélange 6 forages						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	0,35	88,71	140	16	µg/l	<=200
E.Coli /100ml	0		0	24	n/100ml	<=0
Entérocoques fécaux	0		0	24	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	0,38	3	24	n/ml	
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	18	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	0,17	2	24	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	24	n/100ml	<=0
Atrazine déséthyl déisopropyl	0		0	3	µg/l	<=0,1
Atrazine-2-hydroxy	0	0,00	0,008	4	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuméton	0		0	3	µg/l	<=0,1
Hydroxyterbuthylazine	0		0	3	µg/l	<=0,1
Déséthylatrazine	0	0,01	0,011	4	µg/l	<=0,1
Déiisopropylatrazine	0	0,00	0,011	4	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuthylazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Dinoterbe	0		0	4	µg/l	<=0,1
Dicamba	0		0	3	µg/l	<=0,1
Ioxynil	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pentachlorophénol	0		0	3	µg/l	<=0,1
Imazabéthabenz	0		0	4	µg/l	<=0,1
Heptachlore époxyde	0		0	3	µg/l	<=0,03
Heptachlore époxyde cis	0		0	1	µg/l	<=0,03
Hexachlorobenzène	0		0	1	µg/l	<=0,1
HCH Delta	0		0	1	µg/l	<=0,1
Endosulfan Béta	0		0	1	µg/l	<=0,1
Endrine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Endosulfan Alpha	0		0	1	µg/l	<=0,1
Heptachlore	0		0	4	µg/l	<=0,03
Dieldrine	0		0	4	µg/l	<=0,03
DDT-4,4'	0		0	4	µg/l	<=0,1
Endosulfan sulfate	0		0	1	µg/l	<=0,1
DDE-4-4'	0		0	3	µg/l	<=0,1
Heptachlore époxyde trans	0		0	1	µg/l	<=0,03
Aldrine	0		0	4	µg/l	<=0,03
DDD-2-4'	0		0	3	µg/l	<=0,1
Chlordane alpha	0		0	1	µg/l	<=0,1
DDT-2,4'	0		0	4	µg/l	<=0,1
Quintozène	0		0	1	µg/l	<=0,1
HCH Gamma (Lindane)	0		0	1	µg/l	<=0,1
DDD-4-4'	0		0	3	µg/l	<=0,1
DDE-2,4'	0		0	3	µg/l	<=0,1
Oxadiazon	0		0	3	µg/l	<=0,1
HCH Alpha	0		0	1	µg/l	<=0,1

Unité de production - Cressay - Mélange 6 forages						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Chloropyriphos éthyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Phosphamidon	0		0	1	µg/l	<=0,1
Oxydéméton méthyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pyrimiphos méthyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Diméthoate	0		0	1	µg/l	<=0,1
Diazinon	0		0	1	µg/l	<=0,1
Parathion méthyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dichlorvos	0		0	3	µg/l	<=0,1
Chlorpyriphos méthyl	0		0	2	µg/l	<=0,1
Parathion éthyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Thiométon	0		0	1	µg/l	<=0,1
Ethion	0		0	1	µg/l	<=0,1
Vamidotion	0		0	1	µg/l	<=0,1
Malathion	0		0	1	µg/l	<=0,1
Diflufénicanil	0		0	4	µg/l	<=0,1
Fluquinconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Acétamipride	0		0	1	µg/l	<=0,1
Imazalile	0		0	1	µg/l	<=0,1
Fluthiamide	0		0	3	µg/l	<=0,1
Fluazinam	0		0	3	µg/l	<=0,1
Fenpropidin	0		0	3	µg/l	<=0,1
Prochloraze	0		0	3	µg/l	<=0,1
Pyriméthanile	0		0	3	µg/l	<=0,1
Chlorothalonil	0		0	3	µg/l	<=0,1
Fludioxynyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Fenpropimorphe	0		0	1	µg/l	<=0,1
Mésotrione	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métosulam	0		0	1	µg/l	<=0,1
Bénalaxyl	0		0	4	µg/l	<=0,1
Dichlorobenzamide-2,6	0		0	3	µg/l	<=0,1
4-isopropylphénylurée	0		0	1	µg/l	<=0,1
Imidaclopride	0		0	1	µg/l	<=0,1
Trifluraline	0		0	1	µg/l	<=0,1
Bromacil	0		0	3	µg/l	<=0,1
Ethofumésate	0		0	4	µg/l	<=0,1
Metaldéhyde	0		0	4	µg/l	<=0,1
4-isopropylphényl-3-méthylurée	0		0	1	µg/l	<=0,1
Bromuconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Furalaxyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Quizalofop Ethyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Propanil	0		0	4	µg/l	<=0,1
Aclonifène	0		0	3	µg/l	<=0,1
Dicofol	0		0	3	µg/l	<=0,1

Unité de production - Cressay - Mélange 6 forages

Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Quinmerac	0		0	3	µg/l	<=0,1
Bupirimate	0		0	1	µg/l	<=0,1
Butraline	0		0	1	µg/l	<=0,1
Thiabendazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Anthraquinone	0		0	3	µg/l	<=0,1
Sulfosate	0		0	2	µg/l	<=0,1
Flurochloridone	0		0	1	µg/l	<=0,1
Fomesafen	0		0	1	µg/l	<=0,1
Tétraconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Glyphosate	0		0	4	µg/l	<=0,1
Métazachlore	0		0	4	µg/l	<=0,1
Norflurazon	0		0	3	µg/l	<=0,1
Oxadixyl	0		0	3	µg/l	<=0,1
Prosulfocarbe	0		0	4	µg/l	<=0,1
Benoxacor	0		0	1	µg/l	<=0,1
Hexachloroéthane	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pencycuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Picoxystrobine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Lenacile	0		0	3	µg/l	<=0,1
Quinoxifen	0		0	3	µg/l	<=0,1
Sulcotrione	0		0	4	µg/l	<=0,1
Pyraclostrobin	0		0	1	µg/l	<=0,1
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0		0	4	µg/l	<=0,1
Azoxystrobine	0		0	3	µg/l	<=0,1
Bifenox	0		0	3	µg/l	<=0,1
Chloridazone	0		0	3	µg/l	<=0,1
Clopyralid	0		0	3	µg/l	<=0,1
Métalaxyle	0		0	4	µg/l	<=0,1
Pesticides totaux	0	0,01	0,029	4	µg/l	<=0,5
Cyprodinil	0		0	3	µg/l	<=0,1
3,4-dichlorophénylurée	0		0	1	µg/l	<=0,1
Perméthrine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Deltaméthrine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cyperméthrine	0		0	3	µg/l	<=0,1
Chlore libre	0,2	0,52	0,87	69	mg/l	
Chlore total	0,28	0,58	0,99	69	mg/l	
Simazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Atrazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Métribuzine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Pendiméthaline	0		0	3	µg/l	<=0,1
Prométhrine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbutylazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbutryne	0		0	4	µg/l	<=0,1

Unité de production - Cressay - Mélange 6 forages						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Bentazone	0		0	4	µg/l	<=0,1
Cyanazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métamitron	0		0	3	µg/l	<=0,1
Total Terbutylazine et Métabo	0		0	1	µg/l	<=0,5
Terbuméton	0		0	1	µg/l	<=0,1
Propazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Secbuméton	0		0	1	µg/l	<=0,1
Flutriafol	0		0	1	µg/l	<=0,1
Hexaconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Epoxyconazole	0		0	3	µg/l	<=0,1
Cyproconazole	0		0	3	µg/l	<=0,1
Metconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbuconazole	0		0	3	µg/l	<=0,1
Propiconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Nicosulfuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Diflubenzuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Diméfuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Triasulfuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Foramsulfuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métobromuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Monuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Metabenzthiazuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Ethidimuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Isoproturon	0		0	4	µg/l	<=0,1
Mesosulfuron methyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chlortoluron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Flazasulfuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Metoxuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Flupyrsulfuron methyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Flufénoxuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Tribenuron-méthyle	0		0	3	µg/l	<=0,1
Metsulfuron méthyl	0		0	3	µg/l	<=0,1
Linuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Diuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Néburon	0		0	1	µg/l	<=0,1
Zone de distribution - Jouars Ponchartrain - Ville						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	64	77,29	96	7	µg/l	<=200
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	1,68	12	19	n/ml	
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	19	n/100ml	<=0

Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	3	Qualitatif	<=0
E.Coli /100ml	0		0	19	n/100ml	<=0
Bactéries Coliformes	0		0	19	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	7,63	119	19	n/ml	
Entérocoques fécaux	0		0	19	n/100ml	<=0
E.Coli /Colilert	0		0	3	Qualitatif	<=0
Chlore total	0	0,15	0,45	83	mg/l	
Chlore libre	0	0,10	0,36	83	mg/l	

Zone de distribution - Ville Maurepas - ZA Trappes

Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	2	81,43	150	14	µg/l	<=200
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	4,14	47	50	n/ml	
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	50	n/100ml	<=0
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	3	Qualitatif	<=0
E.Coli /100ml	0		0	50	n/100ml	<=0
Bactéries Coliformes	0		0	50	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	3,20	68	50	n/ml	
Entérocoques fécaux	0		0	50	n/100ml	<=0
E.Coli /Colilert	0		0	3	Qualitatif	<=0
Chlore total	0	0,39	0,62	86	mg/l	
Chlore libre	0	0,34	0,55	86	mg/l	

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	365	280	57
Physico-chimique	2224	795	1455

6.3. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

Les Mousseaux(Désinfection seule)	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	104 380	104 953	111 113	119 513	120 397	0,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	911	811	759	811	682	-15,9%
Volume produit refoulé (m3)	114 542	129 485	146 319	147 418	176 432	19,7%
P4 - Cressay(Désinfection seule)	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	335 760	298 174	147 823	161 258	189 157	17,3%
P6 - Cressay(Désinfection seule)	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	295 671	327 345	332 544	355 079	267 474	-24,7%
SADE - Cressay(Désinfection seule)	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	422 352	417 236	470 794	417 074	333 701	-20,0%
SAUVAGE - Cressay(Désinfection seule)	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	187 957	490 276	542 096	533 496	531 353	-0,4%
SONDARALP - Cressay(Désinfection seule)	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	642 868	590 758	552 191	533 478	516 020	-3,3%
TOUSSAC - Cressay(Désinfection seule)	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	514 459	554 417	494 179	347 295	489 705	41,0%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

Bout des Clos - Maurepas	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)			131 584	118 523	117 661	-0,7%
Energie facturée consommée (kWh)	688 581					
Consommation spécifique (Wh/m3)				57	56	-1,8%
Volume pompé (m3)	2 299 817	2 338 894	2 539 627	2 086 160	2 116 867	1,5%
Reprise Cressay	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume pompé (m3)	928 675	947 266	307 201	302 208	276 212	-8,6%

6.4. La facture 120 M³

JOUARS PONTCHARTRAIN	m ³	Prix au 01/01/2014	Montant au 01/01/2013	Montant au 01/01/2014	N/N-1
Production et distribution de l'eau			114,60	116,17	1,37%
Part délégataire			86,24	88,40	2,50%
Abonnement			23,30	23,88	2,49%
Consommation	120	0,5377	62,94	64,52	2,51%
Part syndicale			24,00	19,20	-20,00%
Consommation	120	0,1600	24,00	19,20	-20,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0714	4,36	8,57	96,56%
Collecte et dépollution des eaux usées			189,23	210,39	11,18%
Part autre(s) collectivité(s)			189,23	210,39	11,18%
Abonnement			42,00	46,70	11,19%
Consommation	120	1,3641	147,23	163,69	11,18%
Organismes publics et TVA			108,71	117,67	8,24%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			24,71	33,67	36,26%
TOTAL € TTC			412,54	444,23	7,68%

MAUREPAS	m ³	Prix au 01/01/2014	Montant au 01/01/2013	Montant au 01/01/2014	N/N-1
Production et distribution de l'eau			114,60	116,17	1,37%
Part délégataire			86,24	88,40	2,50%
Abonnement			23,30	23,88	2,49%
Consommation	120	0,5377	62,94	64,52	2,51%
Part syndicale			24,00	19,20	-20,00%
Consommation	120	0,1600	24,00	19,20	-20,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0714	4,36	8,57	96,56%
Collecte et dépollution des eaux usées			152,09	153,37	0,84%
Part autre(s) délégataire(s)			66,89	68,17	1,91%
Consommation	120	0,5681	66,89	68,17	1,91%
Part autre(s) collectivité(s)			85,20	85,20	0,00%
Consommation	120	0,7100	85,20	85,20	0,00%
Organismes publics et TVA			67,59	111,97	65,66%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000		36,00	
TVA			19,59	27,97	42,78%
TOTAL € TTC			334,28	381,51	14,13%

6.5. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

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

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FAITS MARQUANTS

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué tant par des attentes renforcées des clients (traçabilité de l'eau, maîtrise des coûts...) que par une complexité croissante en termes de savoir-faire et de technologies, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2012 une nouvelle organisation plus adaptée aux nouveaux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, articulée en niveaux successifs (siège national, directions régionales, centres, services, unités opérationnelles voire regroupements de contrats) se caractérise par une forte spécialisation des entités (usines, réseaux, maintenance...) partout où une taille critique peut être atteinte autour d'une spécialité donnée.

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats et à leur attribuer la quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée conformément à l'approche exposée au paragraphe 2.2.1.

L'année 2013 a vu l'absorption de la société Compagnie des Eaux de la Ville de Rambouillet par fusion absorption avec la société Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux avec l'accord des collectivités concernées.

Cette fusion a pris juridiquement effet au 20 décembre 2013 mais avec effet rétroactif au 1er janvier 2013 tel que prévu par la loi. Cela signifie que toutes les écritures comptables enregistrées à compter du 1^{er} janvier 2013 au titre des contrats initialement conclus avec la société Compagnie des Eaux de la Ville de Rambouillet sont comptabilisées dans les comptes de la société Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux. Par analogie avec, par exemple en pareil cas, le calcul de l'impôt sur les sociétés, les sociétés Compagnie des Eaux de la Ville de Rambouillet et Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux présentent au titre de 2013 un seul compte annuel de résultat d'exploitation pour les contrats initialement conclus avec la société Compagnie des Eaux de la Ville de Rambouillet sous l'entête de la société Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux, l'ensemble des obligations et des charges liées au contrat étant transférées sans modification.

1 - PRODUITS

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

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

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

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

2 - CHARGES

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

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

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

2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

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

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

2.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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.

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

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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 1992, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1992.

- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période,

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

- Impact des avances remboursables à taux zéro

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

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

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

2-2 – Charges réparties

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

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

2.2.1 – Principe de répartition

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

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

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat. A noter par ailleurs que compte tenu de leur montant et de leur caractère non récurrents, les rappels de taxe professionnelle acquittés en 2013 n'ont pas été portés en minoration de la valeur ajoutée.

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

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

A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais de production d'eau d'une installation donnée sont répartis entre les contrats desservis par cette installation au prorata des volumes.

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

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

2.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 – Autres charges

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

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

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

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

2.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2013 au titre de l'exercice 2012.

3 - AUTRES INFORMATIONS

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

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de

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

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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



VEOLIA EAU COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

E3460 Jouars Ponchartrain Maurepas (Siaep de)

ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2013 - EAU

	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volume	PU	MtHT	Volume	PU	MtHT
Produits facturés						
Part Abonnement						
Total Part Abonnement :			245 815,66 €			0,00 €
Part Consommation						
	324 202	0,5099 €	165 313,04 €	1	0,0500 €	0,05 €
	657 024	0,5245 €	344 611,04 €	1 162 929	0,0700 €	81 405,03 €
				132 170	0,1600 €	21 147,20 €
				44 526	0,1800 €	8 014,68 €
				477 689	0,2000 €	95 537,80 €
				326 841	0,2500 €	81 710,25 €
Rappel négatif suite à abaissement de 20% de la part Syndicale						-46 124,76 €
Factures annulées au titre d'exercices antérieurs			-11 272,87 €			-5 710,00 €
Total Part Consommation :			498 651,21 €			235 980,25 €
Total des produits facturés :			744 466,87 €			235 980,25 €
Dédommagement Charte Qualité			-371,15 €			
Total des produits au titre de l'année <i>(hors estimations sur consommations)</i>			744 095,72 €			235 980,25 €
Variation de la part estimée sur consommations			93 955,86 €			-63 080,36 €
Produits nets d'exploitation			838 051,58 €			172 899,89 €

6.6. Les nouveaux textes réglementaires

Certains textes présentés ci-dessous peuvent avoir un impact contractuel. VEOLIA Eau se tient à disposition pour assister la collectivité dans l'évaluation de leur impact local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

6.6.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Limitation des « pertes en eau sur réseaux »*⁵

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

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

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

→ *Fuite après compteur : nouvelles modalités de facturation*⁶

En cas d'augmentation anormale de sa consommation d'eau potable liée à une fuite sur une canalisation après compteur, l'abonné d'un local à usage d'habitation peut bénéficier d'un écrêtement de sa facture : il n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Le service d'eau, lorsqu'il constate une augmentation anormale lors du relevé de compteur, doit en informer « sans délai » l'abonné, « par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé ».

L'abonné doit faire réparer la fuite par un professionnel dans le mois suivant cette information et attester de cette réparation : le service d'eau peut procéder à tout contrôle, sur pièces et sur place, pour vérifier que la fuite a bien été localisée et que la réparation a été effectuée.

Lorsque l'abonné bénéficie de l'écrêtement, les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur canalisation n'entrent pas dans le calcul de la redevance d'assainissement.

Le nouveau dispositif entre en application le 1^{er} juillet 2013, mais ses dispositions peuvent être mises en œuvre pendant la **période transitoire** (du 27 septembre 2012 au 30 juin 2013).

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

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

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

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

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

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

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

→ Gestion clientèle

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

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

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

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

→ Normes techniques

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

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

⁸ Arrêté du 3 septembre 2012.

⁹ Norme n°48 éditée par la CNIL.

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

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

¹² Arrêté du 22 juin 2012.

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

→ *Risques professionnels*¹³

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

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

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

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

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

6.6.2. EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

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

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

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

→ *Protection de la ressource*

Des compléments sont apportés aux critères d'évaluation et procédures à suivre pour établir l'état des eaux souterraines et les tendances significatives et durables à la hausse de dégradation de leur état chimique¹⁶.

En 2013, les tarifs maximums de la redevance pour pollution de l'eau sont augmentés pour certaines substances dangereuses pour l'environnement rejetées dans les masses d'eau souterraines et superficielles.

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

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

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

¹⁶ Arrêté du 2 juillet 2012.

Le stockage souterrain de CO₂ est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions¹⁷. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages¹⁸.

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

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

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

→ Protection des milieux

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

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

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

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

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

¹⁷ Arrêté du 23 juillet 2012.

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

¹⁹ Arrêté du 6 août 2012.

²⁰ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

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

²² Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

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

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

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

→ Réforme des enquêtes publiques²⁵

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

→ Evaluation des incidences environnementales

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

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

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

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

→ Gestion des risques « inondations »

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

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

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

²⁷ Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

²⁸ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

²⁹ Arrêté du 27 avril 2012.

6.7. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, avec le barème suivant :

- ◆ 0 point : absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet ;
- ◆ + 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable.
- ◆ + 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.

L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :

- ◆ + 10 points : existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.

Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

- ◆ + 10 points : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseignée.

Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ces 40 points doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- ◆ + 10 points : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux ;
- ◆ + 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ;
- ◆ + 10 points : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements ;
- ◆ + 10 points : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ;

- ◆ + 10 points : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite ;
- ◆ + 10 points : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ;
- ◆ + 10 points : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans);
- ◆ + 5 points : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

La description des grands ouvrages (puits, réservoirs, stations de traitement, pompages...) n'est pas prise en compte pour le calcul de cet indice.

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.8. Listes d'intervention

6.8.1. FUITES

Liste des fuites sur canalisations

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
MAUREPAS	19/01/2013	Square du Morbihan	60	PVC
JOUARS PONTCHARTRAIN	04/02/2013	Rue Alfred de Musset	25	PEHD
MAUREPAS	03/06/2013	17 rue des Sorces	100	Fonte
JOUARS PONTCHARTRAIN	18/08/2013	Rue du Moulin Neuf	100	Fonte
JOUARS PONTCHARTRAIN	18/08/2013	Rue du Moulin Neuf	100	Fonte

Liste des fuites sur branchements

Commune	Date	Adresse	Diamètre
MAUREPAS	19/01/2013	11 Ru d'Aven	RPC - DN20
MAUREPAS	23/02/2013	4 square du Boulonnais	RPC - DN20
MAUREPAS	14/03/2013	15 rue Darré	RPC - DN20
JOUARS PONTCHARTRAIN	19/04/2013	63 rue de Neauphle	Plomb - DN20
MAUREPAS	14/05/2013	15 avenue du Forez	PEHD - DN50
MAUREPAS	14/06/2013	4 allée de la Meuse	PEHD - DN25
MAUREPAS	10/08/2013	1 rue du Jura	PEHD - DN25
MAUREPAS	19/08/2013	14 Villeparc	PVC - DN50
MAUREPAS	03/10/2013	20 avenue du Quercy	RPC - DN20
JOUARS PONTCHARTRAIN	17/10/2013	11 route du Tremblay	RPC - DN20



Qui sommes-nous ?

89 094 collaborateurs;

101 millions de personnes alimentées en eau potable dans le monde

71 millions d'habitants bénéficiant du service d'assainissement dans le monde

Chiffres 2012

Document à usage externe

Crédits photos : © Photothèque Veolia: Lesquare / F. Benausse / A. Desvaux / W. Crozes, Jean Marie Ramès, Samuel Bigot/Andia, Rodolphe Escher, Olivier Guerrin,

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

 **VEOLIA**
EAU