

2014

## 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)*

## REPERES DE LECTURE

Notre mémoire explicatif intègre différents repères visuels destinés à faciliter sa lecture.

Vous trouverez ci-dessous une explication quant à l'usage de chacun des pictogrammes utilisés.

<i>Repère visuel</i>	<i>Objectif</i>
	<i>Identifier rapidement nos engagements clé</i>
	<i>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</i>
	<i>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</i>

<b>Gestion du document</b>	<b>Auteur</b>	<b>Date</b>
Claire Trousselle	Bénédicte Gerber	30/05/2015

# L'édito



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2014

Dans un marché en profonde mutation, Veolia Eau France s'emploie quotidiennement à faire évoluer ses métiers en plaçant l'innovation et les progrès des nouvelles technologies au cœur de sa stratégie de développement, et en se positionnant comme un véritable partenaire des territoires, grâce à une organisation de proximité tournée vers vos attentes.

Le rapport annuel constitue pour les équipes de Veolia, l'occasion de vous présenter les différentes composantes techniques, économiques, sociales et environnementales qui structurent la gestion de votre service public de l'eau. Il constitue ainsi un outil de synthèse et de pilotage intelligent vous permettant de juger et de vous approprier en toute transparence la performance de votre service.

Soyez assurés que nous veillons jour après jour 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 détail le bilan annuel de votre contrat.

Alain Franchi  
Directeur Général de Veolia Eau France



# Sommaire

<b>1. L'essentiel de l'année</b>	<b>7</b>
1.1. Le contrat	8
1.2. L'essentiel de l'année 2014	9
1.3. Les chiffres clés de l'année 2014	10
1.4. Le prix du service public de l'eau	12
1.5. Un dispositif au service des clients	13
<b>2. La performance et l'efficacité opérationnelle à votre service</b>	<b>15</b>
2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable	16
2.2. La qualité de l'eau	25
<b>3. Le patrimoine de votre service</b>	<b>31</b>
3.1. L'inventaire des biens du service	32
3.2. La gestion du patrimoine	36
3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir	43
3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine	46
<b>4. Les engagements de Veolia</b>	<b>49</b>
4.1. Les services aux clients	50
4.2. Les équipes et moyens au service du territoire	57
4.3. L'empreinte environnementale	62
4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire	65
<b>5. Le rapport financier du service</b>	<b>67</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	68
5.2. Le patrimoine du service	70
5.3. Les investissements et le renouvellement	71
5.4. Les engagements à incidence financière	72
<b>6. Annexes</b>	<b>75</b>
6.1. La facture 120 m <sup>3</sup>	76
6.2. Le synoptique du réseau	77
6.3. Le contrôle de l'eau	78
6.4. Le bilan énergétique du patrimoine	84
6.5. Annexes financières	85
6.6. Les nouveaux textes réglementaires	87
6.7. Glossaire	93
6.8. Listes d'interventions	99





# 1.

## L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

## 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 contre-partie 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 :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	ASZATE	Achat d'eau - ASZATE
achat	Lyonnaise des Eaux (Dpt 78)	Achat d'eau secours - Lyonnaise
achat	Yvelines (de la région d')-(SIRYAE)	Achat d'eau - SIRYAE
achat	Yvelines (de la région d')-(SIRYAE)	Achat d'eau - SIRYAE
vente	ASZATE	Vente d'eau en gros à l'ASZATE
vente	ELANCOURT	Vente d'eau - Elancourt
vente	SEVESC	Fourniture d'eau entre le SIAEP, l'AZSATE et SMGSEVESC
vente	Yvelines (de la région d')-(SIRYAE)	Vente d'eau – SIRYAE

## 1.2. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'EAU - COMMUNES DESSERVIES : JOUARS PONTCHARTRAIN, MAUREPAS

### LES CHIFFRES DU SERVICE

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)
24 667	7 769	7	3	169	100,0	93,1	119

### PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Poursuite de l'élaboration du dossier de DUP du champ captant de Cressay et du forage des Mousseaux
- Renouvellement de la canalisation située Rue du Moulin neuf (Ergal), lancement du dossier
- Réhabilitation de la tête du forage des Mousseaux

### PROPOSITIONS D'AMELIORATION

- Réhabilitation de la station du Bout des Clos

## 1.3. Les chiffres clés de l'année 2014

Les indicateurs réglementaires devant être fournis par le délégataire sont mis en évidence dans le tableau ci-dessous par leur couleur « rouge ».

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	<b>1,46</b> Euro/m <sup>3</sup>
L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	<b>2 615 906</b> m <sup>3</sup>
	Volume produit (C)	Délégataire	<b>2 615 906</b> m <sup>3</sup>
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	<b>353 248</b> m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	<b>1 347 999</b> m <sup>3</sup>
	Volume de service du réseau	Délégataire	<b>3 189</b> m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	<b>1 143 861</b> m <sup>3</sup>
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	93,1 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	<b>4,65</b> m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	4,56 m <sup>3</sup> /jour/km
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	<b>69</b>
LA QUALITE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	<b>100,0</b> %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	<b>100,0</b> %
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	<b>7</b>
	Capacité totale de production	Délégataire	<b>7 900</b> m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	<b>3</b>
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	<b>4 000</b> m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	<b>169</b> km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	<b>123</b> km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	86
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	<b>0</b> ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,32 %
	Nombre de branchements	Délégataire	<b>7 712</b>
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	<b>0</b>
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	<b>0</b>
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	<b>38</b>
	Nombre de compteurs	Délégataire	<b>8 067</b>
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	<b>1 109</b>

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	2
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	24 667
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	7 769
	- Abonnés domestiques	Délégataire	7 765
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	4
	Volume vendu	Délégataire	2 761 827 m3
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	1 140 672 m3
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	1 621 155 m3
	Consommation moyenne	Délégataire	119 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	136 m3/abo/an
LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure <b>statistique d'entreprise</b>
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	82,79 %
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,16 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	84,68 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,39 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,19 %
[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)	14
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	841
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	<b>Certification obtenue par l'exploitant</b>
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	12 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	<b>Certification obtenue par l'exploitant</b>
	Analyses réalisées par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	40 %
	Energie relevée consommée	Délégataire	251 094 kWh

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

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

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

## 1.4. Le prix du service public de l'eau

### LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

- L'autorité organisatrice 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,
- L'opérateur : Veolia 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 respecte la gouvernance mise en œuvre et veille à développer des outils et des pratiques permettant à chacun d'exercer pleinement son rôle.

### LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de MAUREPAS l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> [D102.0] et pour 120 m<sup>3</sup>, au 1<sup>er</sup> janvier est la suivante :

MAUREPAS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2015	Montant Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2015	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>88,40</b>	<b>89,38</b>	<b>1,11%</b>
Abonnement			23,88	24,15	1,13%
Consommation	120	0,5436	64,52	65,23	1,10%
<b>Part syndicale</b>			<b>19,20</b>	<b>19,20</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,1600	19,20	19,20	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0714</b>	<b>8,57</b>	<b>8,57</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>48,00</b>	<b>49,20</b>	<b>2,50%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4100	48,00	49,20	2,50%
<b>Total € HT</b>			<b>164,17</b>	<b>166,35</b>	<b>1,33%</b>
TVA			9,03	9,15	1,33%
<b>Total TTC</b>			<b>173,20</b>	<b>175,50</b>	<b>1,33%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>1,44</b>	<b>1,46</b>	<b>1,39%</b>

### LA FACTURE 120 M3

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

Les factures type sont présentées en annexe.

## 1.5. Un dispositif au service des clients

---

**TOUTES VOS  
DEMARCHES  
SANS VOUS  
DEPLACER**

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

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



**Votre service client en ligne est accessible :**

- [www.service-client.veoliaeau.fr](http://www.service-client.veoliaeau.fr)
- sur votre smartphone via nos applications Android et Apple



**VOS URGENCES**  
**7 JOURS SUR 7,**  
**24H SUR 24**

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

Un seul numéro : **0 969 368 624**







# 2.

LA PERFORMANCE ET  
L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A  
VOTRE SERVICE

## 2.1. L'efficacité 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 et de l'existence d'une véritable démarche de management de la performance.

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

#### → L'origine de l'eau alimentant le service

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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/h.

#### → Le volume prélevé

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>	<b>2 807 691</b>	<b>2 685 946</b>	<b>2 495 098</b>	<b>2 503 842</b>	<b>2 615 906</b>	<b>4,5%</b>
Les Mousseaux	129 485	146 319	147 418	176 432	204 982	16,2%
P4 - Cressay	298 174	147 823	161 258	189 157	203 008	7,3%
P6 - Cressay	327 345	332 544	355 079	267 474	121 131	-54,7%
SADE - Cressay	417 236	470 794	417 074	333 701	439 367	31,7%
SAUVAGE - Cressay	490 276	542 096	533 496	531 353	578 314	8,8%
SONDARALP - Cressay	590 758	552 191	533 478	516 020	604 985	17,2%
TOUSSAC - Cressay	554 417	494 179	347 295	489 705	464 119	-5,2%

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 :

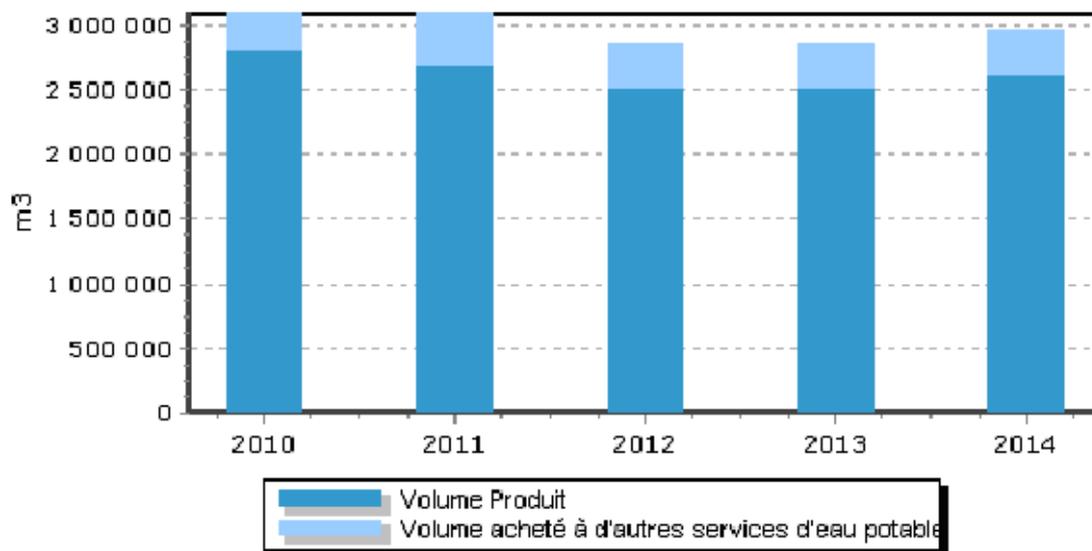
	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé	2 807 691	2 685 946	2 495 098	2 503 842	2 615 906	4,5%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>2 807 691</b>	<b>2 685 946</b>	<b>2 495 098</b>	<b>2 503 842</b>	<b>2 615 906</b>	<b>4,5%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	957 070	415 409	359 535	345 356	353 248	2,3%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	2 341 201	1 724 919	1 554 047	1 574 935	1 621 155	2,9%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>1 423 560</b>	<b>1 376 436</b>	<b>1 300 586</b>	<b>1 274 263</b>	<b>1 347 999</b>	<b>5,8%</b>

Afin de faciliter les échanges d'information avec les administrations et les autorités délégantes, 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



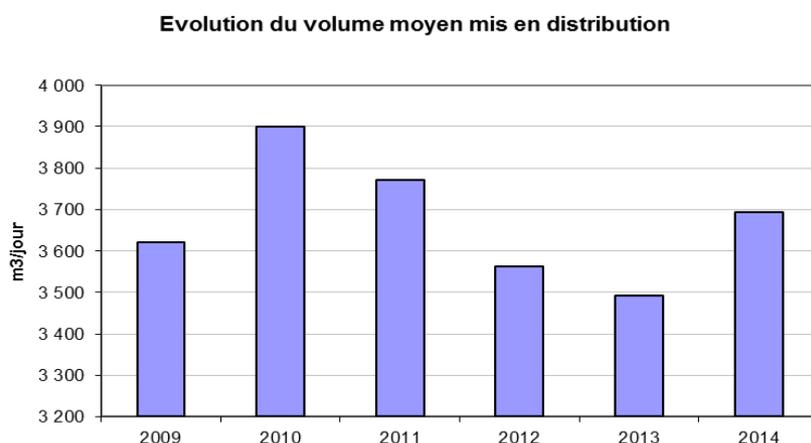
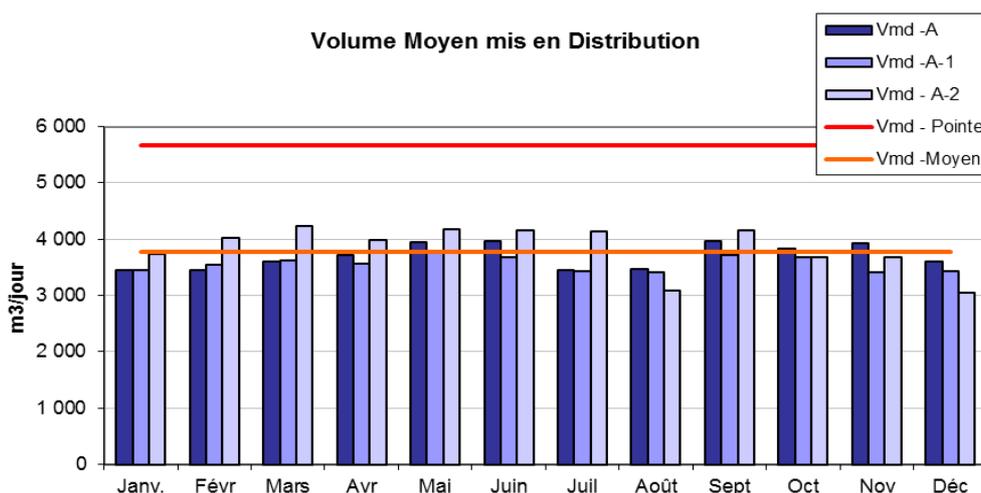
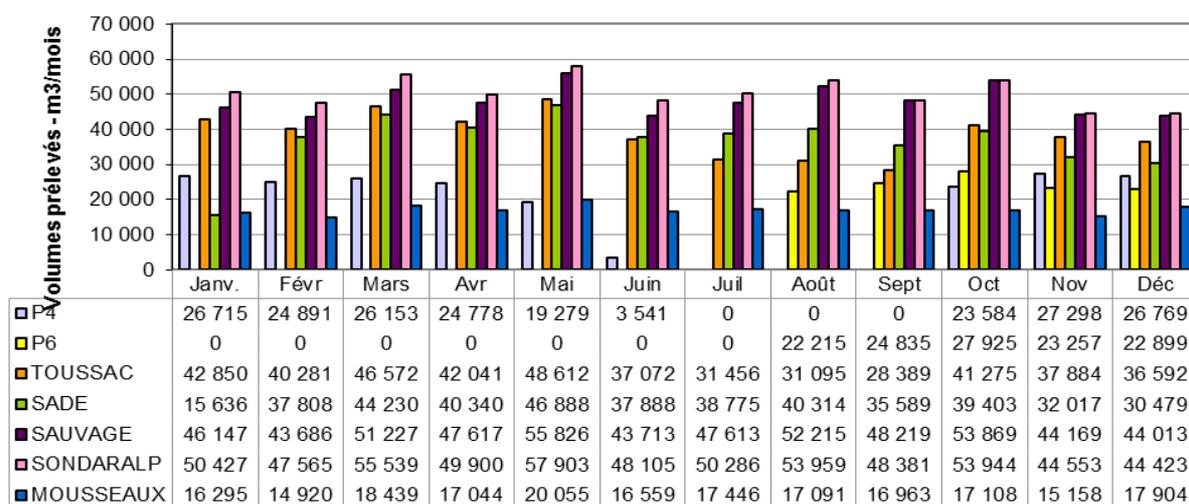
Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>957 070</b>	<b>415 409</b>	<b>359 535</b>	<b>345 356</b>	<b>353 248</b>	<b>2,3%</b>
ASZATE	1 589	18 426	59 528	57 510	66 152	15,0%
Lyonnaise des Eaux (Dpt 78)	0	0	3	0	326	100%
SIRYAE (Dilution Cressay)	955 481	396 983	300 004	287 846	286 770	-0,4%

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 :



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

### → Le volume vendu

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

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>3 500 689</b>	<b>2 909 843</b>	<b>2 706 826</b>	<b>2 724 074</b>	<b>2 761 827</b>	<b>1,4%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>1 159 488</b>	<b>1 184 924</b>	<b>1 152 779</b>	<b>1 149 139</b>	<b>1 140 672</b>	<b>-0,7%</b>
domestique ou assimilé	1 159 488	1 184 924	1 152 779	1 149 139	1 140 672	-0,7%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>2 341 201</b>	<b>1 724 919</b>	<b>1 554 047</b>	<b>1 574 935</b>	<b>1 621 155</b>	<b>2,9%</b>

- Le **volume vendu** selon décret correspond au volume vendu aux clients auquel on ajoute le volume vendu en gros.
- Le **volume vendu aux clients** est 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 par typologie clients est détaillé comme suit :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Volume vendu + exporté (m3)</b>	<b>3 500 689</b>	<b>2 909 843</b>	<b>2 706 826</b>	<b>2 724 074</b>	<b>2 761 827</b>	<b>1,4%</b>
<i>dont clients individuels</i>	1 043 944	1 077 707	1 071 577	1 020 600	1 042 999	2,2%
<i>dont clients industriels</i>	411	524	631	644	1 497	132,5%
<i>dont clients collectifs</i>	22 599	20 878	20 769	23 013	25 397	10,4%
<i>dont volume vendu autres collectivités (+exporté)</i>	2 341 201	1 724 919	1 554 047	1 574 935	1 621 155	2,9%
<i>dont appareils publics</i>	3 601	5 570	1 082	913	2 308	152,8%
<i>dont bâtiments communaux</i>	88 844	80 065	58 255	103 504	68 006	-34,3%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>2 341 201</b>	<b>1 724 919</b>	<b>1 554 047</b>	<b>1 574 935</b>	<b>1 621 155</b>	<b>2,9%</b>
ASZATE	1 342 793	1 356 398	1 198 444	1 241 892	1 293 074	4,1%
<i>Dont vendu au SMGSEVESC</i>	<i>1 031 411</i>	<i>1 036 039</i>	<i>854 703</i>	<i>841 316</i>	<i>901 155</i>	<i>7,1%</i>
ELANCOURT	2	10 033	2	3 650	0	-100,0%
SIRYAE	998 406	358 488	355 601	329 393	328 081	-0,4%

## → Le 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.

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	1 159 399	1 184 744	1 152 314	1 148 674	1 140 207	-0,7%
<b>Volume comptabilisé 365 jours (m3)</b>	<b>1 159 399</b>	<b>1 184 744</b>	<b>1 152 314</b>	<b>1 148 674</b>	<b>1 140 207</b>	<b>-0,7%</b>
Volume consommateurs sans comptage (m3)	89	180	465	465	465	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	1 050	3 714	3 128	3 128	3 189	2,0%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>1 160 538</b>	<b>1 188 638</b>	<b>1 155 907</b>	<b>1 152 267</b>	<b>1 143 861</b>	<b>-0,7%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>1 160 538</b>	<b>1 188 638</b>	<b>1 155 907</b>	<b>1 152 267</b>	<b>1 143 861</b>	<b>-0,7%</b>
Nombre de semaines de consommation		52,00	52,00	52,00	52,00	0,0%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	366	365	365	0,0%

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 consommés pour le service afin de fiabiliser au mieux le rendement de réseau, ainsi que le calcul de l'indice linéaire de perte des réseaux.

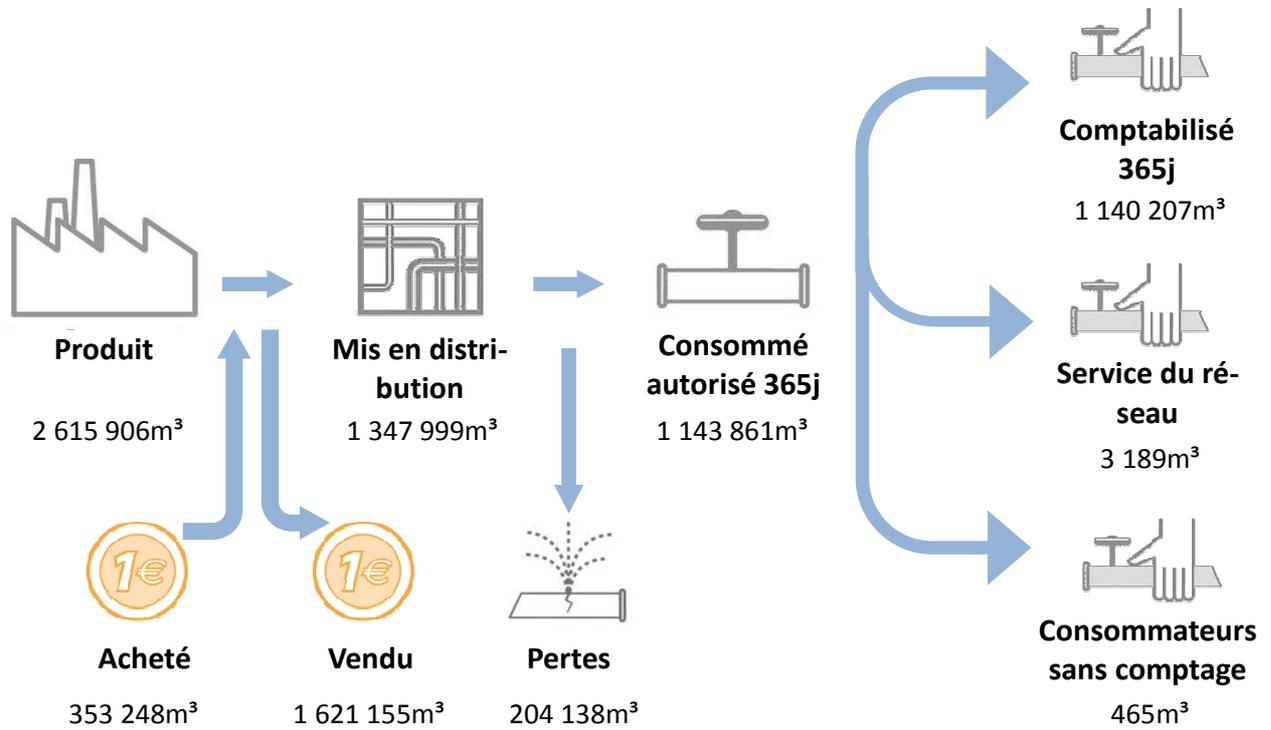
D'après l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), sont intégrés dans :

- 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 :

	2012	2013	2014
APPAREILS PUBLICS	78	76	62
COLLECTIFS	20 769	23 013	25 397
INDIVIDUELS	229 787	228 356	242 062
INDUSTRIELS	3	76	280
BATIMENTS COMMUNAUX	5 685	4 424	4 945
<b>JOUARS PONTCHARTRAIN</b>	<b>256 322</b>	<b>255 944</b>	<b>272 746</b>
APPAREILS PUBLICS	1 004	837	2 246
INDIVIDUELS	841 790	792 245	800 938
INDUSTRIELS	628	568	1 217
BATIMENTS COMMUNAUX	52 571	99 081	63 061
<b>MAUREPAS</b>	<b>895 994</b>	<b>892 730</b>	<b>867 461</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 152 315</b>	<b>1 148 674</b>	<b>1 140 207</b>

→ Synthèse des flux de volumes



### 2.1.3. LE RENDEMENT DE RESEAU

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

Pour les réseaux d'eau, l'article 161 de la loi Grenelle 2 fixe deux objectifs :

- ◆ Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux ;
- ◆ Engager des actions afin de limiter le taux de perte et améliorer le rendement du réseau qui représente la part du volume introduit dans le réseau effectivement consommé.

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 les collectivités doivent 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, dit « Grenelle 2 », défini dans le décret et variant de 65 à 85 % selon la taille et les caractéristiques des collectivités.

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, Veolia propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement."

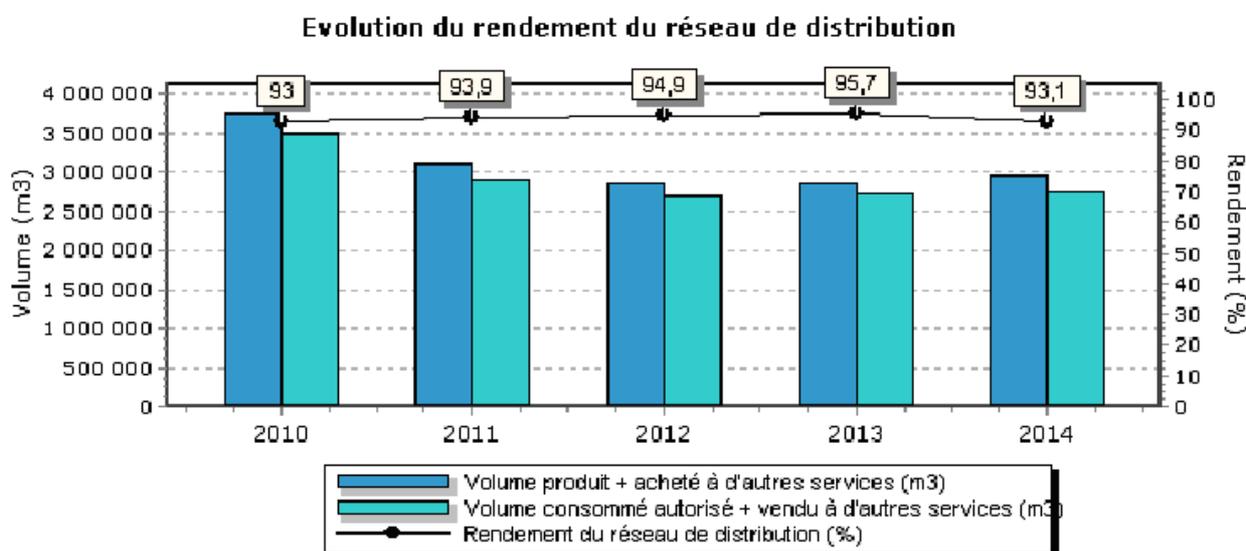
	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%)</b> <b>(A+B)/(C+D) – Définition FP2E</b>	<b>93,0 %</b>	<b>93,9 %</b>	<b>94,9 %</b>	<b>95,7 %</b>	<b>93,1 %</b>	<b>-2,7%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	1 160 538	1 188 638	1 155 907	1 152 267	1 143 861	-0,7%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	2 341 201	1 724 919	1 554 047	1 574 935	1 621 155	2,9%
Volume produit (m3) . . . . . C	2 807 691	2 685 946	2 495 098	2 503 842	2 615 906	4,5%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	957 070	415 409	359 535	345 356	353 248	2,3%

<b>Rendement du réseau de distribution (%)</b> <b>(A / (C+D-B) - Autre calcul</b>	<b>81,5%</b>	<b>86,4%</b>	<b>88,9%</b>	<b>90,4%</b>	<b>84,9%</b>
--	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

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 1 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]**

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>5,99</b>	<b>4,32</b>	<b>3,32</b>	<b>2,81</b>	<b>4,65</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 423 560	1 376 436	1 300 586	1 274 263	1 347 999
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	1 159 399	1 184 744	1 152 314	1 148 674	1 140 207
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	120 834	121 448	122 192	122 325	122 527

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>5,96</b>	<b>4,24</b>	<b>3,24</b>	<b>2,73</b>	<b>4,56</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 423 560	1 376 436	1 300 586	1 274 263	1 347 999
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	1 160 538	1 188 638	1 155 907	1 152 267	1 143 861
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	120 834	121 448	122 192	122 325	122 527

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	7	6	20	6	2	-66,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,2	0,1	0,0	-100,0%
Nombre de fuites sur branchement	12	14	13	10	5	-50,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur compteur		55	50	63	62	-1,6%
Nombre de fuites sur équipement	6	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	25	75	83	79	69	-12,7%

Commune	Nombre de fuites compteurs
JOUARS PONTCHARTRAIN	11
MAUREPAS	51

→ **Performance opérationnelle du réseau de distribution**

Année	Rdt (%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2014	93,1	4,56	4,65	61,83

*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 (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)*

*ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)*

*ILC (indice linéaire de consommation (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/365)*

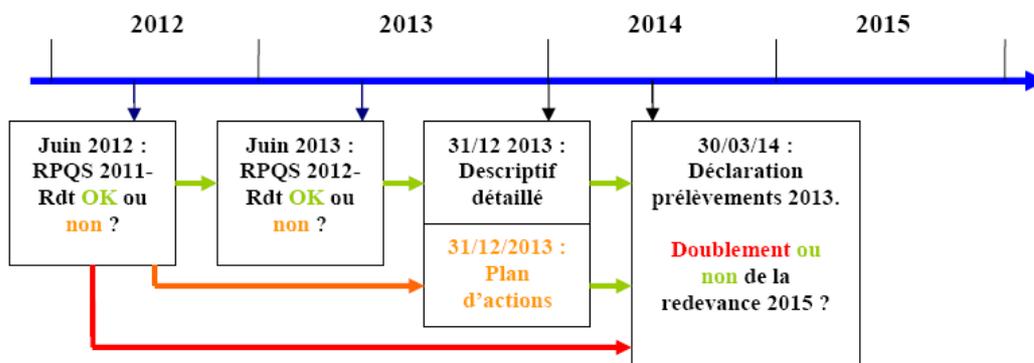
## Obligation réglementaire d'établir et de mettre en œuvre un plan d'action

### 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.

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  $61,8 \text{ m}^3/\text{j.km}$ , et la densité de 62,7 branchements/km. Le réseau peut être qualifié d'urbain. A titre d'information, vous trouverez ci-après la qualification du réseau de distribution en fonction de son indice linéaire de pertes.

### **URBAIN**

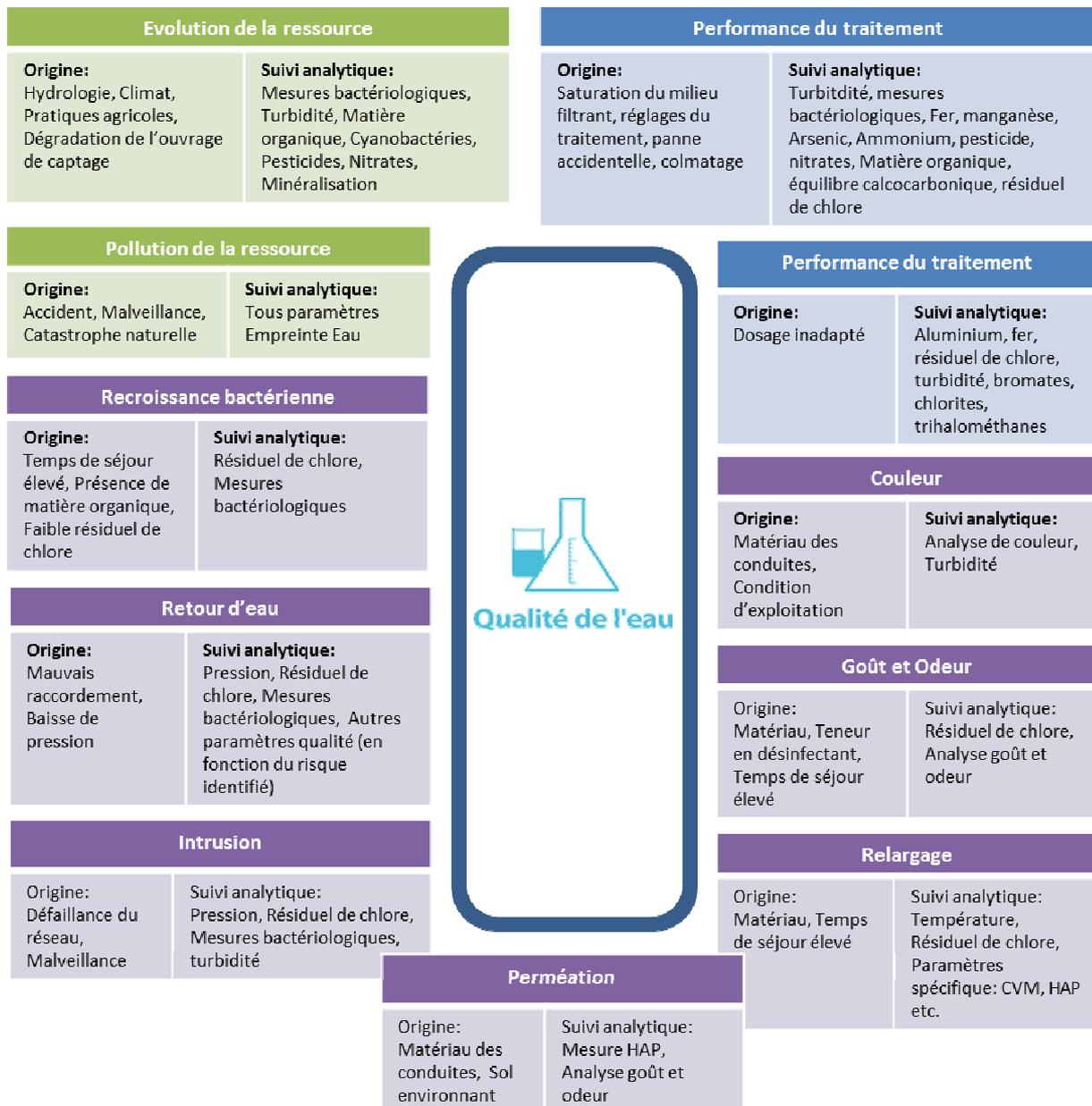
Indice de pertes IP < 7	<b>BON</b>
7 < IP < 10	ACCEPTABLE
10 < IP < 15	MEDIOCRE
> 15	MAUVAIS

## 2.2. La qualité de l'eau

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

### → Les phénomènes impactant la qualité de l'eau en réseau

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur compréhension nécessite une bonne connaissance de la conception du réseau, de son environnement et des pratiques d'exploitation. La figure ci-dessous explicite les différents mécanismes de dégradation de la qualité de l'eau en réseau.



### 2.2.1. LE CONTROLE DE L'EAU

Sur tous les services qui lui sont confiés, Veolia complète le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite 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 physico-chimiques.

Le tableau suivant présente la synthèse des analyses réalisées sur la ressource, les eaux traitées et distribuées.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	362	304	63
Physico-chimique	1801	986	1229

### 2.2.2. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2	9	9
Physico-chimique	149	149	377	377

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

	Contrôle sanitaire et surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Arsenic	4	4
Atrazine	4	4
Chlorures	4	4
Déséthylatrazine	4	4
Nitrates	4	4
Simazine	4	4
Sodium	4	4
Sulfates	4	4
Terbutylazine	4	4

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

### 2.2.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

#### → Conformité des prélèvements

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	61	61	57	57	118	118
Physico-chimie	35	35	25	25	60	60

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

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

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

## → Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à référence de qualité.<sup>1</sup> :

	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
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	122	122	104	104
Physico-chimique	596	596	63	63
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	238	238	191	191
Physico-chimique	662	658	463	463
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	395		83	

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

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

### Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué

	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	5	5	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	15	14	Référence de Qualité
Déséthylterbutylazine	5	5	Limite de Qualité
Fer total	43	41	Référence de Qualité
Nitrates	28	28	Limite de Qualité
Simazine	5	5	Limite de Qualité
Turbidité	135	134	Limite et Référence de Qualité

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

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

Tous les résultats sont conformes

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Carbone Organique Total	0,8	2,1	1	0	15	0	2 mg/l C
Fer total	0	700	2	0	11	32	200 µg/l
Turbidité	0	2,6	1	0	60	75	2 NFU

Au cours de l'année 2014, nous avons pu observer :

- Un dépassement en carbone organique total (19/02) au point de mise en distribution de Cressay sur l'eau diluée. Ce prélèvement n'a pas été confirmé par le prélèvement de contrôle réalisé.
- Mairie de Jouars : 2 dépassements en fer (les 5 et 12/05) et un dépassement en turbidité (le 05/05). Dans le cadre de notre autosurveillance, nous avons réalisé un prélèvement le 6 mai sur ce même point, l'ensemble des résultats était conforme à la réglementation. Sur le point d'eau de la Mairie, il est fréquent d'obtenir des valeurs importantes en fer et en turbidité si le robinet est ouvert en grand avant le prélèvement.

#### → *Composition de l'eau du robinet*

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'Agence Régionale de Santé, et des analyses d'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	95	130	28	mg/l
Chlorures	35	42,10	21	250 mg/l
Fluorures	810	1380	45	1500 µg/l
Magnésium	11	40	28	mg/l
Nitrates	6,10	18,20	28	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0,05	5	.5 µg/l
Potassium	3,70	4,70	11	mg/l
Sodium	16,40	20	11	200 mg/l
Sulfates	59,30	111	21	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	35,30	46,80	28	°F

Des données complémentaires sont disponibles en annexe dans la partie « Le contrôle de l'eau ».

## 2.2.4. L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

### → Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

Paramètres microbiologiques	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>98,46 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	62	64	63	60	61
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	0	0	0
Nombre total de prélèvements	62	65	63	60	61
Paramètres physico-chimique	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>95,24 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	40	34	35	34	35
Nombre de prélèvements non conformes	2	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	42	34	35	34	35

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

### → Chlorure de Vinyle Monomère

Dans le cadre de l'application de l'instruction de la DGS du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité du Chlorure de Vinyle Monomère des eaux destinées à la consommation humaine, le repérage des canalisations à risques (linéaire en PVC et âge de pose) a été réalisé, en 2014, à la demande de l'Agence Régionale de Santé d'Ile de France.

Par ailleurs, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a publié le 3 novembre 2014 un avis portant sur les risques sanitaires en cas de dépassements de la limite de qualité du chlorure de vinyle dans les eaux destinées à la consommation humaine. Dans cet avis, l'Agence confirme, d'une part, la nécessité de maintenir la limite de qualité de 0,5 µg/L et, d'autre part, la mise en œuvre des stratégies d'échantillonnage ciblées sur les zones à risques telles que prévues dans l'instruction de la DGS du 18 octobre 2012.

Aussi, pour les réseaux susceptibles d'être concernés, le programme d'auto-surveillance devra être adapté en pérennisant la réalisation régulière d'analyses sur ce paramètre.

#### **Situation sur votre service.**

Après identification des secteurs concernés, et en complément des recherches que nous avons engagé sur ce paramètre au cours de l'année 2013, l'ARS, destinataire des résultats, souhaite adapter son contrôle sanitaire pour l'année 2015, afin d'étudier l'évolution éventuelle du CVM sur les secteurs identifiés.

Des prélèvements sont prévus sur la commune de Maurepas, un courrier devrait vous parvenir au cours de l'année afin de définir des points de prélèvements sur les secteurs retenus.



# 3.

## LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE

## 3.1. L'inventaire des biens du service

L'inventaire des équipements et installations qui constituent le patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. Il distingue :

- ◆ les biens financés par la Collectivité et mis à la disposition du délégataire au début et en cours du contrat,
- ◆ les biens financés par le délégataire dans le cadre du contrat en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

L'inventaire englobe les canalisations, les branchements, le matériel électromécanique et le génie civil. Il comporte également, dans la mesure du possible, une description sommaire.

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

- ◆ des installations de production
- ◆ des réseaux de distribution
- ◆ des branchements en domaine public
- ◆ des outils de comptage
- ◆ des équipements du réseau

### → Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)	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
<b>Capacité totale</b>	<b>7 900</b>		
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Bout des Clos - Maurepas	400		Bien de retour
Reprise Cressay	140		Bien de retour
<b>Capacité totale</b>			
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
<b>Capacité totale</b>		<b>4 000</b>	

## → Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur de canalisations de distribution (ml)	122 527	Bien de retour

	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
<b>Longueur totale tous diamètres (ml)</b>	<b>122 527</b>	<b>122 527</b>
Diamètre 25 (mm)	154	154
Diamètre 30 (mm)	78	78
Diamètre 40 (mm)	837	837
Diamètre 50 (mm)	2 476	2 476
Diamètre 60 (mm)	21 606	21 606
Diamètre 75 (mm)	285	285
Diamètre 80 (mm)	2 752	2 752
Diamètre 90 (mm)	3 162	3 162
Diamètre 100 (mm)	32 047	32 047
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

Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

## → Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	7 696	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	47 100	Bien de retour

La longueur de branchements cumulée est donnée à titre indicatif.

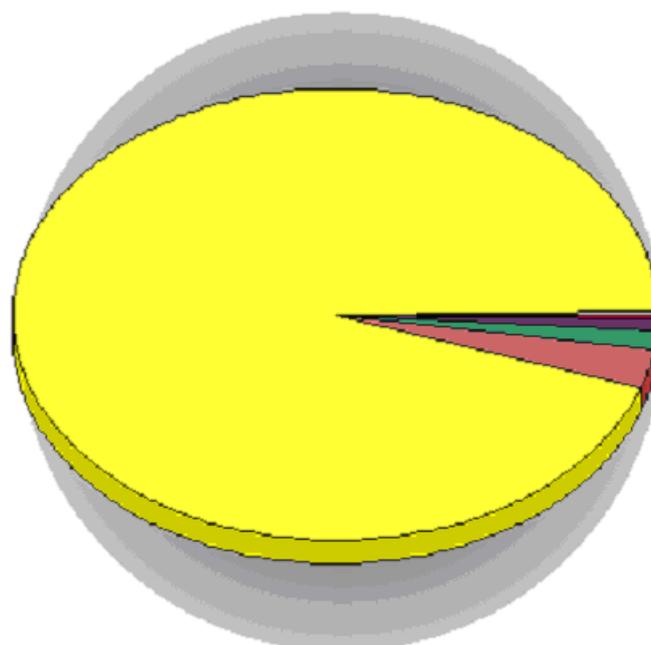
## → Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	8 067	Bien de retour

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

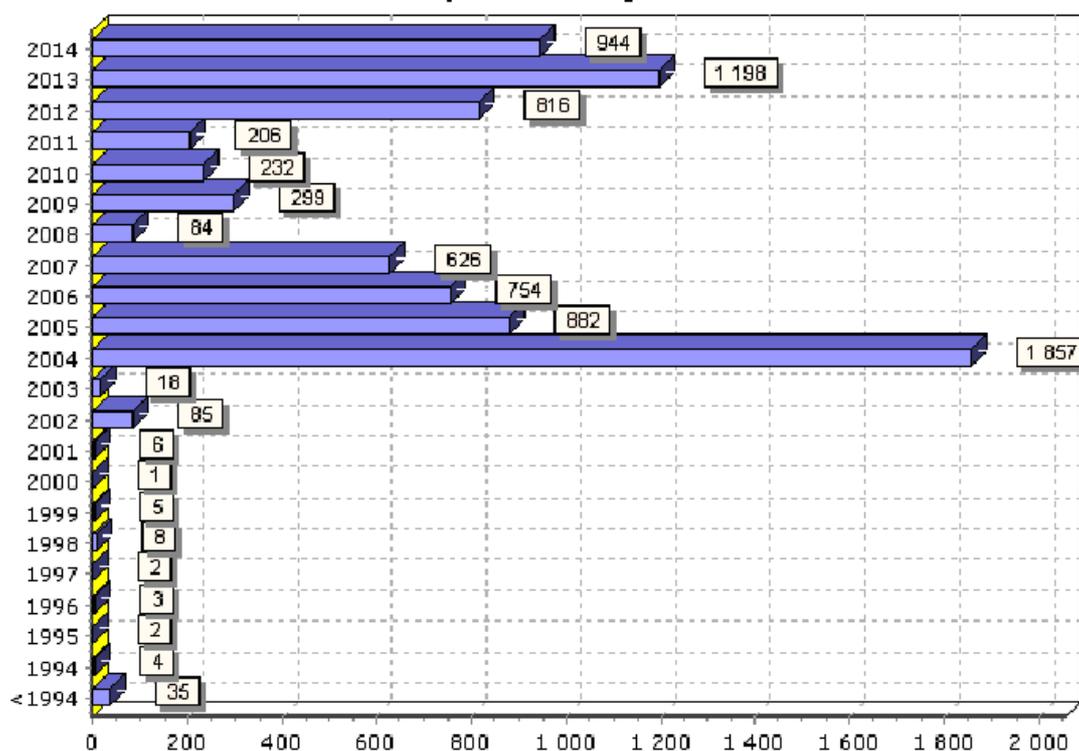
Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	16	7 622	237	97	79	16	8067
Age moyen	2 008	2 008	2 007	2 008	2 008	2 006	

### Répartition par diamètre



Ø Autres : 16	Ø 12-15 : 7622	Ø 20 : 237	Ø 25-30 : 97
Ø 40 : 79	Ø 50-60 : 16		

### Pyramide des âges



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*

<b>Equipements de réseau</b>		<b>Qualification</b>
Nombre d'appareils publics (*)	174	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	174	Bien de retour
dont bouches d'incendie	2	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.

## 3.2. La gestion du patrimoine



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

A ce titre deux types d'interventions sont mis en œuvre :

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

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

De nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) ont été déployés et viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.



### *PivO, ou la gestion centralisée des interventions*

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.

Connectée aux différents systèmes d'information, la cellule PivO dispose d'une vision à 360° de l'exploitation, ainsi que des demandes et besoins d'interventions.

### 3.2.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

Pour maintenir ce patrimoine dans la durée, il est nécessaire d'avoir une connaissance précise du tracé du réseau, des éléments qui le constituent, de son fonctionnement hydraulique, des événements d'exploitation ou encore de son vieillissement. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

#### → *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	Conformité bactériologique
MAUREPAS BOUT DES CLOS - 1000 M3 SEMI-ENTERRÉ 1000M3	08/10/2014	Oui prochain lavage 14/10/2015
MAUREPAS BOUT DES CLOS - 3000 M3 SEMI-ENTERRÉ 3000M3	17/10/2014	Oui prochain lavage 23/10/2015

### → Les réseaux et branchements

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisation	7	6	20	6	2	-66,7%
Nombre de fuites par km de canalisation	0,1	0,1	0,2	0,1	0,0	-100,0%
Nombre de fuites sur branchements	12	14	13	10	5	-50,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur compteur		55	50	63	62	-1,6%
Nombre de fuites sur équipements	6	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées hors fuites sur compteur	25	20	33	16	7	-56,3%
Canalisations renouvelées (m)		250	0	0	1 680	100%

### → Les 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.

Commune	Date	Linéaire inspecté	Résultat
JOUARS- PONCHARTRAIN	2014	350	RIEN A SIGNALER

### 3.2.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

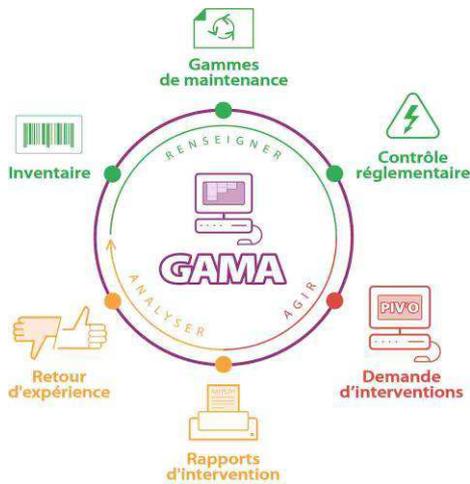
Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement. Il conditionne l'avenir à court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, peut représenter de l'ordre de 10 % des coûts. A court 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.

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

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

De façon générale, la sélection des équipements se base sur l'expérience des hommes de terrain, des experts métier, des équipes support, avec l'appui de plateformes de tests et de programmes de R&D, visant à retenir le meilleur rapport qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

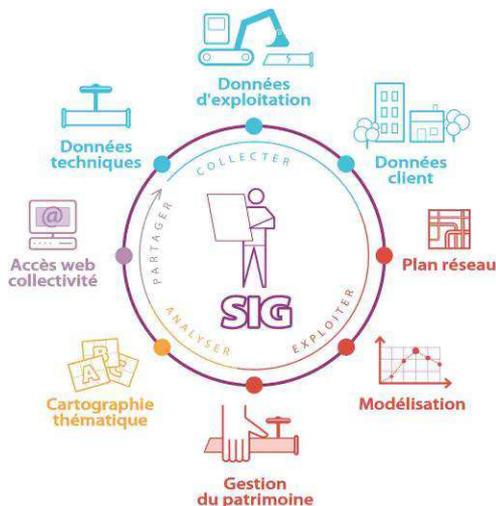
Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a permis la gestion de centaines d'installations (par exemple environ 700 usines de traitement d'eau potable en France), ainsi que le suivi des 200.000 km de réseaux d'eau potable et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.



### **GAMA, le patrimoine installation**

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

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



### **Le SIG, le patrimoine réseau**

Notre Système d'Information Géographique permet de connaître à tout moment le patrimoine réseau et ses caractéristiques. Des éditions de plans et des extractions de données contribuent à évaluer l'état du réseau et décider des renouvellements à réaliser si besoin.

Le SIG rassemble les données techniques et d'exploitation nécessaires à la modélisation du fonctionnement du réseau. Il fournit aussi les informations utiles à l'établissement des plans prévisionnels de renouvellement des canalisations et des branchements.

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

En France, le contrôle en service des compteurs d'eau froide potable est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal inférieur ou égal à DN32 sont vérifiés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

Dans ce contexte réglementaire, Veolia fait vérifier les compteurs par des laboratoires accrédités et reconnus par l'Etat. Les lots de compteurs vérifiés depuis 2012 ont montré un taux de conformité supérieur à 90 %. Ces méthodes statistiques permettent de mettre en œuvre une stratégie de renouvellement préventif optimisée et contribuent à la maîtrise des technologies de comptage et au suivi du vieillissement des compteurs au cours du temps.

## → Les installations

Installation	Date de réalisation	Commentaires
Forage P4 - Cressay	2014	Renouvellement pompe et hydraulique de refoulement
Forage Sondaralp - Cressay	2014	Renouvellement pompe
Forage Sade - Cressay	2014	Renouvellement pompe
Les Mousseaux	2014	Renouvellement plancher intermédiaire du forage et capot, réhausse de la tête de puits
Bout des Clos	2014	Renouvellement des batteries de condensateurs - Transformateur
Forage Toussac - Cressay	2014	Renouvellement pompe
Regards stabilisateur - En réseau	2014	Sécurisation des regards Andin, Borde et Ecorcherie
USINE DE PRODUCTION D'EAU POTABLE DE CRESSAY	2014	RENOUVELLEMENT ARMOIRE ÉLECTRIQUE DU FORAGE P4

## → Les réseaux

Renouvellements réalisés par la collectivité

Commune	Date de réalisation	Voie	Linéaire posé / Linéaire déposé	Diamètre
Maurepas	2014	Chemin du Vivier	300 ml	100
Jouars Pontchartrain	2014	Rue Saint-Frédéric	150 ml	100
Jouars Pontchartrain	2014	Rue du Moulin Neuf	650 ml	100
Jouars Pontchartrain	2014	Chemin de la Vallée	580	100

## → Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	7 576	7 610	7 631	7 658	7 696	0,7%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	281	205	95	0	0	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	4%	3%	1%	0%	0%	0%
<i>Branchements plomb mis au jour pendant l'année</i>		49	31			
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	93	125	141	95	2	-100,0%

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

## → Les compteurs

Renouvellement des compteurs	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	7 766	7 809	7 885	7 950	8 067	1,5%
Nombre de compteurs remplacés	272	131	686	1 134	1 109	-2,2%
Taux de compteurs remplacés	3,5	1,7	8,7	14,3	13,8	-3,5%

### 3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

#### → Les réseaux, branchements et compteurs

<b>Canalisations</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Longueur totale du réseau (km)	167,2	168,0	168,9	169,2	169,4	0,1%
Longueur de distribution (ml)	167 199	168 021	168 893	169 192	169 394	0,1%
<i>dont canalisations</i>	120 834	121 448	122 192	122 325	122 527	0,2%
<i>dont branchements</i>	46 365	46 573	46 701	46 867	46 867	0,0%
<b>Equipements</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
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'incendie</i>					2	
<i>dont bouches d'arrosage</i>	7	7	7	7	7	0,0%
<b>Branchements</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de branchements	7 576	7 610	7 631	7 658	7 712	0,7%
<b>Compteurs</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	7 766	7 809	7 885	7 950	8 067	1,5%

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

### 3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir

L'expertise développée par Veolia 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.

La Collectivité pourra être conseillée afin d'avoir une vision d'ensemble sur le patrimoine et ainsi les évolutions à apporter pour une bonne adaptation du service public de l'eau. Ces conseils porteront sur :

- ◆ Le choix d'équipements garantissant la performance des ouvrages Usines et Réseau
- ◆ Le choix d'équipements fiables et adaptés qui assure une qualité durable du parc compteurs et le remplacement préventif des modèles de compteurs susceptibles de ne plus satisfaire à la qualité requise.

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.
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. Des travaux d'amélioration ont été réalisés par le dégataire sur ces différents points en 2014. 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.

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
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. Afin de poursuivre la procédure, un bureau d'étude doit être nommé afin de réaliser l'étude technico-économique. Le Conseil Général des Yvelines est chargé de suivre la démarche.
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 réalisé par le SIAEP en 2014.
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 réalisé par le SIAEP en 2014.
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 réalisé par le SIAEP en 2014.
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.

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
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 de la 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 5 000 € par regard.
Réseau	Maurepas	Pose de vannes - Optimisation du réseau	Afin de limiter le nombre de clients privés d'eau lors des interventions sur réseau, mise en place de vannes supplémentaires sur le réseau de distribution
Réseau	Jouars - Rue de la Tuilerie	Canalisation PEHD de DN40 passant en domaine privé	Dévoisement de la canalisation à court terme.

## 3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance du patrimoine et d'un système d'information géographique. L'analyse de ces données permet d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia 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.

### 3.4.1. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX ET LA SYNTHÈSE DES OPERATIONS REALISEES [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. Pour les réseaux d'eau, l'article 161 de la loi Grenelle 2 fixe deux objectifs :

- ◆ Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux ;
- ◆ Engager des actions afin de limiter le taux de perte à 15% sur les réseaux urbains.

#### **Rappels des obligations réglementaires issues de la loi Grenelle 2**

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 initiale 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, dit « Grenelle 2 » défini dans le décret.

L'article 36 de la loi de finances rectificative du 29 décembre 2014 reporte au 31 décembre 2014 (et non plus au 31 décembre 2013) l'échéance à laquelle les collectivités doivent avoir établi le descriptif détaillé de leurs réseaux et précise les conditions à satisfaire par le service pour que, le cas échéant, évite le doublement de la redevance prévu au décret du 27 janvier 2012.

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 à travers un nouveau barème sur 120 points de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (précédent barème sur 100 points). Pour s'assurer que le service dispose du descriptif détaillé, l'indice devra atteindre un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles.

## Indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Calculée sur le barème de 120 points, la valeur de cet indice P103.2 pour l'année 2014 est de :

<b>Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux				30	86

<b>Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau</b>	<b>Nombre de points attribués</b>	<b>Nombre de point maximal</b>	<b>Commentaires</b>
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	11	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 2015. La récupération de ces informations nous permettra d'atteindre 50% de connaissance de la période de pose et ainsi accéder 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	10	10	10 points complémentaires
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	10	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
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	0	10	A ce jour les recherches de fuites ne sont pas totalement tracées au niveau de notre SIG. Ces informations vont progressivement être intégrées au cours de l'année.
ICGPR Localisation des autres interventions	0	10	A ce jour les autres interventions ne sont pas totalement tracées au niveau de notre SIG. Ces informations vont progressivement être intégrées au cours de l'année.

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Nombre de points attribués	Nombre de point maximal	Commentaires
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10	Chaque année, un tableau de propositions d'amélioration est transmis au Syndicat.  10 points complémentaires
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5	Une modélisation est existante sur le Syndicat, elle est mise à jour régulièrement.  5 points complémentaires
<b>Total:</b>	<b>86</b>	<b>120</b>	

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012. Toutefois, un plan d'action pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Ce plan d'action 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 complémentaire à recueillir, ou la confirmation de celles partiellement 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 procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses missions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

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

Pour l'année 2014, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] est de 0,32 %. 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<sup>ème</sup> ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,12</b>	<b>0,16</b>	<b>0,16</b>	<b>0,16</b>	<b>0,32</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	120 834	121 448	122 192	122 325	122 527
Longueur renouvelée totale (ml)		250	0	0	1 680
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)		0	0	0	0



4.

## LES ENGAGEMENTS DE VEOLIA

## 4.1. Les services aux clients

Une relation multiple est proposée aux clients du service de l'eau. Afin d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles, des points de contact variés et complémentaires sont accessibles aux clients :



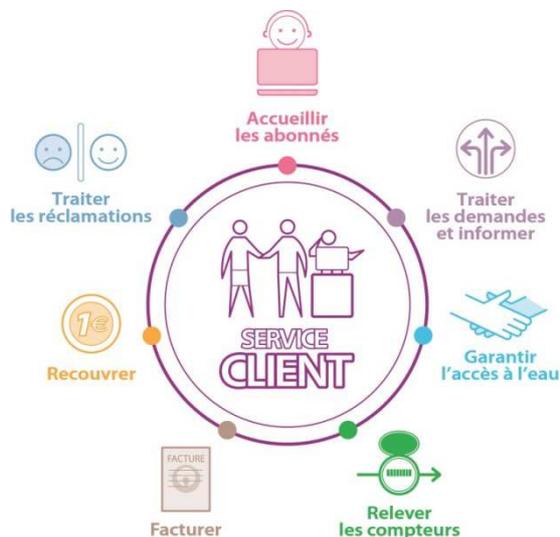
Les services proposés aux clients sont l'accueil de proximité, le Centre d'appel basé en France, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous, dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.

Toute interruption importante du service de l'eau donne lieu à une intervention d'un technicien :

- ◆ au préalable dans les deux heures en zone urbaine dans le cas d'interventions programmées,
- ◆ dans les quatre heures en zone rurale, lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles ;

En cas de crise, nous avertissons les clients concernés via un système d'alerte téléphonique.

Veolia améliore en continu son offre clientèle ainsi que ses services techniques (télé-relevé), pour un confort maximal des abonnés et une relation simple et pratique apportant toutes les réponses aux attentes de chacun.



#### 4.1.1. LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION

##### → 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 :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>7 636</b>	<b>7 663</b>	<b>7 721</b>	<b>7 685</b>	<b>7 769</b>	<b>1,1%</b>
domestiques ou assimilés	7 632	7 659	7 717	7 681	7 765	1,1%
autres services d'eau potable	4	4	4	4	4	0,0%
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>3 500 689</b>	<b>2 909 843</b>	<b>2 706 826</b>	<b>2 724 074</b>	<b>2 761 827</b>	<b>1,4%</b>
<b>Nombre total d'habitants desservis (estimation)</b>	<b>24 313</b>	<b>24 308</b>	<b>24 435</b>	<b>24 370</b>	<b>24 667</b>	<b>1,2%</b>

##### → Les données par commune

<b>JOUARS PONTCHARTRAIN</b>	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	5 229	5 275	5 325	5 356	5 390	0,6%
<b>MAUREPAS</b>	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	19 084	19 033	19 110	19 014	19 277	1,4%

<b>JOUARS PONTCHARTRAIN</b>	2013	2014
Appareils publics	8	8
Collectifs	4	4
Individuels	1 940	2 034
Industriels	1	3
Bâtiments communaux	15	16
<b>Total</b>	<b>1 968</b>	<b>2 065</b>
<b>MAUREPAS</b>	2013	2014
Appareils publics	24	24
Individuels	5 628	5 610
Industriels	4	4
Bâtiments communaux	57	62
<b>Total</b>	<b>5 713</b>	<b>5 700</b>
<b>Total global</b>	<b>7 681</b>	<b>7 765</b>

##### → Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	348	270	287	228	199	-12,7%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	728	636	528	555	692	24,7%
Taux de clients mensualisés	16,8 %	18,2 %	19,2 %	19,8 %	22,0 %	11,1%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	38,3 %	22,0 %	22,7 %	42,8 %	46,0 %	7,5%
Taux de mutation	9,7 %	8,4 %	6,9 %	7,3 %	9,0 %	23,3%

	<b>2014</b>
Abonnements Eau	7 765
Nombre de prises d'abonnements	692
Nombre de résiliations	606
Taux de mutations	8,91 %
<b>Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)</b>	<b>199</b>
<i>ASPECT</i>	1
<i>FUITES</i>	76
<i>GOUT</i>	0
<i>MANQUE D'EAU</i>	6
<i>ODEUR</i>	0
<i>PRESSION</i>	2
<i>PROBLEMES INSTALLATION</i>	106
<b>Nombre de demandes sur factures</b>	<b>100</b>
<i>DEGREVEMENT FUITE</i>	1
<i>ESTIMATION</i>	61
<i>INDEX DOUTEUX</i>	19
<i>TARIF MIS EN CAUSE</i>	18
Taux de clients bénéficiant d'un échancier de paiement différé	0,39 %
<b>Taux de clients prélevés</b>	<b>46,00 %</b>
<i>dont mensualisés</i>	21,71 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	0,19 %
<b>Déplacements pour impayés</b>	<b>45</b>
<i>Branchement fermé</i>	20
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	7
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	22

#### 4.1.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, un baromètre de satisfaction est réalisé tous les semestres.

Ce baromètre porte à la fois sur :

- ◆ la qualité de l'eau,
- ◆ la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre d'appel, par ceux de l'accueil de proximité,...
- ◆ la 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 2014 sont :

	<b>2014</b>
Satisfaction globale	82,79
La continuité de service	95,62
La qualité de l'eau distribuée	77,21
Le niveau de prix facturé	39,88
La qualité du service client offert aux abonnés	78,85
Le traitement des nouveaux abonnements	77,50
L'information délivrée aux abonnés	78,27



### **Composition de votre eau !**

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



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

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

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Taux de respect du délai d'ouverture des branchements</b>	<b>99,59 %</b>	<b>99,37 %</b>	<b>99,81 %</b>	<b>98,74 %</b>	<b>84,68 %</b>
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	728	636	528	555	692
Nombre de branchements ouverts dans le délai	725	632	527	548	586

### → **Le taux de réclamations écrites**

En 2014, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **0,39/ 1000 abonnés**.

<b>DEMANDES ADMINISTRATIVES</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
CONTRAT	1	2
DEGREVEMENT FUITE	1	1
DIVERS AUTRES	0	0
DIVERS TRAVAUX	0	0
ESTIMATION	48	61
INDEX DOUTEUX	18	19
PLAINTE RELEVÉ	0	1
RDV NON HONORE	0	1
REDEVANCE ASST	0	1
(sans regroupement)	1	0
TARIF MIS EN CAUSE	16	18
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>104</b>

DEMANDES TECHNIQUES	2013	2014
ASPECT	9	1
ASSAINISSEMENT OBSTRUCTION	0	0
AUTRES	4	7
FUITES	78	76
GOUT	0	0
MANQUE D'EAU	10	6
ODEUR	0	0
PLOMB	0	1
PRESSION	8	2
PROBLEMES INSTALLATION	119	106
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>199</b>

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

Le taux d'impayé est de 0,19 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2014 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,74 %</b>	<b>0,33 %</b>	<b>0,28 %</b>	<b>0,43 %</b>	<b>0,19 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)			5 033	8 526	2 676
Montant facturé N - 1 en € TTC			1 818 762	2 001 348	1 444 390

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

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

Une information téléphonique des clients est réalisée en cas d'interruption du service programmée (travaux de renouvellement) ou non-programmée (réparation de fuite notamment).

En 2014, le taux d'interruption de service [P151.1] pour votre service est de 1,16/ 1000 abonnés.

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>0,92</b>	<b>0,78</b>	<b>2,59</b>	<b>0,91</b>	<b>1,16</b>
Nombre d'interruptions de service	7	6	20	7	9
Nombre d'abonnés (clients)	7 636	7 663	7 721	7 685	7 769

## → La charte Eau+, les engagements de Veolia

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

**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 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse**  
Notre équipe de chargé(e)s 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.

**4 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.

**5 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.

**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**  
Délai 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 résiliation 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 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).

**Application de notre garantie Charte Service Client**  
En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et références comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros.  
Les autres prestations que vous auriez éventuellement obtenues seraient indemnisées dans les conditions habituelles.  
Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, le garant de l'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.  
L'application de la garantie de service doit être déclinée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être engagée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances exceptionnelles, contraintes techniques difficiles (topographie, dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous. Elle comporte donc un élément de paiement forfaitaire obligatoire à l'issue de toute intervention sur le réseau.

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m<sup>3</sup> d'eau est offert à l'abonné. Le nombre d'indemnités charte accordées en 2014 s'élève à : **7**

### 4.1.3. L'ACCES AUX SERVICES ESSENTIELS

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

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

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

En 2014, ce montant s'élevait à 841 €

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

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	5	2	5	5	14
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	242,70	332,05	534,99	241,07	841,02
Volume vendu selon le décret (m3)	3 500 689	2 909 843	2 706 826	2 724 074	2 761 827

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.

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	74	81	97	42	30

## 4.2. Les équipes et moyens au service du territoire

### 4.2.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

#### → Les fonctions support : des services experts

Chaque Direction Régionale de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

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

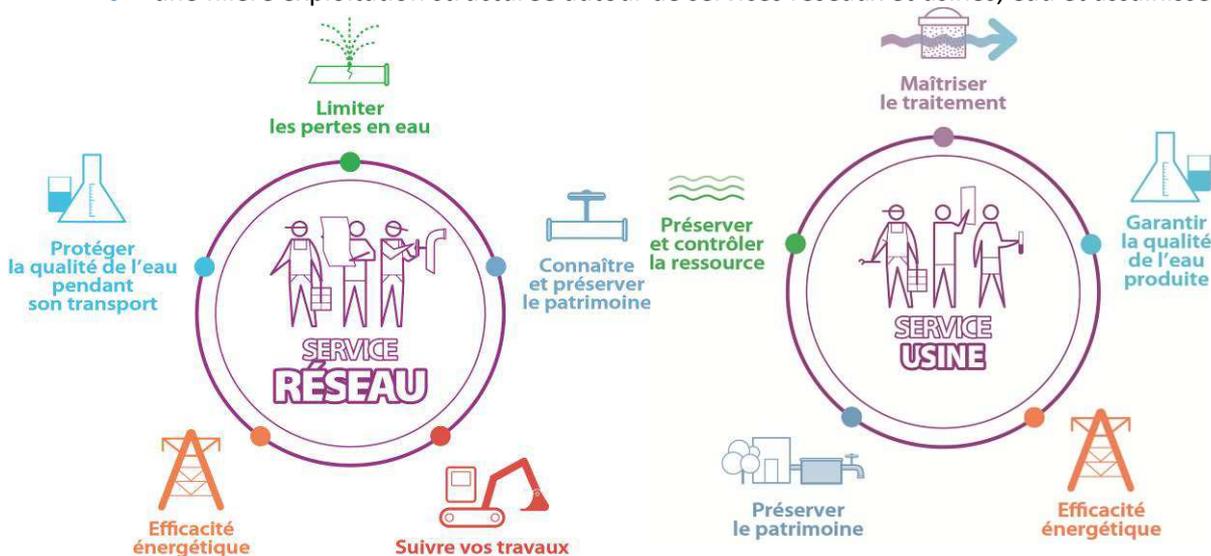
Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

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

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

Deux filières métiers ont été créées :

- ◆ une filière dédiée à la clientèle
- ◆ une filière exploitation structurée autour de services réseaux et usines, eau et assainissement,



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

**Présentation des équipes intervenant sur votre contrat :**

**4.2.2. 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**

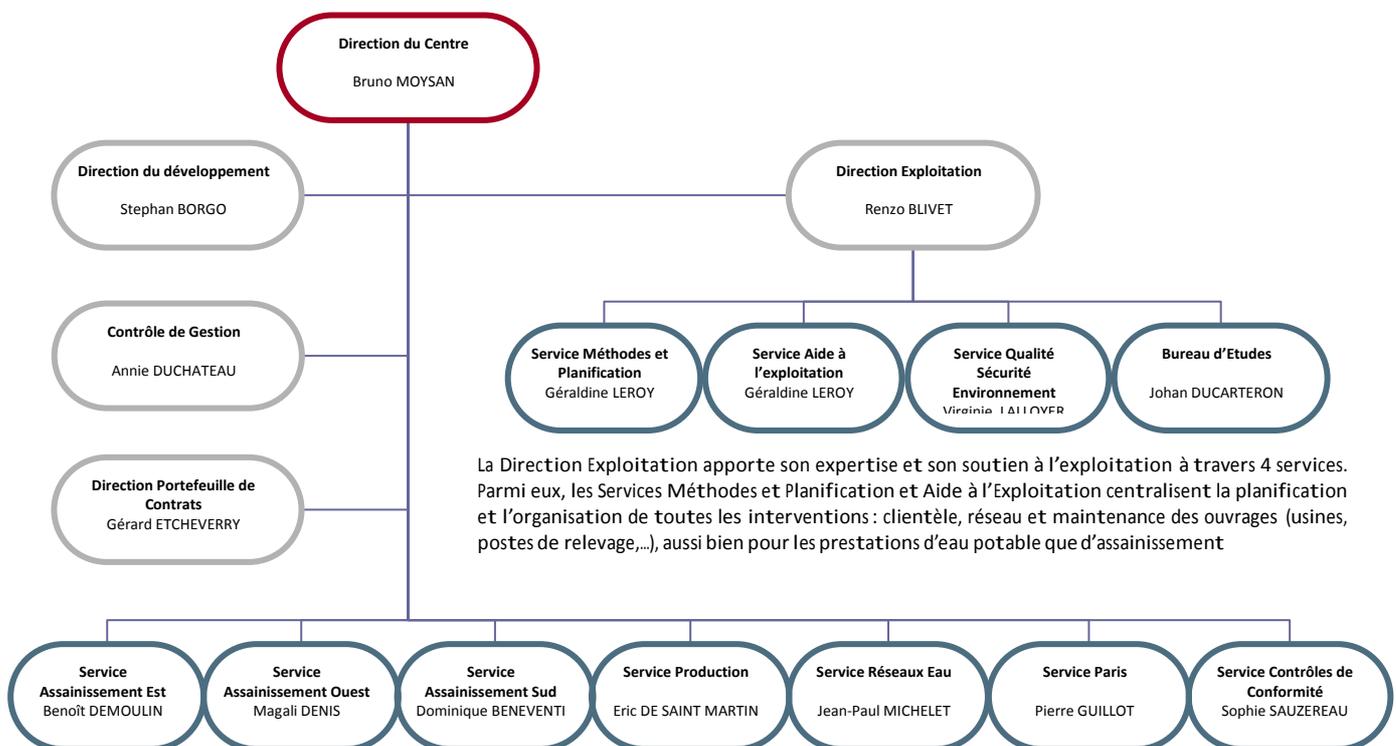
💧 **Qualité Sécurité Environnement**

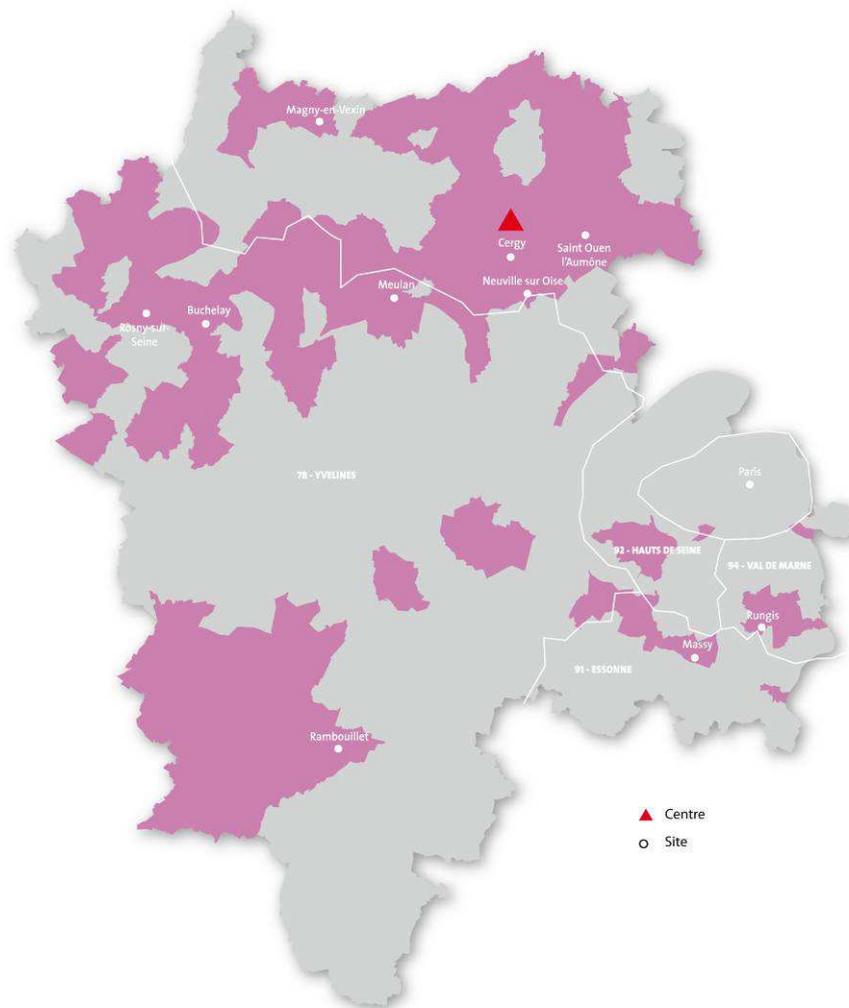
Le Centre Ouest est doté d'un animateur QSE, qui intervient auprès des services locaux en coordination avec le service régional, et qui veille à l'évaluation des risques, la définition d'objectifs, la réalisation des plans d'actions, les retours d'expérience à travers l'analyse des incidents et accidents 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 <sup>3</sup> 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

## → L'organisation de l'astreinte

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



Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est .

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.

### 4.2.3. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

#### → Les outils informatiques d'exploitation :

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

- ◆ La gestion patrimoniale des usines
- ◆ La maintenance des équipements électromécaniques
- ◆ Le Système d'Information Géographique (SIG)
- ◆ La télésurveillance et la télégestion des installations
- ◆ Le suivi de la qualité de l'eau
- ◆ La planification et le suivi des interventions terrain
- ◆ La gestion clientèle

#### → Les bureaux mobiles :

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes graphiques ou Netbook (mini ordinateurs portables).

Sur ces « bureaux mobiles », ils peuvent :

- ◆ Accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- ◆ Etre alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance

- Agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...)
- Alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et le reporting.

#### 4.2.4. LA CERTIFICATION DU SERVICE

L'intégralité des périmètres opérationnels de Veolia est certifiée ISO 9001. La majeure partie des activités en France est également certifiée ISO 14001.



## 4.3. L’empreinte environnementale

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

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

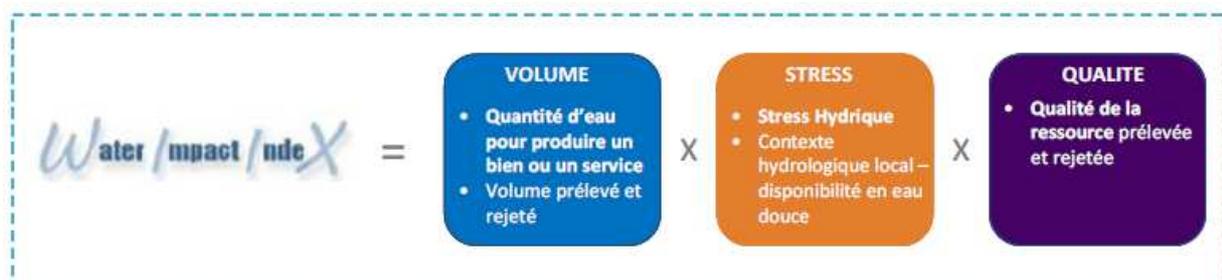


### Le Water Impact Index

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

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

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



### 4.3.1. 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 aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d’eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses.

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	2010	2011	2012	2013	2014
Les Mousseaux	20 %	20 %	20 %	20 %	40 %
P4 - Cressay	20 %	40 %	40 %	40 %	40 %



### 4.3.2. L'ÉNERGIE



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

#### → Bilan énergétique du patrimoine

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>104 953</b>	<b>242 697</b>	<b>238 036</b>	<b>238 058</b>	<b>251 094</b>	<b>5,5%</b>
Installation de reprise		131 584	118 523	117 661	119 276	1,4%
Installation de production	104 953	111 113	119 513	120 397	131 818	9,5%

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

### 4.3.3. LES REACTIFS

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

- ◆ Assurer une eau de qualité satisfaisante
- ◆ Réduire les quantités de réactifs à utiliser

## → La consommation de réactifs

Réactifs	Quantité	Commentaires
Chlore Gazeux	850 kg	BOUT DES CLOS RÉSERVOIR
Chlore Gazeux	60 kg	LES MOUSSEUX FORAGE
Chlore Gazeux	1 450 kg	CHAMP CAPTANT CRESSAY

### 4.3.4. LA VALORISATION DES DECHETS LIES AU SERVICE



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

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

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

## 4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire

### 4.4.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est au centre de la politique des ressources humaines.

Veolia est ainsi la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés aux métiers de l'environnement. Chaque année, ces Campus 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 de sécurité au travail. L'évaluation annuelle des managers du Groupe intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

### 4.4.2. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Une implication forte dans les territoires d'intervention est essentielle. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

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

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



#### **Veolia Force**

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

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

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





# 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	2013	2014	Ecart
<b>PRODUITS</b>	<b>1 986 408</b>	<b>2 189 289</b>	<b>10,21 %</b>
Exploitation du service	1 251 299	1 282 323	
Collectivités et autres organismes publics	657 171	802 963	
Travaux attribués à titre exclusif	56 459	77 240	
Produits accessoires	21 479	26 763	
<b>CHARGES</b>	<b>2 045 445</b>	<b>2 238 138</b>	<b>9,42 %</b>
Personnel	424 853	438 194	
Energie électrique	188 107	187 310	
Achats d'eau	-1 001	1 001	
Produits de traitement	3 458	5 211	
Analyses	23 135	15 279	
Sous-traitance, matières et fournitures	94 769	76 002	
Impôts locaux et taxes	21 685	20 308	
Autres dépenses d'exploitation	27 858	20 883	
	<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	20 883	
	<i>Engins et véhicules</i>	45 112	35 994
	<i>Informatique</i>	55 657	48 777
	<i>Assurances</i>	13 103	12 369
	<i>Locaux</i>	64 862	59 256
	<i>Autres</i>	5 459	37 293
Contribution des services centraux et recherche	73 736	94 981	
Collectivités et autres organismes publics	657 171	802 963	
Charges relatives aux renouvellements	117 547	118 083	
	<i>Pour garantie de continuité du service</i>		
	<i>Programme contractuel ( Renouvellements )</i>	82 063	86 281
Charges relatives aux investissements	131 494	163 829	
	<i>Programme contractuel ( Investissements )</i>		
	<i>Investissements incorporels</i>	5 914	6 003
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux	10 463	8 121	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>-59 037</b>	<b>-48 849</b>	<b>17,26 %</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-59 037</b>	<b>-48 849</b>	<b>17,26 %</b>

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 :

Données en €

Référence: E3460

LIBELLE	2013	2014	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>	838 052 744 096 93 956	854 766 939 397 -84 631	1,99 %
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>	382 807 361 853 20 954	387 582 390 193 -2 611	1,25 %
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>	30 440 30 440	39 976 39 976	31,33 %
<b>Exploitation du service</b>	<b>1 251 299</b>	<b>1 282 323</b>	<b>2,48 %</b>
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>	172 900 235 980 -63 080	236 271 289 436 -53 165	36,65 %
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>	38 588 101 910 -63 323	127 197 121 349 5 848	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>	446 259 378 808 67 451	439 550 508 224 -68 675	-1,50 %
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>	-576 -576	-54 -54	NS
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>657 171</b>	<b>802 963</b>	<b>22,18 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>56 459</b>	<b>77 240</b>	<b>36,81 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>21 479</b>	<b>26 763</b>	<b>24,60 %</b>

## 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 3 « Le patrimoine de votre service » dans la partie 3.1.

### → *Situation des biens*

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

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

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

La situation des biens détaillée se trouve dans le présent rapport, au chapitre 3.3 « Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir ».

## 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 de renouvellement

Opération	Qté
BRANCHEMENTS EAU PLOMB	2
COMPTEURS EAU DIA: 12- 20 MIL.: 4	923
EMETTEURS RADIO-RELEVE	855

### → 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	2014
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	0,00
Equipements (€)	38 939,95
Génie civil (€)	11 198,31
Compteurs (€)	0,00

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

Opération	Qté
GROUPE IMMERGE N.2 60M3/H A 150M	
GROUPE 100 M3 H 170 M SONDARALP	
GC TETE DE FORAGE	
POMPE 150 M3/H 160M	
GROUPE ELECTROPOMPE 80M3/H 150M	
EQUIPEMENT ELECTRIQUE BT	
CONDENSATEURS 1981	

## 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.

### 5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

#### Régularisations de TVA

Si VEOLIA Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA<sup>2</sup> : 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.

---

<sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

<sup>2</sup> 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.

#### **5.4.2. 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 délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

La liste nominative des agents<sup>3</sup> 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 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,...

---

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



# 6.

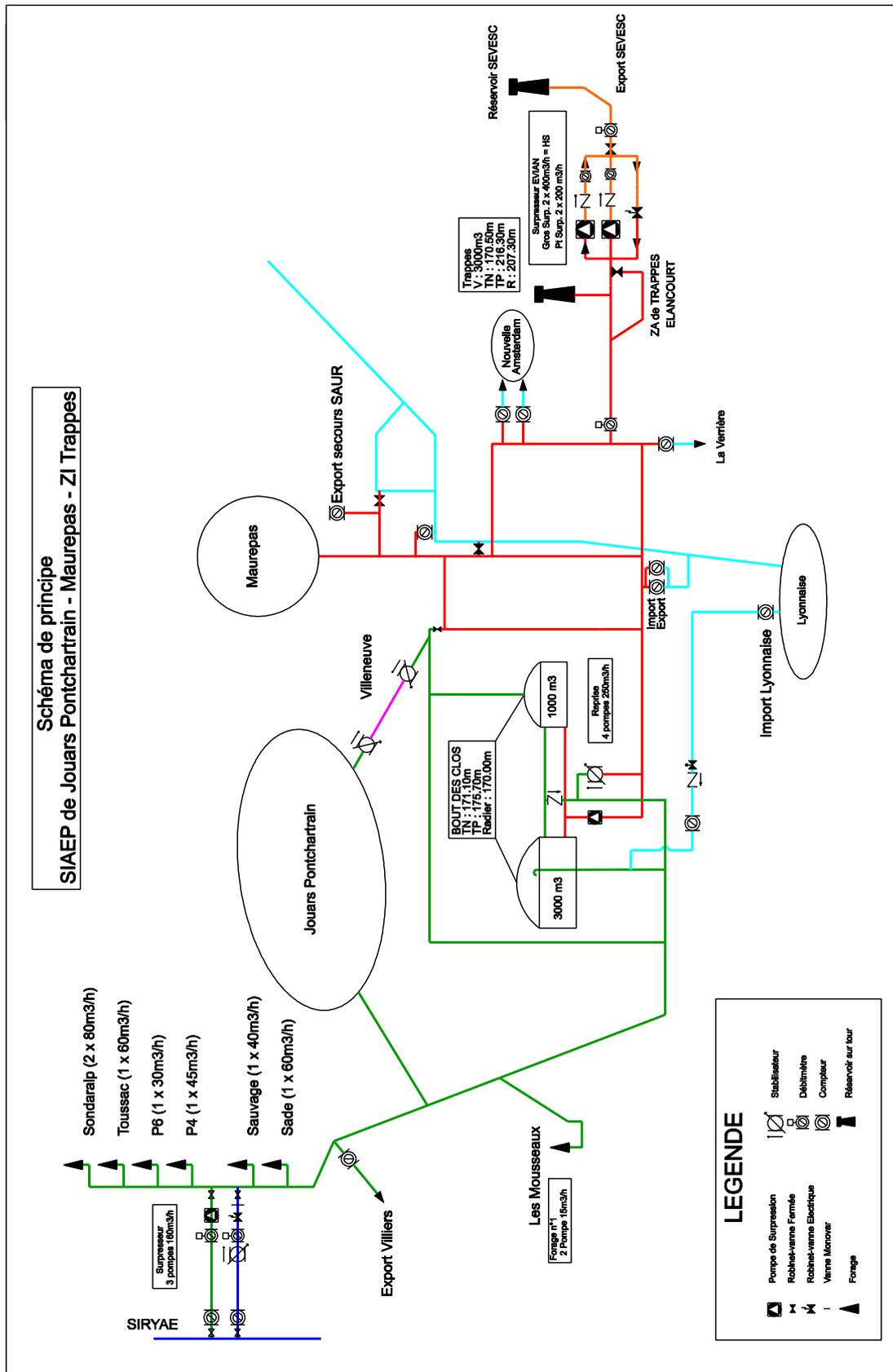
## ANNEXES

## 6.1. La facture 120 m<sup>3</sup>

JOUARS PONTCHARTRAIN	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>116,17</b>	<b>117,15</b>	<b>0,84%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>88,40</b>	<b>89,38</b>	<b>1,11%</b>
Abonnement			23,88	24,15	1,13%
Consommation	120	0,5436	64,52	65,23	1,10%
<b>Part syndicale</b>			<b>19,20</b>	<b>19,20</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,1600	19,20	19,20	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0714</b>	<b>8,57</b>	<b>8,57</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>210,39</b>	<b>212,49</b>	<b>1,00%</b>
<b>Part autre(s) collectivité(s)</b>			<b>210,39</b>	<b>212,49</b>	<b>1,00%</b>
Abonnement			46,70	47,16	0,99%
Consommation	120	1,3778	163,69	165,33	1,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>117,67</b>	<b>119,20</b>	<b>1,30%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4100	48,00	49,20	2,50%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			33,67	34,00	0,98%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>444,23</b>	<b>448,84</b>	<b>1,04%</b>

MAUREPAS	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>116,17</b>	<b>117,15</b>	<b>0,84%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>88,40</b>	<b>89,38</b>	<b>1,11%</b>
Abonnement			23,88	24,15	1,13%
Consommation	120	0,5436	64,52	65,23	1,10%
<b>Part syndicale</b>			<b>19,20</b>	<b>19,20</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,1600	19,20	19,20	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0714</b>	<b>8,57</b>	<b>8,57</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>153,37</b>	<b>147,73</b>	<b>-3,68%</b>
<b>Part autre(s) délégataire(s)</b>			<b>68,17</b>	<b>44,53</b>	<b>-34,68%</b>
Consommation	120	0,3711	68,17	44,53	-34,68%
<b>Part autre(s) collectivité(s)</b>			<b>85,20</b>	<b>103,20</b>	<b>21,13%</b>
Consommation	120	0,8600	85,20	103,20	21,13%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>111,97</b>	<b>112,72</b>	<b>0,67%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4100	48,00	49,20	2,50%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			27,97	27,52	-1,61%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>381,51</b>	<b>377,60</b>	<b>-1,02%</b>

## 6.2. Le synoptique du réseau



## 6.3. Le contrôle de l'eau

→ *Composition de l'eau du robinet*

Unité de production - Cressay - Mélange 6 forages						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Cymoxanyl	0		0	4	µg/l	<=0,1
Métolachlore	0		0	4	µg/l	<=0,1
S-Métolachlore	0		0	4	µg/l	<=0,1
Acétochlore	0		0	4	µg/l	<=0,1
2,4-MCPA	0		0	4	µg/l	<=0,1
2,4-D	0		0	4	µg/l	<=0,1
Mécoprop	0		0	4	µg/l	<=0,1
Carbétamide	0		0	4	µg/l	<=0,1
Carbendazime	0		0	4	µg/l	<=0,1
Fer total	28	92,47	170	15	µg/l	<=200
Manganèse total	0	1,75	3	4	µg/l	<=50
Bactéries Coliformes	0		0	24	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	0,88	7	24	n/ml	
Entérocoques fécaux	0		0	24	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	0,52	8	23	n/ml	
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	17	n/100ml	<=0
E.Coli /100ml	0		0	24	n/100ml	<=0
Déséthylterbuméton	0		0	4	µg/l	<=0,1
Hydroxyterbuthylazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuthylazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Atrazine déséthyl déisopropyl	0		0	2	µg/l	<=0,1
Déisopropylatrazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Déséthylatrazine	0	0,01	0,013	4	µg/l	<=0,1
Atrazine-2-hydroxy	0	0,00	0,008	4	µg/l	<=0,1
Pentachlorophénol	0		0	4	µg/l	<=0,1
Imazabéthabenz	0		0	4	µg/l	<=0,1
Dinoterbe	0		0	4	µg/l	<=0,1
Dicamba	0		0	4	µg/l	<=0,1
Aldrine	0		0	4	µg/l	<=0,03
DDE-4-4'	0		0	4	µg/l	<=0,1
DDE-2,4'	0		0	4	µg/l	<=0,1
Dieldrine	0		0	4	µg/l	<=0,03
Heptachlore	0		0	4	µg/l	<=0,03
Heptachlore époxyde trans	0		0	4	µg/l	<=0,03
DDD-2-4'	0		0	4	µg/l	<=0,1
Heptachlore époxyde	0		0	4	µg/l	<=0,03
Heptachlore époxyde cis	0		0	4	µg/l	<=0,03
DDD-4-4'	0		0	4	µg/l	<=0,1

**Unité de production - Cressay - Mélange 6 forages**

Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
DDT-2,4'	0		0	4	µg/l	<=0,1
DDT-4,4'	0		0	4	µg/l	<=0,1
Oxadiazon	0		0	4	µg/l	<=0,1
Somme DDT, DDD, DDE	0		0	4	µg/l	<=0,1
Chloropyriphos éthyl	0		0	4	µg/l	<=0,1
Dichlorvos	0		0	4	µg/l	<=0,1
Diflufénicanil	0		0	4	µg/l	<=0,1
Fluthiamide	0		0	4	µg/l	<=0,1
Fluazinam	0		0	4	µg/l	<=0,1
Fenpropidin	0		0	4	µg/l	<=0,1
Prochloraze	0		0	4	µg/l	<=0,1
Pyriméthanile	0		0	4	µg/l	<=0,1
Chlorothalonil	0		0	4	µg/l	<=0,1
Bénalaxyl	0		0	4	µg/l	<=0,1
Dichlorobenzamide-2,6	0		0	4	µg/l	<=0,1
Ethofumésate	0		0	4	µg/l	<=0,1
Metaldéhyde	0		0	4	µg/l	<=0,1
Bromacil	0		0	4	µg/l	<=0,1
Quinmerac	0		0	4	µg/l	<=0,1
Propanil	0		0	4	µg/l	<=0,1
Aclonifène	0		0	4	µg/l	<=0,1
Dicofol	0		0	4	µg/l	<=0,1
Anthraquinone	0		0	4	µg/l	<=0,1
Glyphosate	0		0	4	µg/l	<=0,1
Métazachlore	0		0	4	µg/l	<=0,1
Norflurazon	0		0	4	µg/l	<=0,1
Oxadixyl	0		0	4	µg/l	<=0,1
Prosulfocarbe	0		0	4	µg/l	<=0,1
Lenacile	0		0	4	µg/l	<=0,1
Quinoxyfen	0		0	4	µg/l	<=0,1
Sulcotrione	0		0	4	µg/l	<=0,1
Métalaxyle	0		0	4	µg/l	<=0,1
Pesticides totaux	0	0,01	0,019	4	µg/l	<=0,5
Cyprodinil	0		0	4	µg/l	<=0,1
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0		0	4	µg/l	<=0,1
Azoxystrobine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Bifenox	0		0	4	µg/l	<=0,1
Chloridazone	0		0	4	µg/l	<=0,1
Clopyralid	0		0	4	µg/l	<=0,1
Cyperméthrine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Chlore total	0,25	0,56	0,76	66	mg/l	
Chlore libre	0,25	0,50	0,75	66	mg/l	
Atrazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Simazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Métribuzine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Métamitrone	0		0	4	µg/l	<=0,1
Cybutryne	0		0	3	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
Terbutryne	0		0	4	µg/l	<=0,1
Pendiméthaline	0		0	4	µg/l	<=0,1
Epoxyconazole	0		0	4	µg/l	<=0,1
Terbuconazole	0		0	4	µg/l	<=0,1
Cyproconazole	0		0	4	µg/l	<=0,1
Flazasulfuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Fluométuron	0		0	3	µg/l	<=0,1
Diuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Tribenuron-méthyle	0		0	4	µg/l	<=0,1
Isoproturon	0		0	4	µg/l	<=0,1
Metsulfuron méthyl	0		0	4	µg/l	<=0,1
Linuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Chlortoluron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Ethidimuron	0		0	4	µg/l	<=0,1

**Unité de production - Les Mousseaux - Jouars**

Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Acétochlore	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cymoxanyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métolachlore	0		0	1	µg/l	<=0,1
S-Métolachlore	0		0	1	µg/l	<=0,1
2,4-MCPA	0		0	1	µg/l	<=0,1
2,4-D	0		0	1	µg/l	<=0,1
Mécoprop	0		0	1	µg/l	<=0,1
Carbendazime	0		0	1	µg/l	<=0,1
Carbétamide	0		0	1	µg/l	<=0,1
Manganèse total	0		0	1	µg/l	<=50
Fer total	0		0	1	µg/l	<=200
Bactéries Coliformes	0		0	13	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	0,54	2	13	n/ml	
Entérocoques fécaux	0		0	13	n/100ml	<=0
E.Coli /Colilert	0		0	1	Qualitatif	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	0,08	1	13	n/ml	
E.Coli /100ml	0		0	13	n/100ml	<=0
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	1	Qualitatif	<=0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	9	n/100ml	<=0
Atrazine déséthyl déisopropyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déséthylatrazine	0,05	0,05	0,05	1	µg/l	<=0,1
Atrazine-2-hydroxy	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuméton	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuthylazine	0		0	1	µg/l	<=0,1

**Unité de production - Les Mousseaux - Jouars**

Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Hydroxyterbutylazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déisopropylatrazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dinoterbe	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pentachlorophénol	0		0	1	µg/l	<=0,1
Imazabéthabenz	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dicamba	0		0	1	µg/l	<=0,1
Heptachlore époxyde	0		0	1	µg/l	<=0,03
Heptachlore époxyde cis	0		0	1	µg/l	<=0,03
DDD-4-4'	0		0	1	µg/l	<=0,1
DDE-2,4'	0		0	1	µg/l	<=0,1
Somme DDT, DDD, DDE	0		0	1	µg/l	<=0,1
Heptachlore	0		0	1	µg/l	<=0,03
Oxadiazon	0		0	1	µg/l	<=0,1
DDT-2,4'	0		0	1	µg/l	<=0,1
DDD-2-4'	0		0	1	µg/l	<=0,1
Aldrine	0		0	1	µg/l	<=0,03
Heptachlore époxyde trans	0		0	1	µg/l	<=0,03
DDE-4-4'	0		0	1	µg/l	<=0,1
DDT-4,4'	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dieldrine	0		0	1	µg/l	<=0,03
Chloropyriphos éthyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dichlorvos	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chlorothalonil	0		0	1	µg/l	<=0,1
Quinmerac	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
Prochloraze	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pyriméthanile	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
Propanil	0		0	1	µg/l	<=0,1
Aclonifène	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dicofol	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cyprodinil	0		0	1	µg/l	<=0,1
Anthraquinone	0		0	1	µg/l	<=0,1
Glyphosate	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métazachlore	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
Lenacile	0		0	1	µg/l	<=0,1
Quinoxyfen	0		0	1	µg/l	<=0,1

**Unité de production - Les Mousseaux - Jouars**

Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Sulcotrione	0		0	1	µg/l	<=0,1
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	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
Métalaxyle	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pesticides totaux	0,05	0,05	0,05	1	µg/l	<=0,5
Cyperméthrine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chlore libre	0,2	0,38	0,55	31	mg/l	
Chlore total	0,25	0,42	0,6	31	mg/l	
Atrazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métribuzine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Simazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pendiméthaline	0		0	1	µg/l	<=0,1
Bentazone	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbutryne	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cybutryne	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métamitron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbuconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cyproconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Epoxyconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Metsulfuron méthyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Flazasulfuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Ethidimuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Isoproturon	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chlortoluron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Linuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Fluométuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Diuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Tribenuron-méthyle	0		0	1	µg/l	<=0,1

**Zone de distribution - Jouars Ponchartrain - Ville**

Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	46	145,67	700	12	µg/l	<=200
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	18,55	285	20	n/ml	
Bact et spores sulfito- rédu	0		0	20	n/100ml	<=0
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	7	Qualitatif	<=0
E.Coli /100ml	0		0	20	n/100ml	<=0
Bactéries Coliformes	0		0	20	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	18,10	296	20	n/ml	

**Zone de distribution - Jouars Ponchartrain - Ville**

<b>Paramètres</b>	<b>Mini</b>	<b>Moyen</b>	<b>Maxi</b>	<b>Nb d'analyses</b>	<b>Unité</b>	<b>Norme</b>
Entérocoques fécaux	0		0	20	n/100ml	<=0
E.Coli /Colilert	0		0	7	Qualitatif	<=0
Chlore total	0,05	0,17	0,35	82	mg/l	
Chlore libre	0,01	0,12	0,3	82	mg/l	

**Zone de distribution - Ville Maurepas - ZA Trappes**

<b>Paramètres</b>	<b>Mini</b>	<b>Moyen</b>	<b>Maxi</b>	<b>Nb d'analyses</b>	<b>Unité</b>	<b>Norme</b>
Fer total	27	72,59	130	17	µg/l	<=200
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	8,79	275	52	n/ml	
Bact et spores sulfito- rédu	0		0	51	n/100ml	<=0
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	4	Qualitatif	<=0
E.Coli /100ml	0		0	52	n/100ml	<=0
Bactéries Coliformes	0		0	52	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	6,65	300	51	n/ml	
Entérocoques fécaux	0		0	52	n/100ml	<=0
E.Coli /Colilert	0		0	4	Qualitatif	<=0
Chlore total	0,1	0,41	0,67	81	mg/l	
Chlore libre	0,05	0,35	0,63	81	mg/l	

## 6.4. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

### Installation de production

<b>Les Mousseaux(Désinfection seule)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	104 953	111 113	119 513	120 397	131 818	9,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	811	759	811	682	643	-5,7%
Volume produit refoulé (m3)	129 485	146 319	147 418	176 432	204 982	16,2%

<b>P4 - Cressay(Désinfection seule)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Volume produit refoulé (m3)	298 174	147 823	161 258	189 157	203 008	7,3%

<b>P6 - Cressay(Désinfection seule)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Volume produit refoulé (m3)	327 345	332 544	355 079	267 474	121 131	-54,7%

<b>SADE - Cressay(Désinfection seule)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Volume produit refoulé (m3)	417 236	470 794	417 074	333 701	439 367	31,7%

<b>SAUVAGE - Cressay(Désinfection seule)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Volume produit refoulé (m3)	490 276	542 096	533 496	531 353	578 314	8,8%

<b>SONDARALP - Cressay(Désinfection seule)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Volume produit refoulé (m3)	590 758	552 191	533 478	516 020	604 985	17,2%

<b>TOUSSAC - Cressay(Désinfection seule)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Volume produit refoulé (m3)	554 417	494 179	347 295	489 705	464 119	-5,2%

### Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

<b>Bout des Clos - Maurepas</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)		131 584	118 523	117 661	119 276	1,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)			57	56	49	-12,5%
Volume pompé (m3)	2 338 894	2 539 627	2 086 160	2 116 867	2 410 924	13,9%

<b>Reprise Cressay</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Volume pompé (m3)	947 266	307 201	302 208	276 212	276 156	-0,0%

## 6.5. Annexes financières

### → *Avis des commissaires aux comptes*

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

→ Etat des produits



E3460 SIAEP DE JOUARS PONTCHARTRAIN MAUREPAS

ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2014 - EAU

	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volume	PU	MtHT	Volume	PU	MtHT
<b>Produits facturés</b>						
Part Abonnement						
<b>Total Part Abonnement :</b>			<b>253 981,50 €</b>			<b>0,00 €</b>
Part Consommation						
	775	0,5099 €	395,17 €	11 634	0,0500 €	581,70 €
	448 169	0,5245 €	235 065,80 €	1 219 728	0,0700 €	85 380,96 €
	865 603	0,5377 €	465 435,31 €	1 221 988	0,1600 €	195 518,08 €
				100 626	0,1800 €	18 112,68 €
				-8 842	0,2000 €	-1 768,40 €
				775	0,2500 €	193,75 €
				1	0,5500 €	0,55 €
				1	0,7500 €	0,75 €
				1	1,0000 €	1,00 €
				-2	1,1667 €	-3,50 €
				-10	1,5860 €	-15,86 €
				-20	1,6105 €	-33,82 €
				1	1,8500 €	1,85 €
				-956	1,9358 €	-1 850,64 €
				1	2,0000 €	2,00 €
				1	2,3200 €	2,32 €
				2	2,5000 €	5,00 €
				2	2,7500 €	5,50 €
				1	2,8000 €	2,80 €
				1	2,9500 €	2,95 €
				1	3,3500 €	3,35 €
				1	4,1000 €	4,10 €
				1	7,3000 €	7,30 €
				-1	8,0000 €	-8,00 €
				1	8,6500 €	8,65 €
<b>Factures annulées au titre d'exercices antérieurs</b>			<b>-15 268,90 €</b>			<b>-6 719,36 €</b>
<b>Total Part Consommation :</b>			<b>685 627,00 €</b>			<b>289 437,00 €</b>
<b>Total des produits facturés :</b>			<b>939 608,50 €</b>			<b>289 437,00 €</b>
Dédommagement Charte Qualité			-212,00 €			
<b>Total des produits au titre de l'année</b> <i>(hors estimations sur consommations)</i>			<b>939 396,50 €</b>			<b>289 437,00 €</b>
Variation de la part estimée sur consommations			-84 631,31 €			-53 164,98 €
<b>Produits nets d'exploitation</b>			<b>854 765,19 €</b>			<b>236 272,00 €</b>

## 6.6. Les nouveaux textes réglementaires

Certains textes présentés ci-dessous peuvent avoir un impact contractuel. Le directeur du contrat 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

#### → *Loi Mapam et GEMAPI*

Les articles 56 à 59 de la loi de Modernisation de l'Action Publique et d'Affirmation des Métropoles (MAPAM) du 27 janvier 2014 introduisent le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de l'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre. Cette disposition législative est désignée sous l'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations ».

La loi prévoit la possibilité pour les EPCI de confier ce bloc de compétences à un Etablissement Public d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE), structure de maîtrise d'ouvrage créée ex-nihilo par la loi MAPAM, ou un Etablissement Public Territorial de Bassin (EPTB) – syndicat de rivière, mixte ou ouvert.

Par ailleurs, pour l'exercice de cette compétence, la loi permet la mise en place d'une taxe plafonnée et affectée répartie « entre toutes les personnes physiques ou morales assujetties aux taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties, à la taxe d'habitation et à la cotisation foncière des entreprises. ».

La prise de compétence GEMAPI par les communes et/ou EPCI est prévue en principe au 1 janvier 2016. Les structures de type syndicat de rivière ou EPTB déjà existantes pourront continuer à exercer leur compétence jusqu'au 1 janvier 2018 (et au-delà en cas de confirmation du transfert de la compétence GEMAPI par l'ensemble des EPCI la constituant).

Ces articles de la loi MAPAM seront complétés par 4 décrets d'application durant l'année 2015.

#### → *Marchés publics*<sup>1</sup>

Ce décret s'inscrit dans le cadre de la transposition des deux directives européennes sur la passation des marchés publics (Directives 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014).

Ce décret s'articule autour de trois mesures de simplification applicables aux marchés publics, à savoir :

- ◆ le plafonnement du chiffre d'affaires annuel minimal demandé aux candidats au double de la valeur estimée du marché,
- ◆ l'allègement du dossier de candidature,
- ◆ l'instauration du partenariat d'innovation : une nouvelle forme de marché qui permet au pouvoir adjudicateur d'acquérir sans remise en concurrence les fournitures, services ou travaux innovants qui résultent de la recherche et du développement menés spécifiquement pour le marché.

#### → *Lutte contre les retards de paiement*<sup>2</sup>

L'arrêté vise à la réduire les retards de paiement à travers différentes dispositions notamment la nouvelle rédaction des articles 13.3 et 13.4 du Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de travaux. De nouveaux délais sont fixés pour toutes les parties et des dispositions nouvelles sont introduites à l'article 13.4.4 en cas d'absence de production d'un décompte général par le représentant du

<sup>1</sup> Décret 2014-1097 du 26 septembre 2014.

<sup>2</sup> Arrêté du 3 mars 2014 modifie l'arrêté du 8 septembre 2009.

pouvoir adjudicateur dans les délais contractuels. Ces dispositions intègrent une procédure d'alerte du titulaire auprès du maître d'ouvrage.

### → **Travaux à proximité des réseaux**

La réglementation concernant les travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution dite « DT-DICT » est entrée en application dans le courant des années 2012 et 2013.

Un décret du 17 juin 2014 et deux arrêtés du 18 et 19 juin 2014 ont modifié cette réglementation en y introduisant des ajustements.

Ces textes, complétés par un avis ministériel en date du 24 juin 2014, visent à simplifier le cadre réglementaire et sont entrés en application le 1er juillet 2014, à l'exception des délais de déclaration pour les réponses aux DICT, qui ne sera effective qu'à compter du 1er avril 2015. Ils traitent de cinq volets distincts :

- ◆ Les dispenses d'enregistrement ;
- ◆ Les précisions sur le caractère obligatoire des investigations complémentaires ;
- ◆ La dématérialisation des échanges ;
- ◆ Les travaux d'urgence ;
- ◆ Les redevances pour le financement du guichet unique ;

Enfin, l'arrêté du 12 août 2014, publié le 26 août 2014, fixe pour l'année 2014 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice [www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr).

### → **Amiante**

Entrée en vigueur au 1 juillet 2014 de différentes dispositions réglementaires visant à renforcer la prévention du risque « amiante ». Parmi l'ensemble des dispositions prévues, certaines portent sur :

- ◆ Le repérage exhaustif et le recensement des infrastructures et réseaux routiers dont les enrobés sont susceptibles de contenir de l'amiante ;
- ◆ Le statut et la gestion des déchets contenant de l'amiante (enrobés et, le cas échéant, canalisations déposées, etc).

### → **Facturation électronique<sup>3</sup>**

L'ordonnance introduit l'obligation, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, pour certaines entreprises titulaires de contrats de la commande publique de transmettre obligatoirement leurs factures par voie électronique. Selon la taille des entreprises, l'introduction de cette mesure s'échelonne dans le temps pour devenir obligatoire pour toutes les entreprises à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

### → **Principe « silence vaut acceptation »<sup>4</sup>**

Par la loi habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens, le législateur a entendu inverser le principe selon lequel le silence de l'administration valait implicitement refus. Cette loi a ainsi modifié l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations et a amené l'ensemble des services ministériels à recenser leurs procédures d'autorisations, au total plus de 1200 procédures.

Le 1er novembre 2014, ont été publiés 42 décrets d'application qui tendent à préciser les exceptions et adaptations du nouveau principe « le silence de l'administration gardé pendant 2 mois vaut décision implicite d'acceptation ».

---

<sup>3</sup> Ordonnance no 2014-697 du 26 juin 2014.

<sup>4</sup> Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013.

Ce nouveau principe entre en vigueur à compter :

- du 12 novembre 2014 pour l'Etat et ses établissements publics,
- du 12 novembre 2015 pour les collectivités territoriales et leurs établissements.

Il est assorti de conditions (forme et fond) et de nombreuses exceptions et, pour chaque procédure, il appartiendra à tout demandeur de vérifier au préalable dans des listes annexées à la loi ou aux décrets d'application si la demande adressée à l'administration est susceptible de faire naître une décision implicite d'accord ou une décision implicite de refus et dans quel délai (2 mois ou bien au-delà).

### → *Certificats d'Economie d'Energie*<sup>5</sup>

Le Décret 2014-1557 du 22/12/14 (publié au JO du 24 décembre 2014) définit les nouvelles modalités de mise en œuvre du dispositif de certificats d'économies d'énergie (CEE) pour la période couvrant les années 2015 à 2017.

### → *Eaux pluviales urbaines*

La loi de finances du 29 décembre 2014 supprime un certain nombre de taxes à faible rendement, notamment la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines.

La loi crée un chapitre au Code général des collectivités territoriales, avec un article précisant que "la gestion des eaux pluviales urbaines correspondant à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales des aires urbaines constitue un service public administratif relevant des communes, dénommé service public de gestion des eaux pluviales urbaines" et pour lequel un décret en Conseil d'État précise les modalités d'application.

## 6.6.2. SERVICE PUBLIC DE L'EAU

### → *Refonte du plan Vigipirate*

Le gouvernement a publié en janvier 2014 la refonte du plan Vigipirate. Le nouveau plan se décompose en deux grandes parties :

- ◆ un document public visant à informer la population des mesures de protection et de vigilance qui la concernent, et à mobiliser l'ensemble des acteurs du plan ;
- ◆ un document classifié, destiné aux pouvoirs publics et aux opérateurs d'importance vitale, comprenant toutes les précisions nécessaires à sa mise en oeuvre.

Ce nouveau plan vise les objectifs généraux suivants :

- ◆ Assurer en permanence une protection des citoyens, du territoire et des intérêts de la France contre la menace terroriste
- ◆ Développer et maintenir une culture de vigilance de l'ensemble des acteurs de la Nation afin de prévenir ou de déceler le plus en amont possible toute menace terroriste.
- ◆ Permettre une réaction rapide et coordonnée en cas de menace caractérisée ou d'action terroriste afin de renforcer la protection, de faciliter l'intervention, d'assurer la continuité des activités d'importance vitale, et donc de limiter les effets du terrorisme.

Parmi les 12 domaines d'activité couverts par ce nouveau plan, 6 portent à des degrés divers sur les secteurs de l'eau dont, plus spécifiquement, la protection des réseaux d'eau.

---

<sup>5</sup> Décret 2014-1557 du 22/12/14.

### → **Recouvrement des factures d'eau**

Le décret 2014- 274 du 27 février 2014 pris en application de la loi n°2013-312 du 15 avril 2013 dite « Loi Brottes » modifie l'article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles en interdisant d'interrompre la fourniture de l'eau, en cas de factures impayées, dès lors qu'il s'agit d'une résidence principale , ce même en l'absence de difficultés économiques de l'abonné et pendant toute l'année.

### → **Consommation – loi Hamon<sup>6</sup>**

La loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite loi « Hamon », et ses décrets d'application n°2014- 1061 et 2014-1081 des 17 et 24 septembre 2014 en rendant l'information précontractuelle ainsi que le droit de rétractation des consommateurs applicables aux services d'eau, impose diverses modifications dans les processus de souscription et de formalisation des contrats d'abonnements.

### → **Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement**

Suite à la publication des rapports nationaux des données du système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (Sispea) pour les années 2010 et 2011, la ministre de l'Ecologie a adressé le 27 octobre une note aux services déconcentrés de l'Etat et établissements publics concernés par le Sispea qui permet d'alimenter l'observatoire proposé sur le site. La note rappelle que cet observatoire, qui met à la disposition du public les données relatives au prix et à la qualité du service d'eau et d'assainissement, est l'une des priorités de la politique de l'eau issue de la dernière conférence environnementale. Cette note fixe comme objectif d'atteindre au 31 décembre 2014, une représentation d'au moins 50% de la population et de 25% des services de chaque département, et ce pour chacune des compétences (eau potable, assainissement collectif, assainissement non collectif).

### → **Indicateurs de performance**

L'article 36 de la loi de finances rectificative 2014 (2014-1655) reporte d'un an l'échéance à laquelle les services d'eau et d'assainissement doivent disposer du descriptif détaillé, à savoir, le 31 décembre 2014 au lieu du 31 décembre 2013. Ce même article apporte des précisions sur les modalités de l'éventuel doublement de la redevance de prélèvement auquel les services d'eau ne satisfaisant aux critères de performance introduits dans le décret du 27 janvier 2012 pourraient être soumis.

## **6.6.3. EAU POTABLE ET QUALITE**

### → **Elaboration des SDAGE 2016 – 2021**

Les Sdage constituent des outils essentiels pour l'atteinte du bon état prévu par la Directive cadre européenne sur l'eau (DCE), car ils permettent de fixer les objectifs à atteindre et de planifier la gestion de l'eau.

Le processus d'élaboration des Sdage pour la période 2016-2021 s'est poursuivi tout au long l'année 2014. A ce titre, différents arrêtés 'techniques' et circulaires ont été publiés (Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés, arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux, ...).

Les Sdage des sept bassins versants en France métropolitaine et des cinq en Outre-mer sont ouverts à la consultation publique depuis le 19 décembre 2014 et, ce, jusqu'au 18 juin 2015.

---

<sup>6</sup> loi n°2014-344 du 17 mars 2014.

Par cohérence, cette consultation des Sdage est conjointe avec celles concernant les Plans de gestion des risques d'inondation (PGRI) pour les eaux continentales et les programmes de mesures des Plans d'actions pour le milieu marin (PAMM).

Cette étape de consultation est la dernière avant l'adoption de l'ensemble de ces documents

### → *Zonages réglementaires*

Par une note datée du 21 août 2014, la ministre de l'Ecologie a demandé aux préfets coordonnateurs de bassin de procéder à la révision des zones sensibles à l'eutrophisation en application de la Directive n°91/271/CEE du Conseil du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (ERU).

Cette directive européenne impose aux Etats membres un traitement plus rigoureux des eaux usées urbaines qui sont rejetées dans les zones sensibles. Elle prévoit une révision de ces zones au minimum tous les quatre ans.

Les arrêtés définitifs seront publiés en juin 2015. Le cas échéant, chaque projet de révision des zones sensibles devra tenir compte des travaux déjà effectués au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) et de l'état des lieux des Sdage.

De même, le ministère de l'écologie a initié une nouvelle révision des zones vulnérables au titre de la Directive Européenne 91/676/CEE du 12 décembre 1991, dite « Directive nitrates ». Cette révision vise à l'atteinte des objectifs de bon état des eaux au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) sur les nombreuses masses d'eau souterraines, superficielles et littorales qui restent déclassées au motif d'une présence excessive de nitrates.

## 6.6.4. EAU POTABLE ET BIODIVERSITE – ENVIRONNEMENT

### → *Instruction du Ministère de la Santé du 18/12/13 (JO 18 janvier 2014)*

L'instruction DGS/EA4/2013/413 du 18 décembre 2013 réactualise les modalités d'application des articles R 1321-31 et suivants du code de la santé publique. Si après la mise en œuvre de mesures correctives la personne responsable de la distribution d'eau ne parvient pas à rétablir la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, elle doit déposer auprès du préfet une demande de dérogation sur la base des modalités d'application de l'arrêté du 25 novembre 2003 et une circulaire du 1er mars 2004. Cette instruction abroge et remplace la circulaire du 1er mars 2004. Elle précise les modalités de demande d'octroi de dérogations aux limites de qualité des eaux (types de dérogation, mise en œuvre du plan d'actions, renouvellement de la dérogation, sanctions) et détaille les conditions d'élaboration d'un bilan national sur les dérogations octroyées en France au cours des dix dernières années.

### → *Substances soumises à autorisation*

Le règlement (UE) n° 895/2014 du 14 août 2014, entré en vigueur le 22 août, ajoute neuf substances à la liste des substances soumises à autorisation figurant à l'annexe XIV du règlement Reach, qui en compte 31. **Rappel** : Ces substances ne peuvent plus être mises sur le marché ni utilisées ni importées, à moins qu'une autorisation soit accordée pour une utilisation spécifique. Le règlement indique la date à partir de laquelle cette interdiction court ainsi que la date limite pour présenter une demande d'autorisation.

### → *Troisième Plan National Santé Environnement*

La Direction Générale de la Santé (DGS) a publié en novembre 2014 le 3<sup>e</sup> Plan National Santé Environnement pour la période 2015-2019 (PNSE III).

Cinq actions concernent à des degrés divers l'eau de consommation humaine :

- ◆ Action n°32 : surveiller les substances émergentes prioritaires dans les milieux aquatiques et les captages d'eau destinée à la consommation humaine.
- ◆ Action n°53 : élaborer un nouveau plan "micropolluants » qui devra intégrer les plans sur les « résidus de médicaments dans les eaux » et sur les PCB.
- ◆ Action n°54 : mieux prendre en compte le caractère perturbateur endocrinien des micropolluants.
- ◆ Action n°55 : promouvoir la mise en place de plans de sécurité sanitaire « AEP.
- ◆ Action n°56 : mettre en œuvre la protection des captages utilisés pour l'alimentation en eau potable (AEP) contre les pollutions accidentelles et les pollutions diffuses.

→ **Directive 2014/101/UE**

La directive n°2014/101 du 30 octobre 2014 a actualisé la liste des normes internationales fixant les méthodes pour le contrôle des éléments de qualité des eaux de surface et des eaux souterraines.

Les États membres doivent établir des programmes de surveillance de l'état des eaux de surface et des eaux souterraines afin de dresser un tableau cohérent et complet de leur état au sein de chaque district hydrographique. Cette nouvelle version sera applicable à compter du 20 mai 2016.

## 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, à chaque abonnement correspond un client distinct : le nombre d'abonnements est égal au nombre de clients.

### **Abonné domestique ou assimilé :**

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

### **Capacité de production :**

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m<sup>3</sup>/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, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

### **Consommation individuelle unitaire :**

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

### **Consommation globale unitaire :**

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m<sup>3</sup>/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, pompes...) 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 m<sup>3</sup>/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

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

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

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

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

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/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'interventions

### Liste des fuites sur canalisations

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
JOUARS PONTCHARTRAIN	05/02/2014	RUE A. DE MUSSET	63	
JOUARS PONTCHARTRAIN	19/08/2014	RUE FRACIS CARCO	63	

### Liste des fuites sur branchements

Commune	Date	Adresse	Diamètre
MAUREPAS	24/03/2014	19 RUE DE BÉNODET	20
MAUREPAS	03/09/2014	3 SENTE DE LA MARGERIDE	20
MAUREPAS	18/10/2014	35 RUE DE VILLENEUVE	25
MAUREPAS	13/11/2014	2 ALLÉE DE LA VILLEPARC	50

## Ressourcer le monde

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 - 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