VEOLIA

2014

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Communauté d'Agglomération de Montpellier / Lattes - Pérols

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.

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

Rédacteur	**Valideur**	**Date**
Philippe PRADEILLES	Didier BENARD	29/04/2015

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

1. L'essentiel de l'année **7**
   - 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. Le Centre Languedoc-Roussillon 13
   - 1.6. Un dispositif au service des clients 15

2. La performance et l'efficacité opérationnelle à votre service **17**
   - 2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable 18
   - 2.2. La qualité de l'eau 27

3. Le patrimoine de votre service **33**
   - 3.1. L'inventaire des biens du service 34
   - 3.2. La gestion du patrimoine 37
   - 3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir 69
   - 3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine 71

4. Les engagements de Veolia **73**
   - 4.1. Les services aux clients 74
   - 4.2. Les équipes et moyens au service du territoire 80
   - 4.3. L'empreinte environnementale 83
   - 4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire 86

5. Le rapport financier du service **87**
   - 5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 88
   - 5.2. Le patrimoine du service 90
   - 5.3. Les investissements et le renouvellement 91
   - 5.4. Les engagements à incidence financière 92

6. Annexes **95**
   - 6.1. La facture 120 m^3 96
   - 6.2. Inventaire des linéaires de réseau par diamètre, nature et par commune 97
   - 6.3. Le bilan énergétique du patrimoine 99
   - 6.4. Les engagements spécifiques au service 100
   - 6.5. Annexes financières 101
   - 6.6. Les nouveaux textes réglementaires 110
   - 6.7. Glossaire 116
   - 6.8. Autres annexes 122

1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

1.1. Le contrat

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

→ ***Périmètre du service :*** LATTES, PEROLS

→ ***Numéro du contrat*** J0690

→ ***Nature du contrat :*** Affermage

→ ***Prestations du contrat :*** Achat en gros eau potable extérieure, Analyses, Distribution, Gestion abonnés, Gestion clientèle, Gestion plans réseau, Lavage réservoirs, Modélisation hydraulique réseau, Astreintes, Perception redevance assainissement, Production, Recherche de fuite, Surveillance qualité eaux, Télégestion, Branchements, Branchements plomb, Comptes rendus

→ ***Durée du contrat***

Date de début : 01/01/2012

Date de fin : 31/12/2015

→ ***Liste des avenants***

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	01/01/2015	Prolongation de contrat (40a)

→ ***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
vente	CA du Pays de l'Or	vente d'eau en gros aux communes de Lattes et de Perols

1.2. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'EAU - **COMMUNE(S) DESSERVIE(S) : LATTES, PEROLS**

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)
24 627	9 045		1	173	100,0	80,2	208

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Service

3890 interventions avec déplacement chez l'usager ont été réalisées en 2014.

92,4% : c'est le taux de satisfaction global en 2014 pour les communes de Lattes et Pérols.

Valorisation

Les branchements renouvelés en 2014 sur les communes de Lattes et Pérols le sont en Poly-éthylène Excel Plus mieux adapté aux contraintes d'exploitation liées au traitement de l'eau au Bioxyde de Chlore.

1190 compteurs ont été renouvelés en 2014, soit un taux de compteurs remplacés de 12,8%.

Ces renouvellements ont un impact significatif sur le rendement de réseau avec un amélioration de celui-ci de 12.8% pour arriver à une valeur de 80,2%.

Responsabilité

Le décret d'application de la loi Warsmann du 26/09/2012 relative aux surconsommations liées aux fuites après compteur permet aux particuliers de bénéficier d'un dégrèvement sous certaines conditions.

Le réservoir de Maurin qui montrait des signes de faiblesses au niveau du Génie Civil a été by-passé à partir du mois de juillet 2014. Maurin est depuis alimenté en direct par la station Saint-Jean de Lattes.

Le forage de Lou Garrigou qui constituait jusqu'au premier semestre 2014, la seconde ressource en eau de Maurin, a été définitivement arrêté compte tenu de ses problèmes de qualité liés à une dureté très élevée et une turbidité variable de la ressource.

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^3 TTC	Délégataire	**1,83** €uro/m3
L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		**PRODUCTEUR**	**VALEUR**
	Volume prélevé	Délégataire	**12 449** m3
	Volume produit (C)	Délégataire	**11 449** m3
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	**2 567 399** m3
	Volume mis en distribution (m^3)	Délégataire	**2 578 848** m3
	Volume de service du réseau	Délégataire	**5 330** m3
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	**2 067 019** m3
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	**80,2** %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	**10,04** m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	**8,27** m3/jour/km
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	**119**
LA QUALITE DE L'EAU		**PRODUCTEUR**	**VALEUR**
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	**100,0** %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	**96,9** %
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR**
	Nombre d'installations de production	Délégataire	-
	Capacité totale de production	Délégataire	- m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	**1**
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	m3
	Longueur de réseau	Délégataire	**173** km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	**170** km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	**100**
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	- ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	- %
	Nombre de branchements	Délégataire	**9 286**
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	**0**
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	**0**
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	**53**
	Nombre de compteurs	Délégataire	**9 294**
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	**1 190**

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)	**24 627**
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	**9 045**
	- Abonnés domestiques	Délégataire	**9 044**
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	**0**
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	**1**
	Volume vendu	Délégataire	**2 045 601** m3
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	**2 045 601** m3
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	**0** m3
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	m3
	Consommation moyenne	Délégataire	**208** l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	**211** m3/abo/an
LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU		**PRODUCTEUR**	**VALEUR**
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	**92,40** %
	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	**1,88** 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	**100 ,00** %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	**0,22** u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	**0,29** %
[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)	-
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**10**
LES CERTIFICATS		**PRODUCTEUR**	**VALEUR**
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	**Non**
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	**0** unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	**Non**
	Analyses réalisées par un laboratoire accrédité	Délégataire	-
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR**
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	**80** %
	Energie relevée consommée	Délégataire	**263 035** 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 l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m^3 **[D102.0]** et pour 120 m^3, au 1^{er} janvier est la suivante :

Prix du service de l'eau potable	Montant Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2015	N/N-1
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	**1,78**	**1,83**	**2,81%**

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. Le Centre Languedoc-Roussillon

1.5.1. VOS INTERLOCUTEURS PRIVILEGIES

Didier Benard
Directeur du Centre Régional Languedoc-Roussillon

765 rue Henri Becquerel
CS 29045
34967 Montpellier Cedex 2

Vos interlocuteurs privilégiés :
des professionnels disponibles et proches de vous

Arnaud Lavalette
Directeur des Opérations

Serge Bourdon
Directeur du Développement

Jean-François Lluch
Directeur du Service Pyrénées Orientales

Gérard Lacombe
Directeur du Service Aude

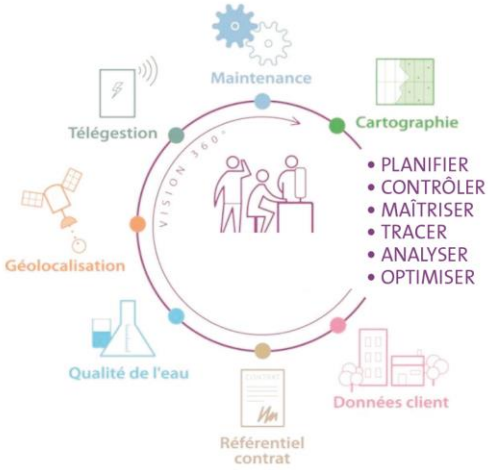
Philippe Forey
Directeur du Service Ouest-Hérault et Eau potable Montpellier Métropole

Stéphane Lefebvre
Directeur du Service Est-Hérult et Assainissement Montpellier Métropole

Renaud Orsucci
Directeur du Service Cévennes-Lozèreole

Manuel Hernandez
Directeur du Service Gard-Sud

1.5.2. LES SERVICES SUPPORT DE LA DIRECTION DES OPERATIONS



Charles-Henri Galmiche
Responsable Pivo

- Qualification et hiérarchisation des demandes d'intervention,
- Elaboration des feuilles de route des agents
- Optimisation de la planification des interventions

Nicolas Picard
Responsable du Service d'Aide à l'Exploitation

- Soutien technique à la performance d'exploitation des usines et des réseaux
- Assistance à la gestion dynamique du patrimoine,
- Contrôle qualité des Eaux
- Reporting technique

Sonia Eisenstaedt
Responsable du Bureau d'Études Techniques

- Expertise technique, process,
- Suivi des grands travaux
- Modélisation et diagnostic des réseaux

Luc Devèze
Responsable Qualité Environnement

- Gestion du système de management intégré
- Pilotage de l'ensemble des certifications
- Animation de la politique développement durable

Anthony Chauvin
Responsable Sécurité

- Déploiement de la politique sécurité et de son plan d'action
- Mise en place des formations sécurité
- Animation de la démarche sécurité au travail

Jean-Charles Brégeon
Responsable Méthodes

- Déploiement des méthodes auprès des exploitations
- Mise en place de nouveaux outils d'exploitation

1.6. Un dispositif au service des clients

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

1 rue des Chevaliers de Malte
Palais Castillon
Bâtiment C – Port Ariane
34 970 LATTES

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.

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 969 323 552** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

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

VOS URGENCES

7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24

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

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*

Le service de Lattes-Pérols est alimenté actuellement par deux eaux d'origines différentes :

- L'eau du BRL, traitée sur l'usine de production d'eau potable de Vauguières de la Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or.
- L'eau pompée au forage de Lou Garrigou situé sur la commune de Saint Jean de Védas et dédié à l'alimentation en eau de Mauirn.

Le captage de Lou Garrigou se trouve dans la nappe karstique de Maurin. Actuellement, son utilisation fixée à 2 heures par jour se fait au titre du maintien en bon état de fonctionnement des équipements électromécaniques du forage. Il bénéficie :

- d'un arrêté préféctoral du 28 octobre 1982 déclarant d'utilité publique le captage de Maurin (ou Lou Garrigou) et dans lequel les débits maximum autorisés par la DUP sont de 100 m3/h et 1 600 m3/j.
- d'un arrêté de DUP n°86/IV/159 en date du 5 septembre 1986, il définit les délimitations des nouveaux périmètres de protection du captage de Maurin.

L'eau achetée à BRL alimente la commune de Lattes (Lattes Centre, Maurin, Boirargues) via le surpresseur de Saint Jean et la commune de Pérols.

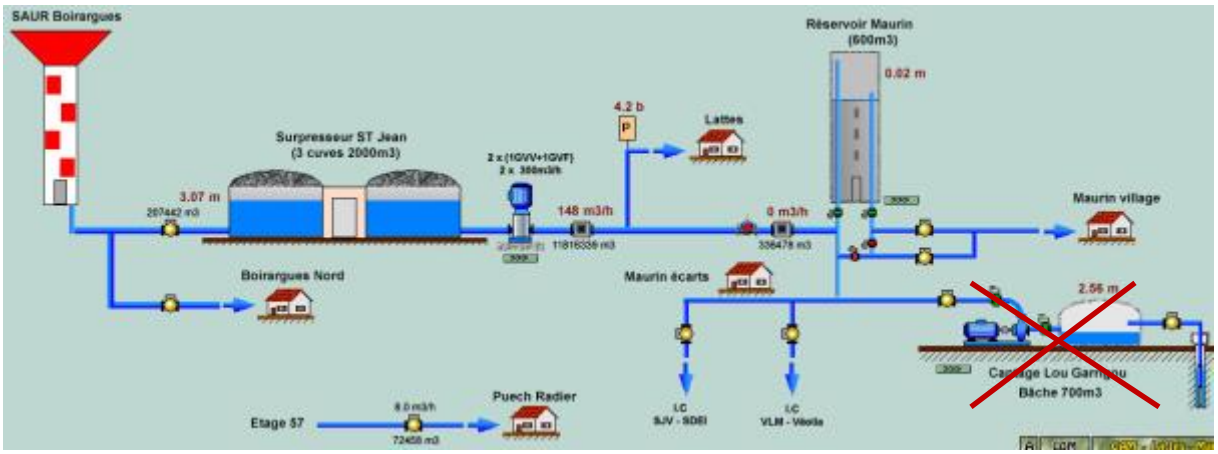
→ *Le volume prélevé*

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

	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	**19 842**	**12 449**	**-37,3%**

Le forage de Lou Garrigou qui constituait jusqu'au premier semestre 2014, la seconde ressource en eau de Maurin, a été définitivement arrêté compte tenu de ses problèmes de qualité liés à une dureté très élevée et une turbidité variable de la ressource.

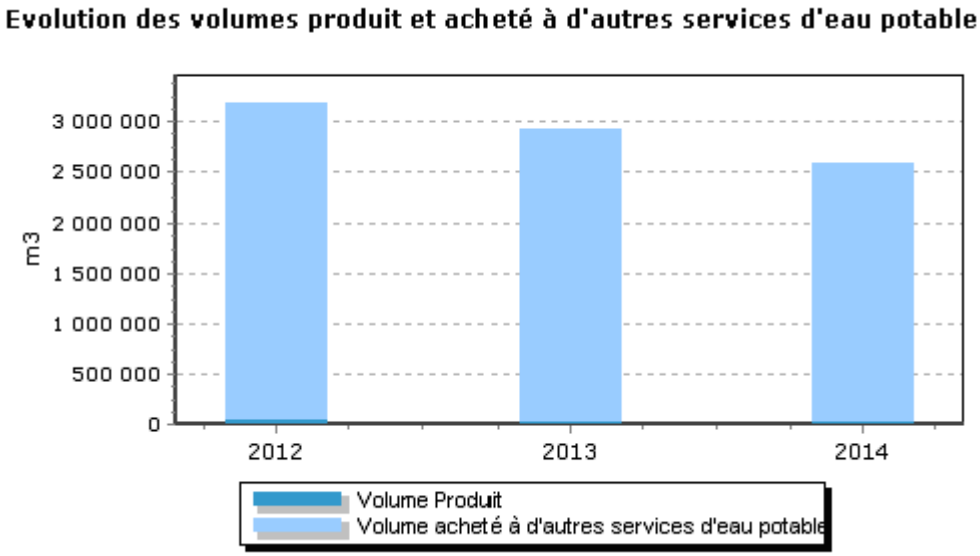
Désormais, l'eau traitée issue de l'usine de Vauguières constitue la seule alimentation en eau du secteur Lattes-Maurin. La figure 3 présente un schéma de fonctionnement du réseau de distribution de la commune de Lattes avec, encadré en rouge, le système d'alimentation du secteur de Maurin.



→ *Le volume produit et mis en distribution*

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

	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé	19 842	12 449	-37,3%
Besoin des usines	1 000	1 000	0,0%
Volume produit (m3)	**18 842**	**11 449**	**-39,2%**
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	2 905 671	2 567 399	-11,6%
Volume mis en distribution (m3)	**2 924 513**	**2 578 848**	**-11,8%**



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

	2013	2014	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	**2 905 671**	**2 567 399**	**-11,6%**

→ *Bilan mensuel*

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

Sur la commune de Lattes :

mois	Volumes Distribués								Lattes			Maurin		
	Imports Saur			L.Garrigou	Imports Mtp	Total	Comparatif		Total	A-"A-1"	A / "A-1"	Total	A-"A-1"	A / "A-1"
	A	A- "A-1"	% "A-1"				A-"A-1"	A / "A-1"						
janvier	98 620	-43 649	-30,68%	1 944	0	100 564	-43 667	-30,28%	85 236	-42 640	-33,34%	15 328	-1 027	-6,28%
février	68 346	-37 234	-35,27%	1 463	0	69 809	-37 228	-34,78%	56 703	-34 646	-37,93%	13 106	-2 582	-16,46%
mars	98 696	-16 146	-14,06%	1 211	0	99 907	-16 616	-14,26%	85 477	-12 860	-13,08%	14 430	-3 755	-20,65%
avril	114 411	-193	-0,17%	1 743	0	116 154	110	0,09%	101 664	1 310	1,31%	14 490	-1 200	-7,65%
mai	139 545	15 078	12,11%	1 779	0	141 324	16 551	13,26%	124 741	20 253	19,38%	16 583	-3 702	-18,25%
juin	137 846	8 306	6,41%	1 536	0	139 382	8 254	6,29%	109 970	-3 792	-3,33%	29 412	12 046	69,36%
juillet	166 745	-3 459	-2,03%	1 328	0	168 073	-3 918	-2,28%	146 571	-2 541	-1,70%	21 502	-1 376	-6,02%
août	166 762	2 786	1,70%	445	2 245	169 452	3 747	2,26%	146 105	-2 840	-1,91%	23 347	6 587	39,30%
septembre	166 487	1 966	1,20%	0	186	166 673	516	0,31%	150 655	-1 744	-1,14%	16 018	2 260	16,43%
octobre	135 678	-3 073	-2,22%	0	763	136 441	-3 960	-2,82%	122 009	-4 117	-3,26%	14 432	157	1,10%
novembre	114 660	1 905	1,69%	0	714	115 374	856	0,75%	101 455	54	0,05%	13 919	802	6,11%
décembre	108 419	-2 354	-2,13%	0	495	108 914	-3 700	-3,29%	94 058	-4 382	-4,45%	14 856	682	4,81%

Sur la commune de Pérols :

Mois	Imports totaux					
	A	"A-1"	A- "A-1"	% "A-1"	Cumul	
Janvier	73 982	104 643	-30 661	-29,30%	-30 661	-29,30%
Février	60 220	92 385	-32 165	-34,82%	-62 826	-31,89%
Mars	72 850	87 262	-14 412	-16,52%	-77 238	-27,17%
Avril	92 663	101 940	-9 277	-9,10%	-86 515	-22,40%
Mai	99 111	117 973	-18 862	-15,99%	-105 377	-20,90%
Juin	102 445	121 747	-19 302	-15,85%	-124 679	-19,92%
Juillet	107 918	145 602	-37 684	-25,88%	-162 363	-21,04%
Août	101 793	145 819	-44 026	-30,19%	-206 389	-22,50%
Septembre	98 680	137 961	-39 281	-28,47%	-245 670	-23,28%
Octobre	92 735	110 315	-17 580	-15,94%	-263 249	-22,58%
Novembre	80 999	74 832	6 167	8,24%	-257 082	-20,72%
Décembre	63 384	72 860	-9 476	-13,01%	-266 558	-20,30%
Total	1 046 780	1 313 338	-266 558	-20,30%	-266 558	-20,30%

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 :

	2013	2014	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	**1 822 219**	**2 045 601**	**12,3%**
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	**1 822 219**	**2 045 601**	**12,3%**
domestique ou assimilé	1 784 337	2 045 601	14,6%
autres que domestiques	37 882	0	-100,0%

Le volume vendu par typologie clients est détaillé comme suit :

	2013	2014	N/N-1
Volume vendu + exporté (m3)	**1 822 219**	**2 045 601**	**12,3%**
dont clients individuels	1 736 001	1 852 760	6,7%
dont clients industriels	2 304	3 095	34,3%
dont appareils publics	39 594	155 524	292,8%
dont bâtiments communaux	44 320	34 222	-22,8%

→ *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.

	2013	2014	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	1 900 402	1 941 283	2,2%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	**1 959 454**	**1 957 371**	**-0,1%**
Volume consommateurs sans comptage (m3)		104 318	
Volume de service du réseau (m3)	120 000	5 330	-95,6%
Volume consommé autorisé (m3)	**2 020 402**	**2 050 931**	**1,5%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	**2 080 732**	**2 067 019**	**-0,66%**
Nombre de semaines de consommation	50,43	51,71	2,5%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	354	362	2,3%

Le volume de service se décompose comme suit :

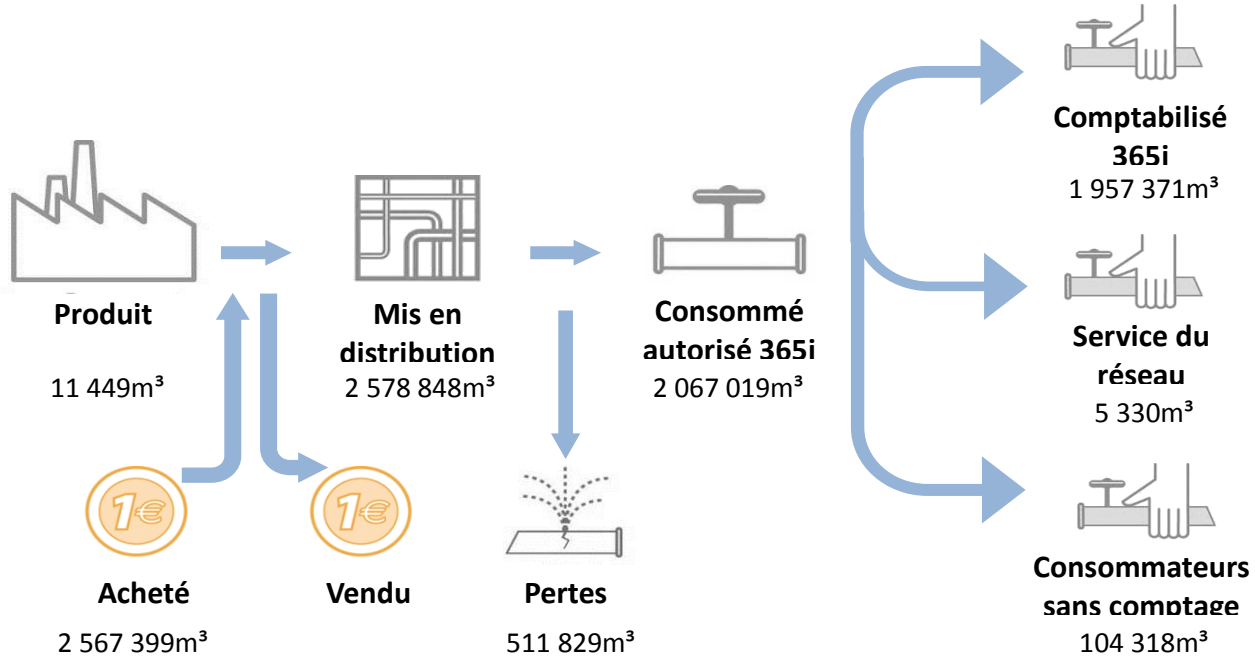
Besoins du service (m^3)	**2014**
nettoyage des réservoirs	900
réception PI, essais, mesures	4070
désinfection canalisation après travaux	0
purge et lavage des conduites	360
surpresseurs et pissettes	0
analyseur en ligne	0
autres consommations pour raisons du service	
TOTAL	**5330**

Les volumes consommés non-comptabilisés se décomposent comme suit :

Volumes consommés non-comptabilisés (m3)	**2014**
Manœuvres incendie	43 200
Fontaines sans compteurs	182,5
Fontaines sans compteurs	*0*
Bornes Fontaines	*182,5*
arrosage des espaces verts	6 552
Bouches d'arrosage	*6 552*
Lavage de la voirie	1 950
Bouches de lavage	*0*
engins de lavage	*1950*
entretien réseau assainissement	2 434
désobstructions sur le réseau assainissement	*249*
curage assainissement	*2 185*
Autres volumes sans comptage	50000
TOTAL	**104 318**

Les autres volumes sans comptage correspondent essentiellement aux vols d'eau opérés sur l'ensemble du réseau (cf. chapitre « vol d'eau »).

→ *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."

	2013	2014	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	**71,6 %**	**80,2 %**	**12,8%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . .A	2 080 732	2 067 019	-0,66%
Volume produit (m3) C	18 842	11 449	-39,2%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	2 907 104	2 567 399	-11,6%

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

	Lattes	Pérols	Total service 2014
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	**77,4%**	**84,2%**	**80,2%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . .A	1 185 642	881 377	2 067 019
Volume produit (m3) C	11 449	0	18 842
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	1 520 619	1 046 780	2 567 399

L'évolution forte du rendement de réseau s'explique par l'importance des renouvellements de branchements réalisés ces 3 dernières années conjugués aux renouvellements de réseau réalisés par la Métropole.

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

	2013	2014
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**15,64**	**10,04**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	2 925 946	2 578 848
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . .B	1 960 732	1 957 371
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	169 121	169 647

	2013	2014
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**13,69**	**8,27**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	2 925 946	2 578 848
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	2 080 732	2 067 019
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	169 121	169 647

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

	2013	2014	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	9	17	88,9%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	153	101	-34,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,7	1,1	-35,3%
Nombre de fuites sur équipement	1	1	0,0%
Nombre de fuites réparées	164	119	-27,4%
Linéaire soumis à recherche de fuites	271 000	260 300	-3,9%

→ *Performance opérationnelle du réseau de distribution*

Année	Rdt (%)	ILP (m^3/j/km)	ILVNC (m^3/j/km)	ILC (m^3/j/km)
2014	80,2	8,27	10,04	33,38

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^3/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^3/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

ILC (indice linéaire de consommation (m^3/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

65 + 0.20 x Indice Linéaire de Consommation = 71,68 %

Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2014 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'action spécifique. VEOLIA poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2014.

→ *Le vol d'eau*

Le vol d'eau est un paramètre non négligeable mais très difficile à estimer. Cependant, c'est une réalité au quotidien mise en évidence par nos techniciens sur le terrain. Cela se traduit en grande majorité par des prises illicites sur les poteaux incendies par les camions de nettoyage, les gens du voyage et certains particuliers.

Le vol d'eau sur poteau incendie pose plusieurs problèmes :

- La non-comptabilisation de l'eau illicitement utilisée
- L'incidence en terme de qualité de l'eau de ce genre de manœuvres (un tirage sur poteau incendie génère des survitesses dans les canalisations et donc des décrochages de matières)
- La dégradation progressive des organes de défense incendie

Mais le vol d'eau peut être fait de façon plus insidieuse, directement au niveau du point de comptage. Ainsi, il arrive que nos agents trouve des compteurs « tournés » entre 2 relèves lors d'opérations banales d'intervenions sur le terrain.

Exemple : Compteur « à l'envers » - 25 rue de la Guette à PEROLS (le 21/10/2014)

RECHERCHE DE FUITES
SUPPORT A L'EXPLOITATION
VEOLIA EAU
Centre opérationnel - Hérault

RAPPORT D'INTERVENTION 207
RECHERCHE DE FUITES
Date : 21/10/2014
Intervenants : Gomez

LOCALISATION

COMMUNE : Pérols AVENUE/RUE : Rue de la Guette N° : 25

RESEAU A.E.P.

☐ CONDUITE : Type : ☐ Fte ☐ PVC ☐ Autres Diamètre : Profondeur : * Selon indications figurant sur le plan
☐ BRANCHEMENT : Type : ☐ PEHD ☐ Plomb ☐ Autres Diamètre : Longueur : Profondeur 1/4 tour :
☐ EQUIPEMENTS: ☐ Vanne ☐ Ventouse ☐ Poteau incendie ☐ Autres:.....

DETECTION

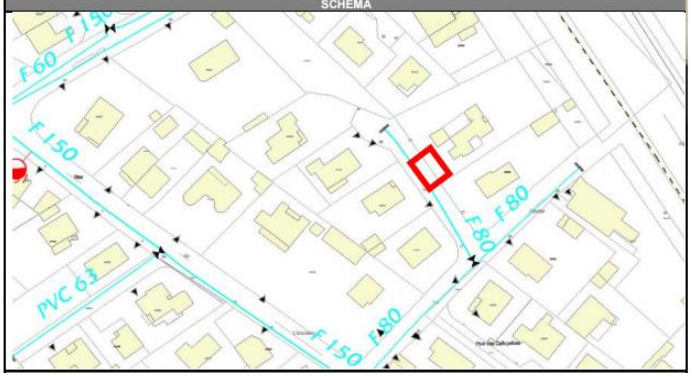
FUITE : ☐ Visible ☐ Non Visible
BRUIT : ☐ Important ☐ Moyen ☐ Faible
ECOUTE : ☐ Bonne ☐ Moyenne ☐ Médiocre

OBSERVATIONS

VOL D'EAU

Coupure d'eau au niveau du 1/4 de tour et tube allonge comblé par gravier. Pour la réouverture s'équiper d'une pince.

SCHEMA

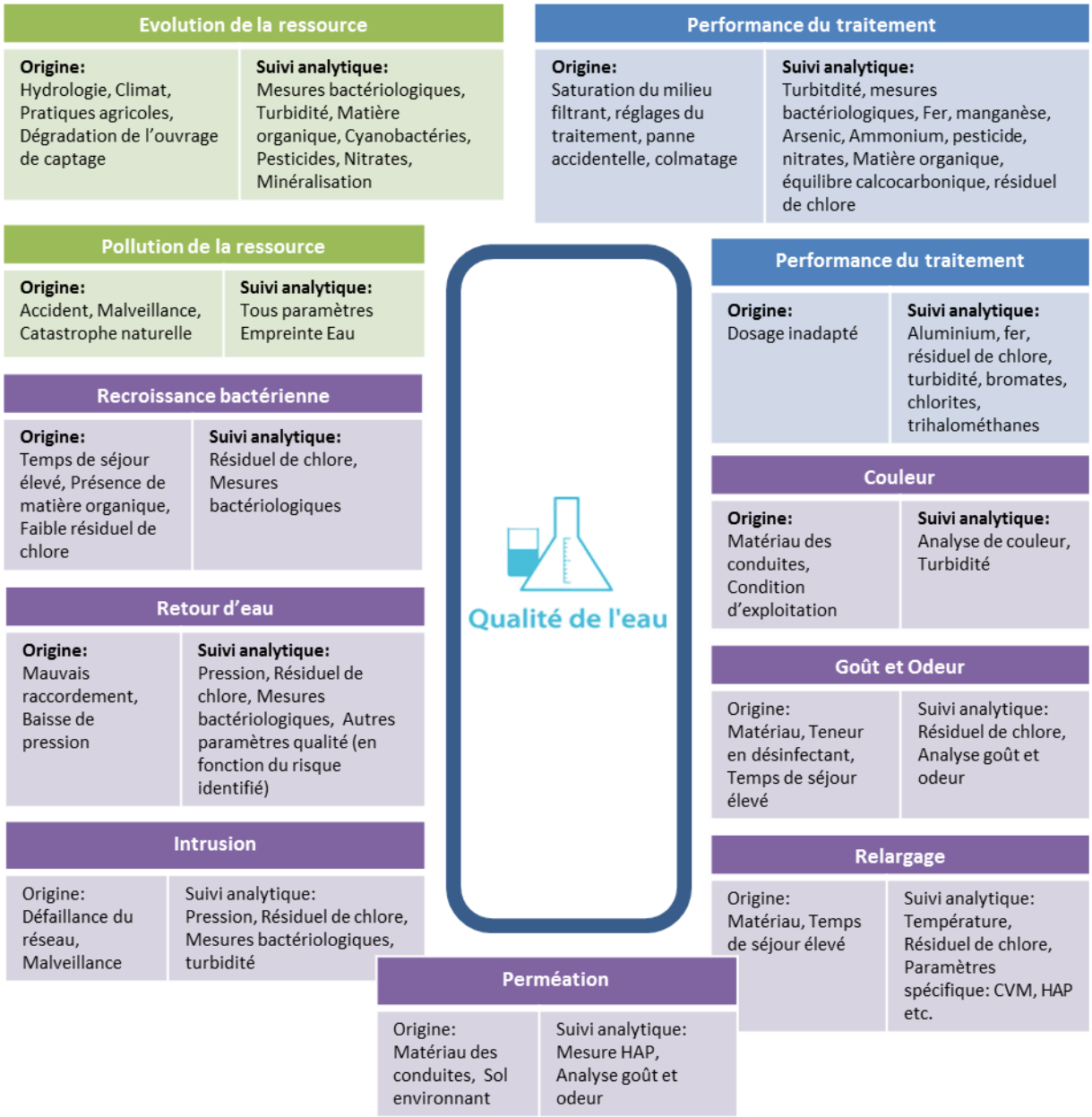


2.2. La qualité de l'eau

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	347	168	-
Physico-chimique	1033	230	-

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	-	-	6	6
Physico-chimique	-	-	2	2

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 Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	42	42	36	36	78	78
Physico-chimie	32	31	6	6	38	37

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.
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 Délégataire	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégataire
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	96,9 %	100,0 %	97,4 %

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.[1] :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	115	115	98	98
Physico-chimique	277	276	24	24
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	232	231	64	64
Physico-chimique	523	509	203	201
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	246		6	

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

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

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

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégataire			
	Nombre total de résultats d'analyses	**Conformes aux limites ou aux références de qualité**	**Type de seuil**
Atrazine	2	2	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	3	3	Référence de Qualité
Déséthylterbuthylazine	2	2	Limite de Qualité
Fer total	12	12	Référence de Qualité
Nitrates	25	25	Limite de Qualité
Simazine	2	2	Limite de Qualité
Terbuthylazine	2	2	Limite de Qualité
Turbidité	102	102	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 Délégataire**	**Nb d'analyses Contrôle Sanitaire**	**Nb d'analyses Surveillance Délégataire**	**Valeur du seuil et unité**
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0,12	1	0	1	1	.1 µg/l

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

Paramètre	**Mini**	**Maxi**	**Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire**	**Nb de non-conformités Surveillance Délégataire**	**Nb d'analyses Contrôle Sanitaire**	**Nb d'analyses Surveillance Délégataire**	**Valeur du seuil et unité**
Bactéries Coliformes	0	14	1	0	58	5	0 n/100ml
Chlorite	260	339	4	1	4	1	200 µg/l
Conductivité à 20°C	280	1100	2	0	58	0	1000 µS/cm
Conductivité à 25°C	310	1200	3	0	58	0	1100 µS/cm
Température de l'eau	10	27	5	1	58	49	25 °C

→ *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	67	190	2	mg/l

Chlorures	26,20	91	2	250 mg/l
Fluorures	140	140	1	1500 µg/l
Magnésium	5,70	9	2	mg/l
Nitrates	3,30	30,60	25	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0,17	2	.5 µg/l
Potassium	1,30	1,80	2	mg/l
Sodium	14	41,50	2	200 mg/l
Sulfates	50,10	104	2	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	19,14	50,50	2	°F

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 contôle officiel peut être consulté sur le site du ministère : http://ww.sante.gouv.fr/eau-potable.html

Paramètres microbiologiques	**2012**	**2013**	**2014**
Taux de conformité microbiologique	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	61	51	42
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0
Nombre total de prélèvements	61	51	42
Paramètres physico–chimique	**2012**	**2013**	**2014**
Taux de conformité physico-chimique	**100,00 %**	**100,00 %**	**96,88 %**
Nombre de prélèvements conformes	36	32	31
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1
Nombre total de prélèvements	36	32	32

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 des eaux destinées à la consommation humaine et dans la continuité du repérage des canalisations à risques réalisé par la plupart des Agences Régionales de Santé, l'année 2014 a été marquée par un renforcement significatif de la surveillance ciblée du Chlorure de Vinyle Monomère sur certains réseaux susceptibles d'être concernés par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge de pose).

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.

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) sur les conduites en PVC du réseau de distribution à compter de 2013.

A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes.

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 reprise, de pompage ou surpresseur	**Débit des pompes (m3/h)**	**Capacité de stockage (m3)**	**Qualification**
RES/SUR de St Jean (Lattes)	415		Bien de retour
Installation de captage		**Capacité de stockage (m3)**	**Qualification**
FOR/ELV Lou Garrigou			Bien de retour
Réservoir ou château d'eau		**Capacité de stockage (m3)**	**Qualification**
RES de Maurin		600	Bien de retour

→ *Les réseaux de distribution*

Canalisations		**Qualification**
Longueur d'adduction (ml)	3 487	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	169 647	Bien de retour

	Canalisation d'adduction (ml)	**Canalisation distribution (ml)**	**Total (ml)**
Longueur totale tous diamètres (ml)	**3 487**	**169 647**	**173 134**
Diamètre 25 (mm)		28	28
Diamètre 30 (mm)		261	261
Diamètre 40 (mm)		753	753
Diamètre 50 (mm)	9	2 596	2 605
Diamètre 60 (mm)	721	20 935	21 656
Diamètre 80 (mm)		5 452	5 452
Diamètre 90 (mm)		1 964	1 964

Diamètre 100 (mm)	195	31 874	32 069
Diamètre 110 (mm)		9 916	9 916
Diamètre 125 (mm)		9 371	9 371
Diamètre 150 (mm)	837	46 834	47 671
Diamètre 160 (mm)		4 068	4 068
Diamètre 200 (mm)		11 629	11 629
Diamètre 250 (mm)	1 725	14 405	16 130
Diamètre 300 (mm)		3 624	3 624
Diamètre 350 (mm)		882	882
Diamètre 400 (mm)		4 482	4 482
Diamètre 450 (mm)		477	477
Diamètre indéterminé (mm)		96	96

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		**Qualification**
Nombre de branchements	9 286	Bien de retour

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	**Nombre**	**Qualification**
Nombre de compteurs propriété de la société	9 294	Bien de reprise

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

→ *Les équipements du réseau*

Compteurs sectoriels	Qualification
LATTES - Cpt Avenue de l'Agau - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt Avenue de Fontvin - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt La Calade - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt Cougourlude - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt Creche - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt Debussy - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt Frenes - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt Mejean - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt Montouzeres - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt Palavas - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt PR Europe - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt Rond point Europe - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Cpt import depuis Lattes vers maurin - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Ref forage Lou Garrigou - Compteur	Bien de retour
LATTES - Ref reprise Lou Garrigou- Compteur	Bien de retour
LATTES - Ref Saint jean vers Lattes - Débitmètre	Bien de retour
LATTES - Ref Saur vers réservoir St jean- Compteur	Bien de retour
LATTES - Dist reservoir Maurin - compteur interieur- Compteur	Bien de retour
LATTES - Dist reservoir Maurin - compteur exterieur- Compteur	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Avenue de la Galine - Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Avenue de Montpellier – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Avenue des Moulieres – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Avenue du languedoc – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Avenue J monnet – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Avenue Louis pasteur – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Avenue Saint Vincent – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Rte de Lattes – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Rue des Asphodeles – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Rue des Faisses – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Rue des Sirenes – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Rue du Pradas – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Rue M Pagnol – Débitmètre	Bien de retour
PÉROLS - Cpt Rue St jean - Débitmètre	Bien de retour

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 évènements 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*

Maintenance et contrôle des équipements éléctriques, électromécaniques et hydrauliques

Contrôle règlementaire annuel des installations électriques et des appareils de levage.

Entretien régulier des abordes de tous les sites de production, élévation et stockage.

Les contrôles annuels réglementaires ont été réalisés. Lors de ces visites, BUREAU VERITAS a relevé des observations sur les installations électriques. La levée de ces observations est programmée.

Les extincteurs ont été contrôlés en août 2014.

Les équipements de levage et les installations électriques ont été contrôlés en décembre 2014.

→ *Les réseaux et branchements*

Le nombre de fuites réparées au cours de l'exercice 2014 se décompose comme suit :

- 101 fuites branchements (soit - 41 % par rapport 2013) : 50 fuites sur Lattes et 51 fuites sur Pérols
- 17 fuites canalisations (soit + 89% par rapport à 2014) : 8 fuites sur Lattes et 9 fuites sur Pérols
- 1 fuite sur vanne (Lattes)

PEROLS – 9 rue René Lacoste – 29 janvier 2014 – réparation fuite branchement

Le détail de ces fuites (adresse, date d'intervention et nature) est porté en annexe 6.8

Une fuite a particuliuèrement marqué l'année 2014, de part son importance et ses conséquences. Elle a fait l'objet d'un rapport transmis au service de l'agglomération de Montpellier.

Réparation de la fuite du 1345 avenue Marcel Pagnol (23/01/2014) – extrait du rapport de diagnostic transmis aux services de l'agglomération de Montpellier en février 2014.

Le 23 janvier 2014 vers 10h00, les services de la ville de Pérols contacte directement le responsable de l'Unité Locale VEOLIA eau (Centre Hérault – unité réseaux) pour signaler qu'une roue de camion est passée au travers de la chaussée.

Le technicien de réseau envoyé sur place constate que l'affaissement est dû à une fuite branchement et coordonne avec les services de la ville, la mise en sécurité de la zone. Le branchement incriminé est donc fermé à la bouche à clé et un agent Veolia eau procède à la mise en place d'un by-pass pour assurer la continuité du service chez l'usager distribué par ce branchement.

Une équipe de travaux, en chantier sur Pérols, est rapidement envoyée sur place pour procéder à la réparation.

Cette fuite avait été diagnostiquée peu de temps avant par le service de recherche de fuite du Centre Hérault de VEOLIA eau.

C'est au passage d'un camion, qu'une roue est passée au travers de la chaussée fragilisée par l'aggravement de la fuite dès le 22/01/2014.

RECHERCHE DE FUITES — VEOLIA EAU — SUPPORT A L'EXPLOITATION

Centre opérationnel - Hérault

RAPPORT D'INTERVENTION

RECHERCHE DE FUITES

1

Date : 07/01/2014
Intervenants : Malassagne / Bataille

LOCALISATION

COMMUNE : Pérols — AVENUE/RUE : **Avenue Marcel Pagnol** — N°: 1345

RESEAU A.E.P.

☐ CONDUITE :
Type : ☐Fte ☐PVC ☐Autres
Diamètre :
Profondeur :
* Selon indications figurant sur le plan

☑ BRANCHEMENT :
Type : ☑PEHD ☐PER ☐Plomb ☐Autres
Diamètre : 25 mm
Longueur : 20,00 m
Profondeur 1/4 tour : 0,60 m

☐ EQUIPEMENTS:
☐ Vanne
☐ Ventouse
☐ Poteau incendie
☐ Autres:.....

DETECTION

FUITE : ☐ Visible ☑ Non Visible

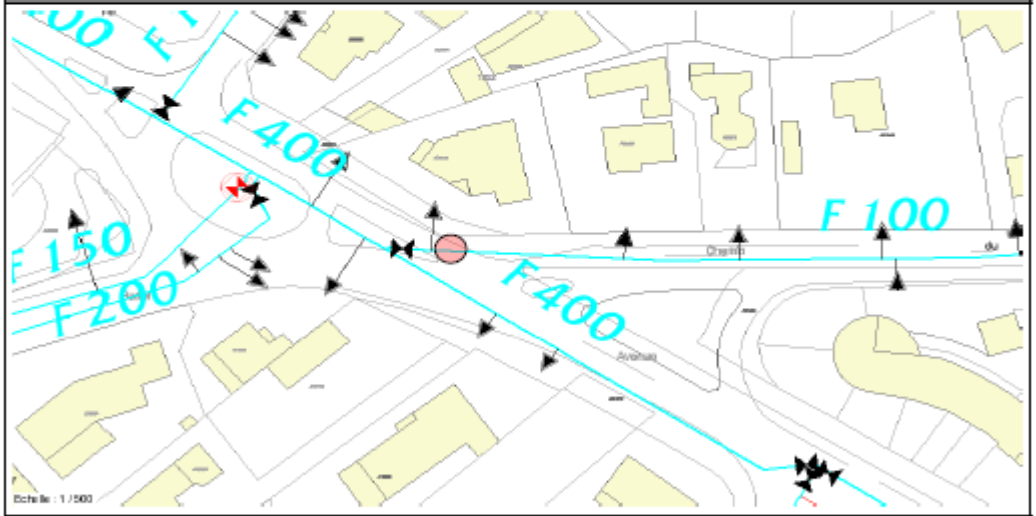
BRUIT : ☑ Important ☐ Moyen ☐ Faible

ECOUTE : ☑ Bonne ☐ Moyenne ☐ Médiocre

OBSERVATIONS

Fuite sur brt. Infiltration dans l'EU. Peut-être une ancienne réparation.

SCHEMA



RAPPORT APRES INTERVENTION DE L'AGENCE

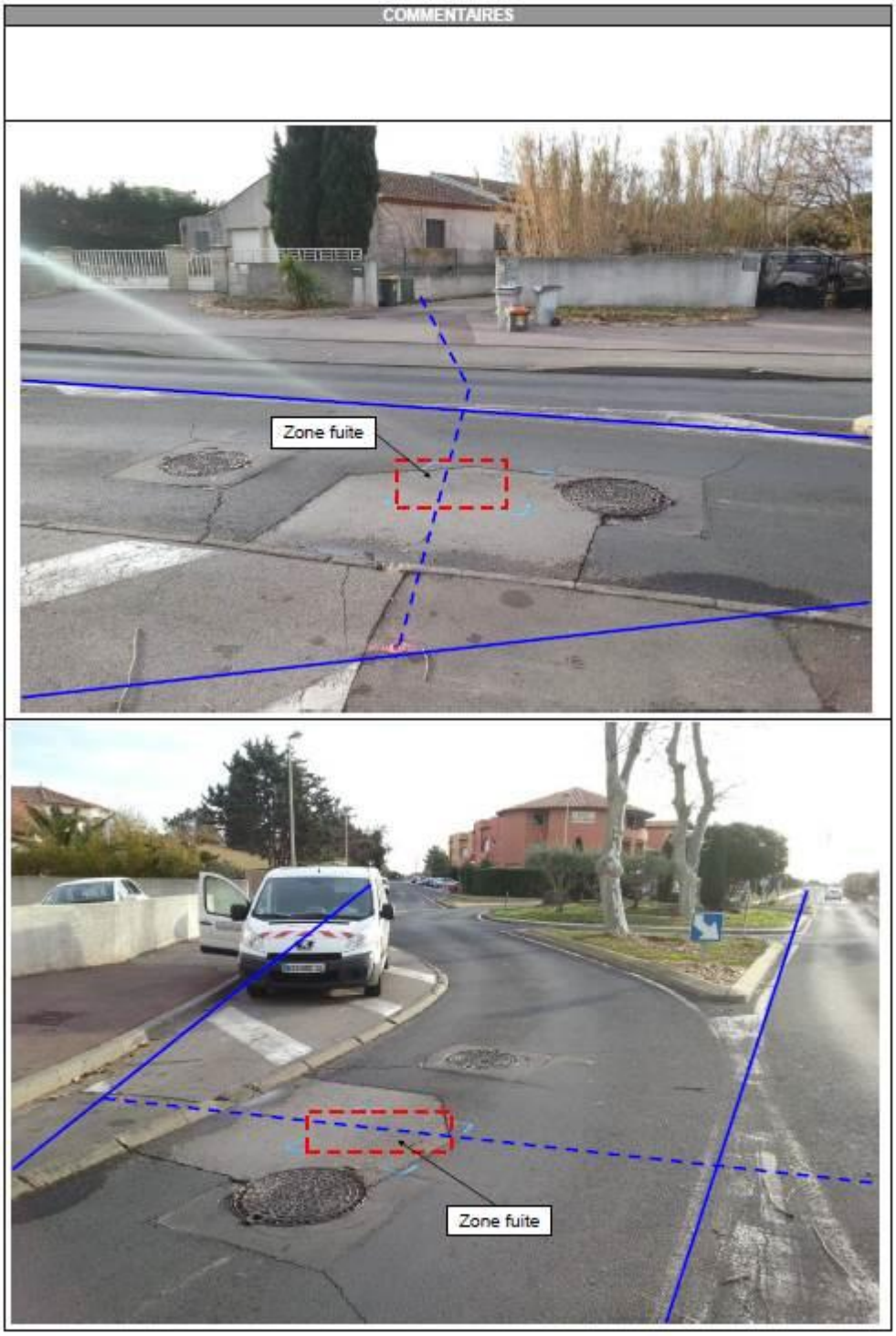
Date de l'intervention : ..... Diamètre conduite : ..... Nature conduite : .....

Type de fuites :	Casse franche ☐	Perforation ☐	Fente ☐	Autre : .....
Type d'intervention :	Réparation ☐	Renouvellement ☐	Suppression ☐	Autre : .....
Qualité du repérage :	Bon ☐	Moyen ☐	Insistant ☐	Autre : .....

Rappels Sécurité : *lors des interventions,*

- Port des Equipements de Protection Individuelle (Vêtements de travail, Chaussures de sécurité, Casque (si risque), Gants (si manutention))
- Signalisation et Balisage (X 5)

Utilisation du détecteur de gaz dans les espaces considérés comme confinés.

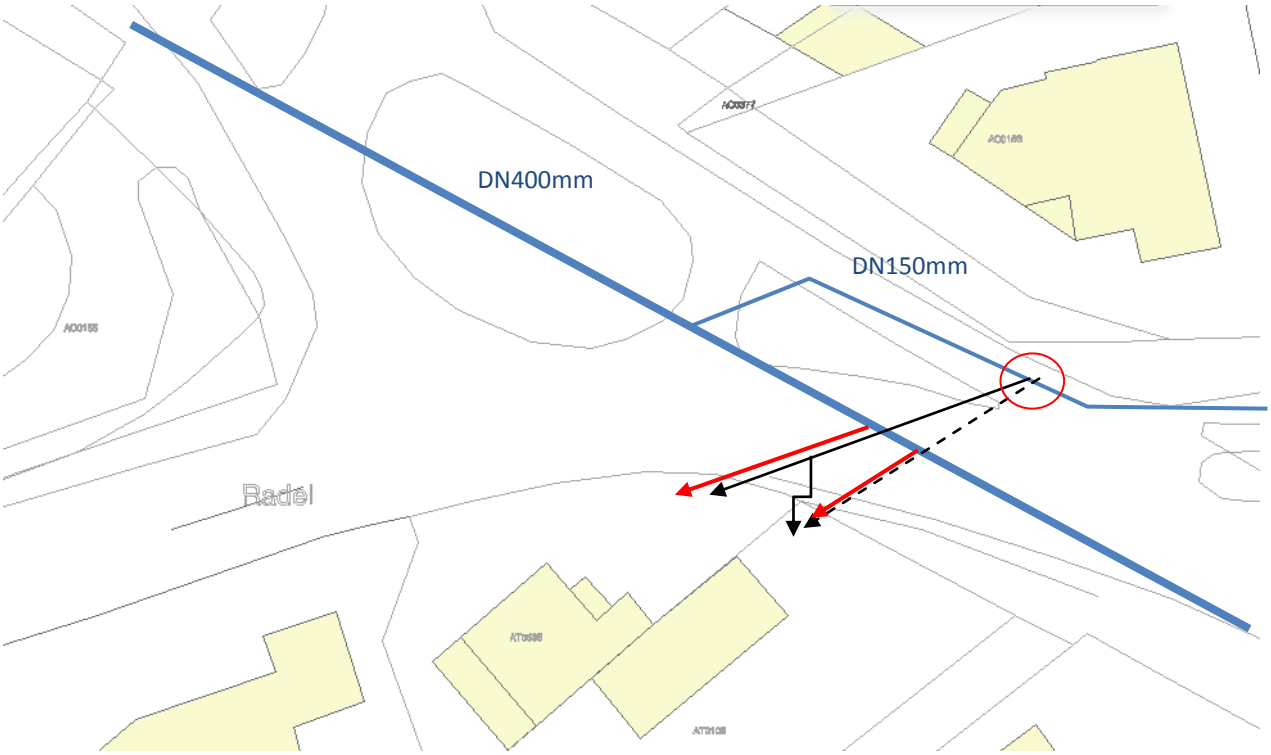


Le dossier de travaux avait ainsi été monté selon la procédure normale de DICT et les demandes d'arrêté auprès des services de la ville et du Conseil Général étaient en attente de retour.

Une première réparation est donc engagée : mais devant la complexité du chantier et les contraintes de circulation dans Pérols engendrées par ces travaux, il est décidé de procéder à une réparation simple (manchon de réparation) et de reboucher la fouille pour rendre la circulation.

Le branchement n'est pas remis en eau (le by-pass réalisé assurant la continuité du service).

Des travaux de renouvellement du branchement sont programmés pour le début de la semaine 5. Après enquête, il s'avère qu'un deuxième branchement doit être repris. En effet, présent dans la fouille initiale, ce branchement semblait abandonné : en réalité, certainement fuyard, il avait été pris de l'autre côté de la rue sur le branchement incriminé, de sorte que la fermeture de ce dernier, impacte 2 points de comptage. Ce sont certainement les difficultés de réparation (passage en sous œuvre) qui avaient contraints les précédents gestionnaires à réaliser une telle réparation. Il est décidé de renouveler les 2 branchements initialement pris sur le DN150mm en les piquant sur le DN400mm (du bon côté de la rue par rapport aux points de comptage).



Zone de la fuite

Branchement existant
Branchement abandonné
Branchement renouvelé

Le renouvellement des 2 branchements en PE Excel+, avec prise en charge sur le DN400mm, ne s'est pas fait s'en mal (nombreux passages en sous-œuvre, DN400mm à 3 mètres de profondeur, nappe haute…)

Les travaux ont été terminés le 31 janvier 2014 : la circulation a donc pu être rendue pour le week-end.

Situation patrimoniale et exploitation

La fuite réparée le 23/01/2014 par l'équipe de VEOLIA eau concerne un branchement en PEHD « bande bleue).

Depuis quelques années, les inquiétudes vis-à-vis de la résistance des conduites en polyéthylène (PEBD et PEHD) s'amplifient. Le vieillissement prématuré de ce type de canalisations se caractérise visuellement par une fissure longitudinale du polyéthylène.

Afin de cerner le phénomène, des études ont été réalisées en Ile de France et ont permis de combler récemment le déficit de connaissance sur les interactions entre les différents types de désinfectants et le polyéthylène (Etude du SEDIF confiée à l'ENSAM (laboratoire d'ingénierie des matériaux) par SUEZ environnement, VEOLIA environnement et SAUR). Il est ainsi constaté que les sites à risques sont identifiables à partir des facteurs suivants :

-Température de l'eau du réseau élevée (surtout au-delà de 20°C)

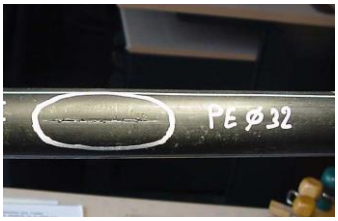
- Pression de service élevée.

- Désinfection au dioxyde de chlore.

Le phénomène est tel que la durée de vie des canalisations en polyéthylène peut-être réduite à moins de 10 ans au lieu des 50 ans généralement admis. Les communes de LATTES et PEROLS n'y échappent pas et cumulent les facteurs préjudiciables ; à savoir :

-Les effets du traitement au dioxyde de chlore assuré par le SIVOM de l'Etang de l'Or sur le site de l'usine de Vauguière.

-Une température de l'eau atteignant fréquemment 25°C voire plus en période estivale



Que se passe-t-il ? : Le dioxyde de chlore dégrade les antioxydants contenus dans le polyéthylène. Cette oxydation se stabilise dans le premier millimètre de la partie interne de la canalisation, puis induit dans un second temps une fragilisation structurelle du branchement. Ce phénomène se conjugue aux effets des autres facteurs qui sont entre autre la température et la pression.

Constat et analyse de l'intervention

Les données de sectorisation permettent de visualiser l'impact de la fuite et de son traitement :

VEOLIA EAU

Centre Hérault

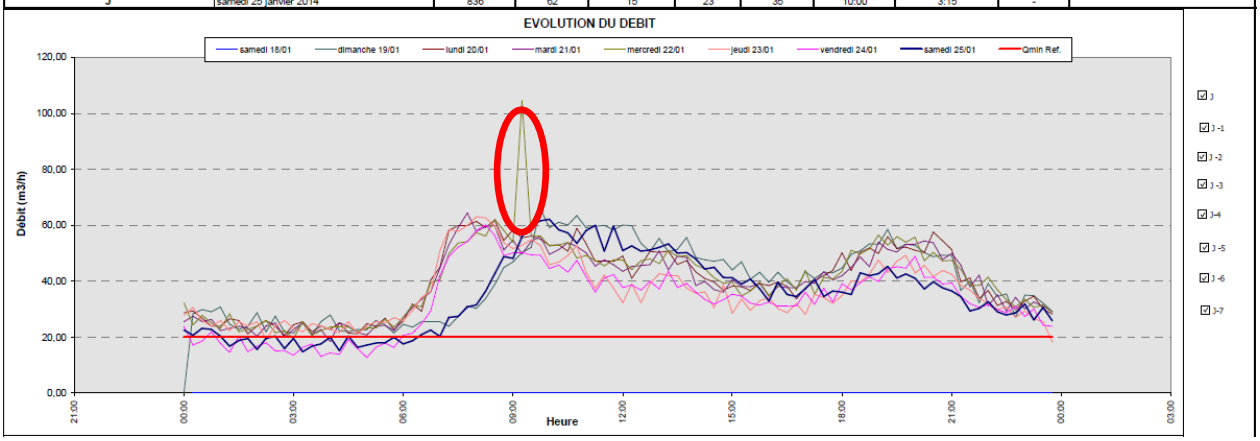
SECTEUR : CENTRE_VILLE

Date du jour : samedi 25 janvier 2014

Vj Ref (m3) 1000

Qmin Ref (m3/h) 20

Jour	Date	V (m3)	Qmax (m3/h)	Qmin (m3/h)	ILD min	Qmoy	heure Qmax	heure Qmin	Ecart par rapport à Vj
J-7	samedi 18 janvier 2014	-1083	0		#VALEUR!	0			1918,87
J -6	dimanche 19 janvier 2014	949	66	21	32	40	9:45	3:30	-113,46
J -5	lundi 20 janvier 2014	957	62	21	32	40	8:30	2:45	-121,22
J -4	mardi 21 janvier 2014	935	64	18	28	39	7:45	4:00	-99,05
J -3	mercredi 22 janvier 2014	960	105	20	30	40	9:15	3:00	-124,32
J -2	jeudi 23 janvier 2014	859	63	18	28	36	8:00	23:45	-23,19
J -1	vendredi 24 janvier 2014	786	60	13	20	33	8:15	5:00	49,92
J	samedi 25 janvier 2014	836	62	15	23	35	10:00	3:15	-



La sectorisation en place sur le centre de Pérols a bien enregistré la fuite du branchement : cette fuite existante, s'est aggravée le 22/01/2014 pour être mise à jour le 23/01/2014 par le fait que la roue d'un camion soit passée au travers de la chaussée. La fermeture rapide du branchement à la bouche à clé a permis de stopper immédiatement cette fuite.

Le traitement de cette fuite a un impact direct sur le débit minimum mesuré sur le secteur (diminution de l'ordre de 5m^3/h).

Conclusions

La fuite sur le branchement en PEHD du 1435 avenue Marcel Pagnol a mis une fois de plus en évidence la fragilité de ces installations vis-à-vis du traitement au Bioxyde de Chlore utilisé sur la commune de Pérols.

Le branchement incriminé, mais aussi celui abandonné lors d'une précédente réparation, ont fait l'objet d'un renouvellement en PE Excel+ (polyéthylène plus résistant au oxydant utilisé pour le traitement de l'eau).

Les pertes en eau :

Outre les fuites « naturelles » des réseaux de distribution d'eau potable, les pertes en eau impactant le rendement de réseau peuvent trouver plusieurs origines :

- Les « casses entreprises » : Nos services sont fréquemment contactés pour intervenir en urgence sur des casses d'ouvrage liées à des interventions d'entreprises tierces. Si les réparations relatives à ces casses font l'objet d'un constat à l'amiable pour dégâts sur ouvrages et d'une facturation aux entreprises des travaux réparations engagées par Veolia eau, les volumes perdus par les fuites occasionnées impactent de façon sensible le rendement de réseau (volumes non comptabilisés).

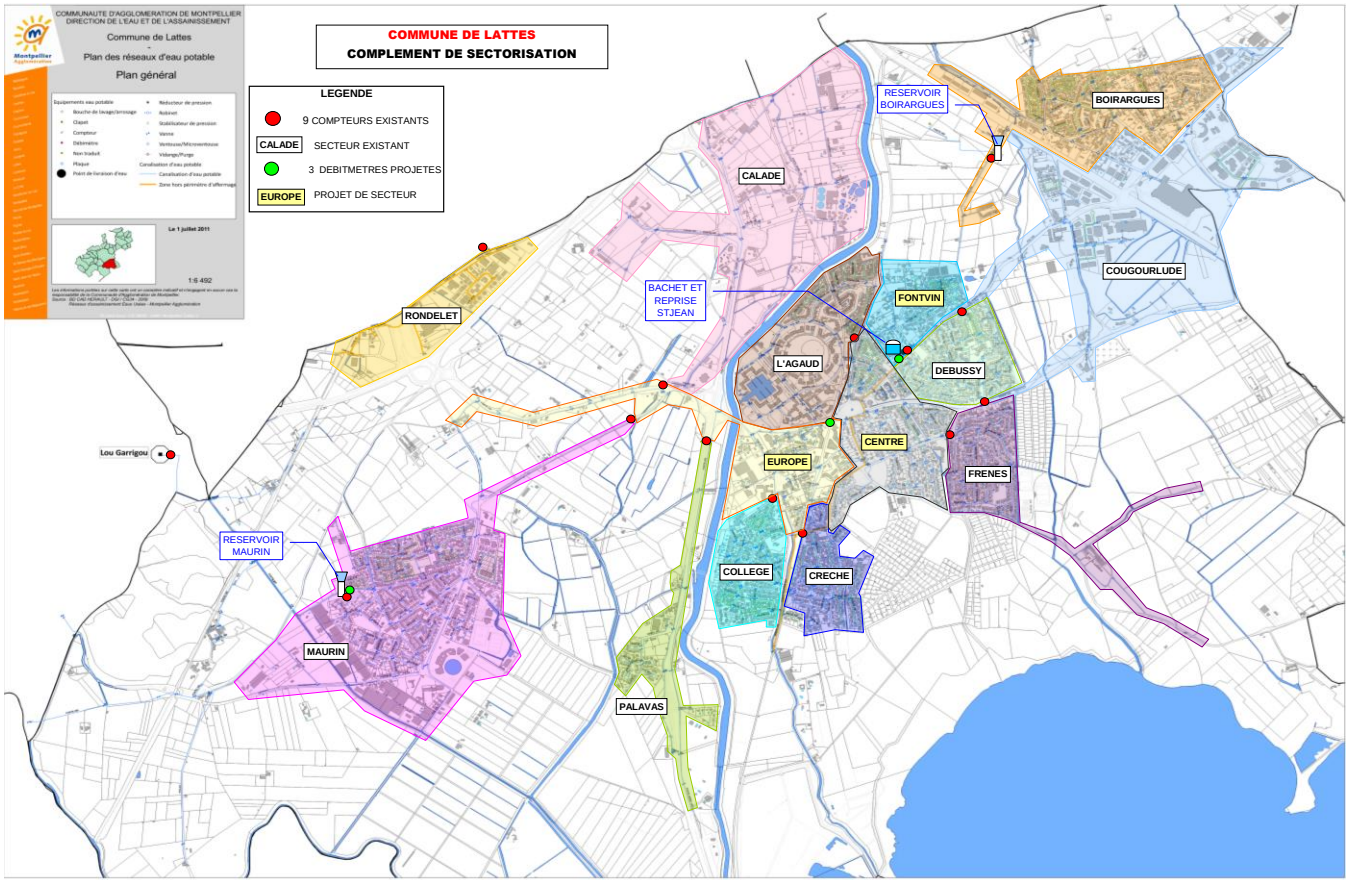
LATTES – Mas de la Passerelle
L'entreprise a découvert le PEHD sur 6ml et dans la nuit il a cédé

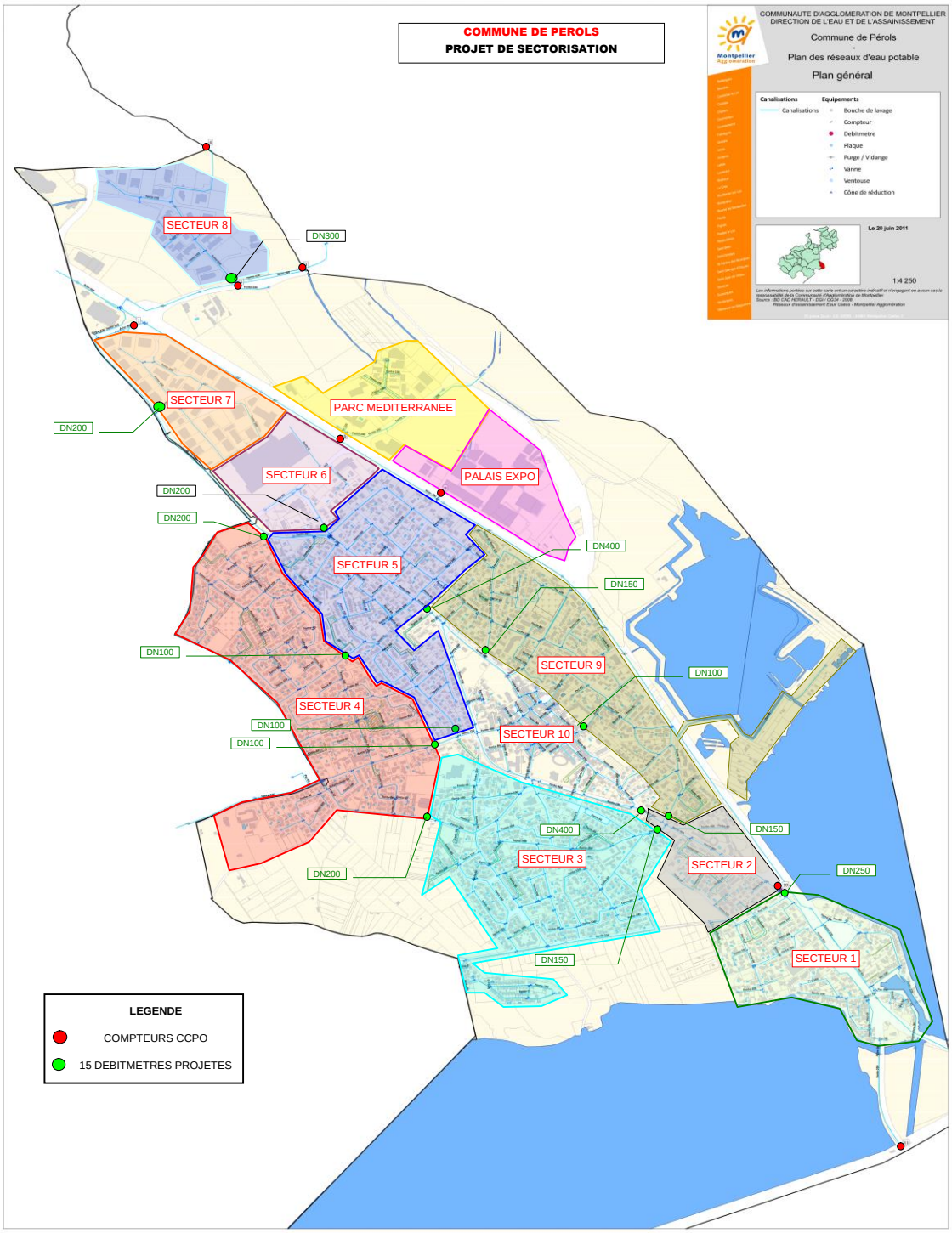
→ *Les recherches de fuites*

Les campagnes de recherche de fuites ont couvert en 2014, 260.3 km de réseau AEP : elles ont permis de mettre en évidence 47 points de pertes en eau significatives, qui se décomposent comme suit :

- 39 fuites sur branchement (-37% par rapport à 2013) représentant 39% des fuites réparées sur branchements: 17 fuites sur Lattes et 22 fuites sur Pérols
- 7 fuites sur canalisation (+75% par rapport à 2013) représentant 41% des fuites réparées sur canalisation : 3 fuites sur Lattes et 4 fuite sur Pérols
- 1 fuite sur vanne (à Lattes) représentant 100% des fuites réparées sur vannes.

La recherche de fuites sur les communes de Lattes et de Pérols s'appuie sur une sectorisation des réseaux de distribution d'eau potable très complète, véritable support à l'exploitation : 17 secteurs sur Lattes et 13 sur Pérols.


COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MONTPELLIER
DIRECTION DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT
Commune de Lattes
Plan des réseaux d'eau potable
Plan général
COMMUNE DE LATTES
COMPLEMENT DE SECTORISATION
LEGENDE
9 COMPTEURS EXISTANTS
CALADE SECTEUR EXISTANT
3 DEBITMETRES PROJETES
EUROPE PROJET DE SECTEUR
RESERVOIR BOIRARGUES
BOIRARGUES
CALADE
COUGOURLUDE
BACHET ET REPRISE STJEAN
FONTVIN
RONDELET
L'AGAUD
DEBUSSY
CENTRE
EUROPE
FRENES
Lou Garrigou
RESERVOIR MAURIN
COLLEGE
CRECHE
MAURIN
PALAVAS



L'analyse des données de secteur remontées quotidiennement, permet la mise en évidence de pertes d'eau et oriente les campagnes de recherche de fuites sur des secteurs bien ciblés. Grâce à ces opérations, les fuites du réseau sont diagnostiquées et traitées avant même qu'elles génèrent une gêne (baisse de pression, impact visuel, infiltrations…) auprès des usagers. La réactivité dans les opérations de réparation complète cette chaine de traitement des fuites dans le but de diminuer de façon sensible les pertes en eau et donc de gagner en rendement de réseaux.

Exemple avec cette fuite à Lattes, au 11 rue Bailly de Suffren, dont la recherche a été initiée par l'analyse de la sectorisation en place et le traitement réalisé dans la foulée :

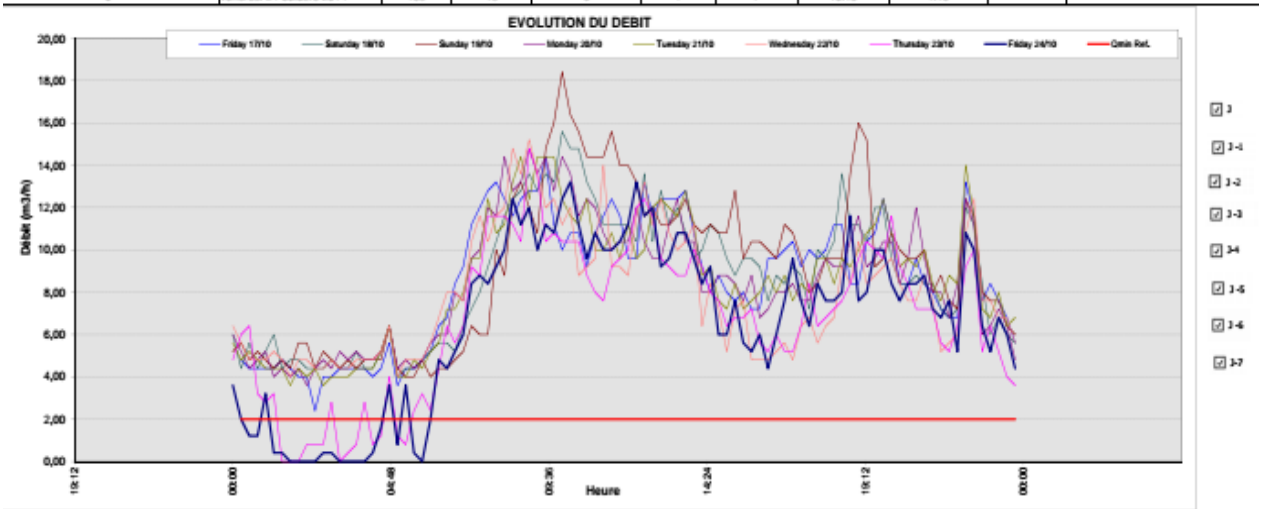
- **Analyse des bilans de sectorisation :** augmentation nette du volume distribué sur le secteur Crêche le 17/10/2014 (Qmin passe de 2m^3/h à 4m^3/h).

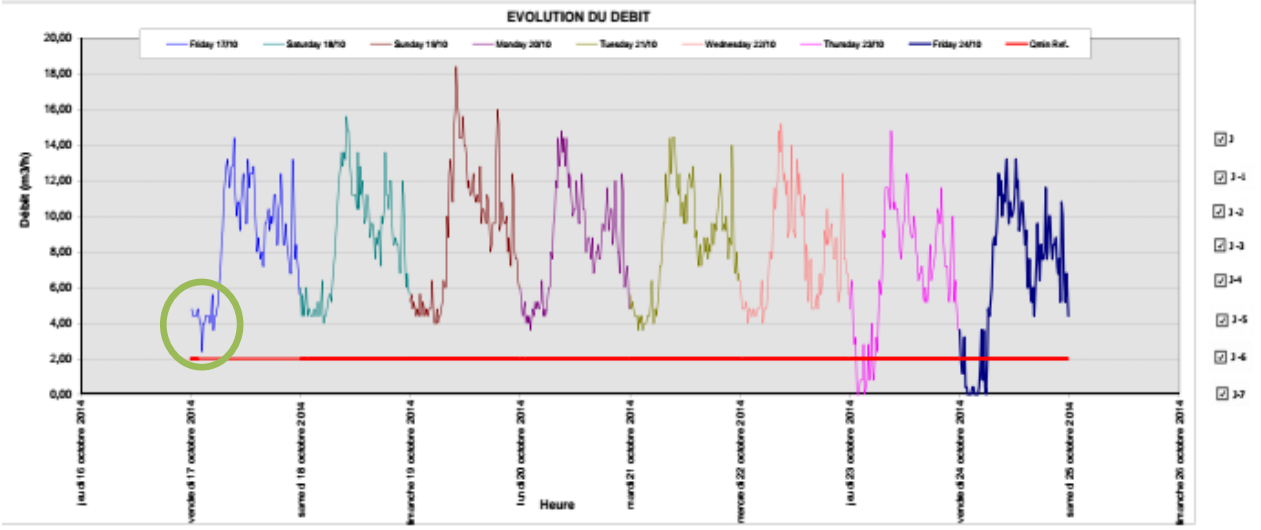
SECTEUR : CRECHE

Centre Hérault — Date du jour : vendredi 24 octobre 2014

Vj Ref (m3) 180
Qmin Ref (m3/h 2

Jour	Date	V (m3)	Qmax (m3/h)	Qmin (m3/h)	ILD min	Qmoy	heure Qmax	heure Qmin	Ecart par rapport à Vj
J -7	vendredi 17 octobre 2014	204	14	2	7	9	9:30	2:30	-45,4
J -6	samedi 18 octobre 2014	207	16	4	12	9	10:00	5:00	-48,7
J -5	dimanche 19 octobre 2014	218	18	4	12	9	10:00	5:15	-59,4
J -4	lundi 20 octobre 2014	202	15	4	10	9	9:00	2:15	-43,9
J -3	mardi 21 octobre 2014	203	14	4	10	9	8:45	1:45	-44,4
J -2	mercredi 22 octobre 2014	187	15	4	12	8	9:00	1:45	-29,2
J -1	jeudi 23 octobre 2014	161	15	0	1	7	9:00	3:30	-2,4
J	vendredi 24 octobre 2014	158	13	0	1	7	10:15	1:15	-





- **Recherche de fuite :** envoie d'une équipe recherche de fuite sur le secteur Crêche. Retour rapport de recherche de fuite le 17/10/2014 : fuite branchement (bruit important – écoute bonne).

RECHERCHE DE FUITES
SUPPORT A L'EXPLOITATION
VEOLIA EAU
Centre opérationnel - Hérault

RAPPORT D'INTERVENTION
RECHERCHE DE FUITES

278

Date : 17/10/2014
Intervenants : Bénézis

LOCALISATION

COMMUNE : Lattes AVENUE/RUE : Bailli Suffren N° 11

RESEAU A.E.P.

☐ CONDUITE :
Type : ☐ Fte ☐ PVC ☑ Autres
Diamètre :
Profondeur :
* Selon indications figurant sur le plan

☑ BRANCHEMENT :
Type : ☐ PEHD ☐ Plomb ☑ Autres
Diamètre : 25mm
Longueur : 6M
Profondeur 1/4 tour : 1M

☐ EQUIPEMENTS:
☐ Vanne
☐ Ventouse
☐ Poteau incendie
☐ Autres:.....

DETECTION

FUITE : ☐ Visible ☑ Non Visible

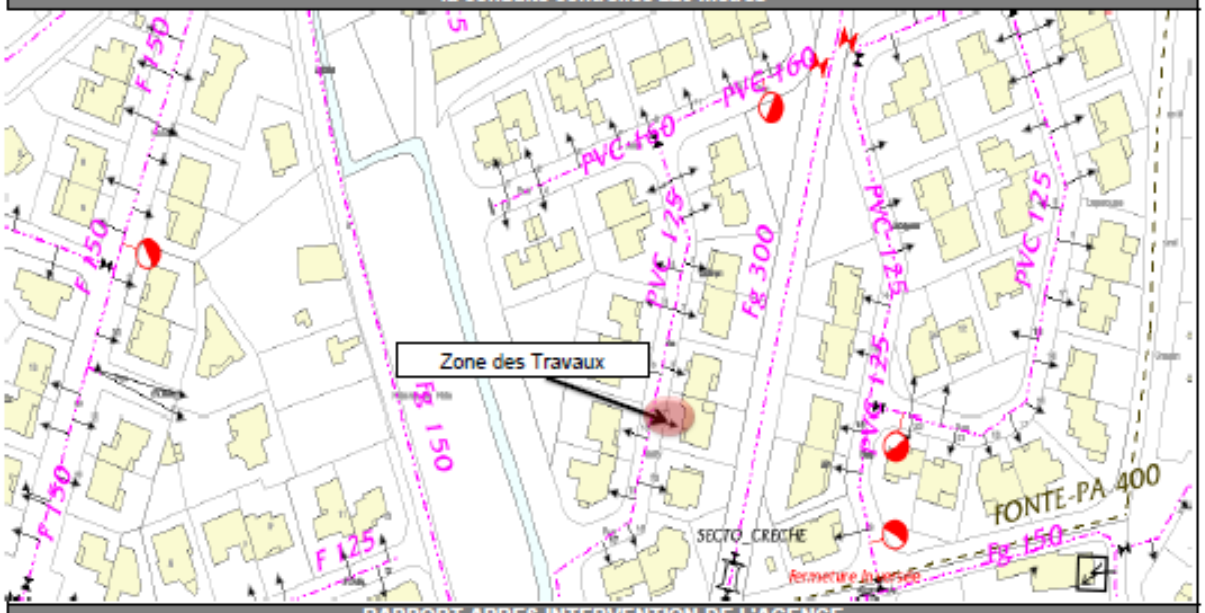
BRUIT : ☑ Important ☐ Moyen ☐ Faible

ECOUTE : ☑ Bonne ☐ Moyenne ☐ Médiocre

OBSERVATIONS

Fuite branchement à renouveler

la conduite contrôllée 220 mètres



RAPPORT APRES INTERVENTION DE L'AGENCE

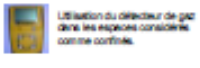
Date de l'intervention : ..... Diamètre conduite : ..... Nature conduite : .....

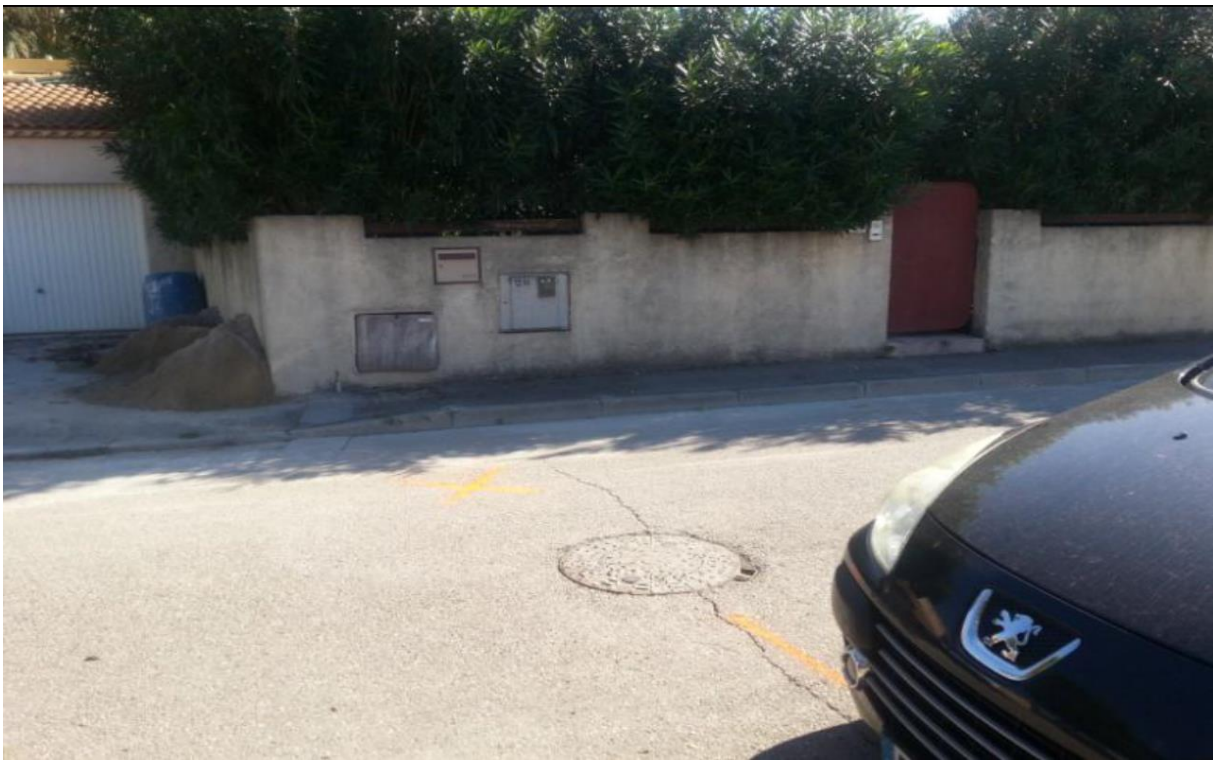
Type de fuites :	Casse franche ☐	Perforation ☐	Fente ☐	Autre : .....
Type d'intervention :	Réparation ☐	Renouvellement ☐	Suppression ☐	Autre : .....
Qualité du repérage :	Bon ☐	Moyen ☐	Inexistant ☐	Autre : .....

Rappels Sécurité : lors des interventions,

- Port des Equipements de Protection Individuelle

- Signalisation et Balisage

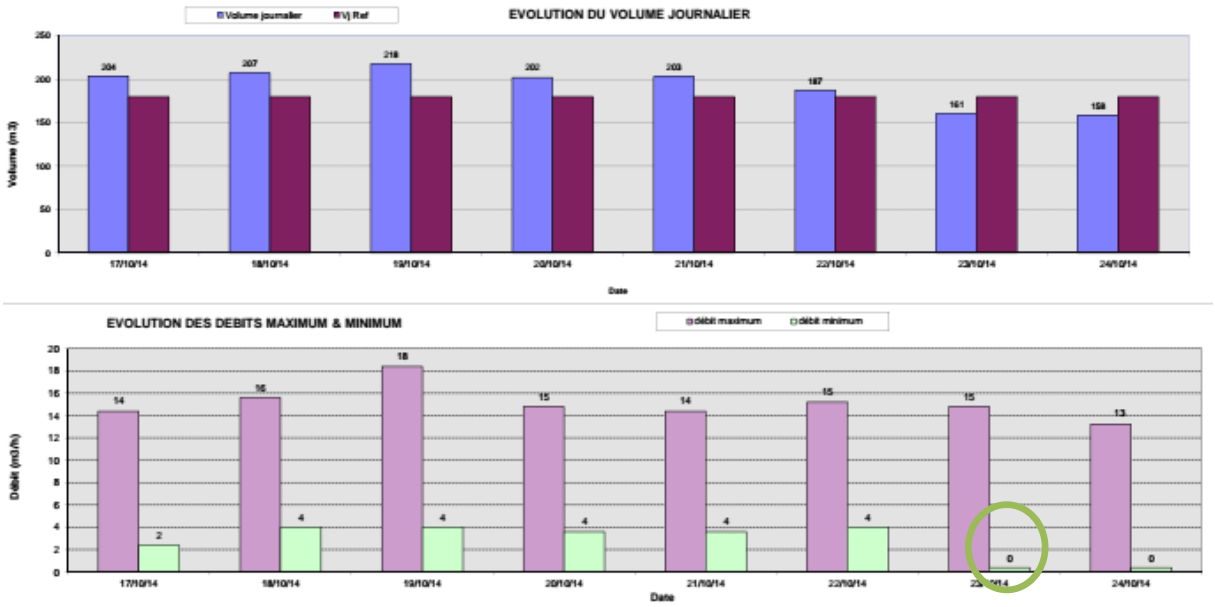




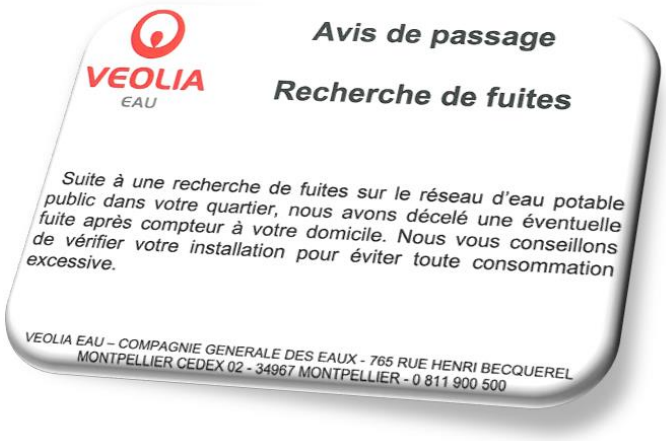
- **Traitement de la fuite :** une équipe de travaux programmée renouvelle le branchement incriminé el 22/10/2015.

N°	LOCALISATION					DETECTION				NATURE			TRAVAUX REPARATION							
Ordre	Commune	Contrat	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Moyen de détection	Equipe	Fiche de détection	Type	Matériaux	Diamètre	Urgent	Type	Date Rep Provisoire	Date Rep. Definitive	Année	Mois	Refection	Entreprise
167	Lattes	J0690	20	Rue	Jacques Cartier	16/06/2014	Rdf	Gomez	111	Branchement	PEHD	25		Réparation	18/06/2014	18/06/2014	2014	6		TTPR
172	Lattes	J0690	234	Chemin	Mas de Jaumes	17/06/2014	RdF	Gomez	116	Branchement				Réparation	20/06/2014	20/06/2014	2014	6		SOMES
173	Lattes	J0690	200	Chemin	Mas de Jaumes	17/06/2014	RdF	Gomez	115	Branchement				Réparation	20/06/2014	20/06/2014	2014	6		SOMES
204	Lattes	J0690	18	Rue	Nikaia	03/07/2014	RdF	Benezis	142	Branchement	PEHD			Renouvellement	04/07/2014	04/07/2014	2014	7		TTPR
205	Lattes	J0690	71	Rue	Vignes	03/07/2014	RdF	Benezis	143	Branchement	PEHD	25		Renouvellement	15/07/2014	16/07/2014	2014	7		TTPR
242	Lattes	J0690	73bis	Plan	Pittospores	01/08/2014	RdF	Benezis	165	Branchement				Renouvellement	04/08/2014	13/09/2014	2014	9		TTPR
243	Lattes	J0690	34	Plan	Pic St-Loup	01/08/2014	RdF	Gomez	147	Branchement				Renouvellement	04/08/2014	23/09/2014	2014	9		TTPR
245	Lattes	J0690	2	Plan	Castellou	04/08/2014	RdF	Benezis	166	Branchement	PEHD	25		Renouvellement	27/08/2014	27/08/2014	2014	8		TTPR
303	Lattes	J0690		Rue	Petit Tinal	23/09/2014	RdF	Benezis	238	Vanne		100		Réparation	25/09/2014	25/09/2014	2014	9		TTPR
318	Lattes	J0690	4	Rue	Mas de Portal	09/10/2014	RdF	Benezis	267	Branchement				Renouvellement	13/10/2014	13/10/2014	2014	10		TTPR
319	Lattes	J0690	7	Rue	Mas de Portal	09/10/2014	RdF	Benezis	268	Branchement				Renouvellement	13/10/2014	13/10/2014	2014	10		TTPR
320	Lattes	J0690	1268	Avenue	Platanes	10/10/2014	RdF	Benezis	269	Branchement				Renouvellement	13/10/2014	13/10/2014	2014	10		TTPR
334	Lattes	J0690	14	Rue	Narbo	17/10/2014	RdF	Benezis		Branchement		25		Renouvellement	21/10/2014	21/10/2014	2014	10		SOMES
332	Lattes	J0690	11	Rue	Bailly de Suffren	17/10/2014	RdF	Benezis	278	Branchement		25		Renouvellement	22/10/2014	22/10/2014	2014	10		SOMES
333	Lattes	J0690	10	Rue	Fanfonne de Guillerme	17/10/2014	RdF	Benezis	279	Branchement		25		Renouvellement	27/10/2014		2014	10		TTPR

- **Analyse des bilans de sectorisation a posteriori :** retour à la normale suite travaux renouvellement du branchement (Qmin = 0m^3/h).



Les investigations menées lors campagnes de recherches de fuites permettent de mettre en évidence des fuites après compteurs (sur les installations en parties privatives des usagers). Dans ce cas, les opérateurs le signalent immédiatemment aux uasgers au travers d'un avis de passage :



En 2014, 33 fuites après compteur ont été détectées et signalées aux usagers concernées.

RECHERCHE DE FUITES
SUPPORT A L'EXPLOITATION
VEOLIA EAU

Centre opérationnel - Hérault

RAPPORT D'INTERVENTION
RECHERCHE DE FUITES

123

Date : 18/06/2014
Intervenants : Benezis

LOCALISATION

COMMUNE : Pérols **AVENUE/RUE :** Pierre et Marie Curie **N°** 6

RESEAU A.E.P.

☐ **CONDUITE :**
Type : ☐Fg ☐PVC ☐PEHD
Diamètre :
Profondeur :
* Selon indications figurant sur le plan

☑ **BRANCHEMENT :**
Type : ☑ PEHD ☐Plomb ☑Autres
Diamètre : 25mm
Longueur : 7M
Profondeur 1/4 tour : 1M

☐ **EQUIPEMENTS:**
☐ Vanne
☐ Ventouse
☐ Poteau incendie
☐ Autres:.....

DETECTION

FUITE :		BRUIT :		ECOUTE :	
☐	Visible	☐	Important	☐	Bonne
☐	Non Visible	☑	Moyen	☑	Moyenne
		☐	Faible	☐	Mediocre

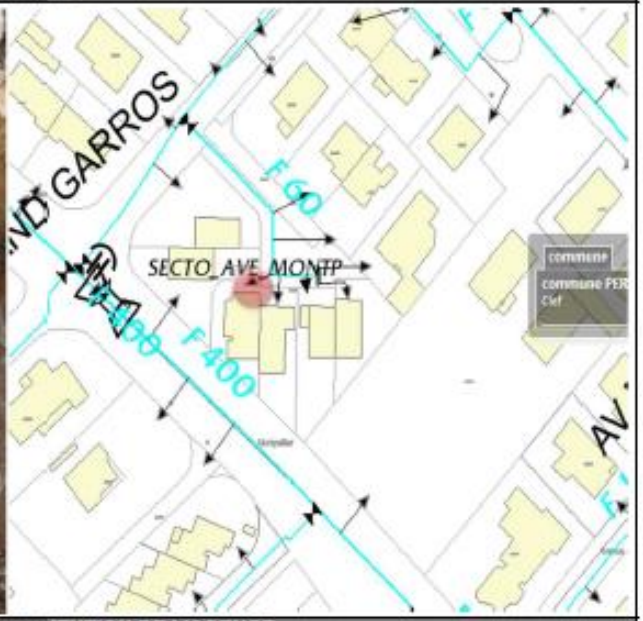
OBSERVATIONS

N° de compteur : 89FA119061

Index : 4301 m3

Fuite après compteur client rencontré sur site, débit important.

SCHEMA



RAPPORT APRES INTERVENTION DE L'AGENCE

Date de l'intervention : .....

Diamètre conduite : .....

Nature conduite : .....

Type de fuites :	Casse franche ☐	Perforation ☐	Fente ☐	Autre : .....
Type d'intervention :	Réparation ☐	Renouvellement ☐	Suppression ☐	Autre : .....
Qualité du repérage :	Bon ☐	Moyen ☐	Inexistant ☐	Autre : .....

Rappels Sécurité : *lors des interventions,*

- Port des Equipements de Protection Individuelle

- Signalisation et Balisage

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.

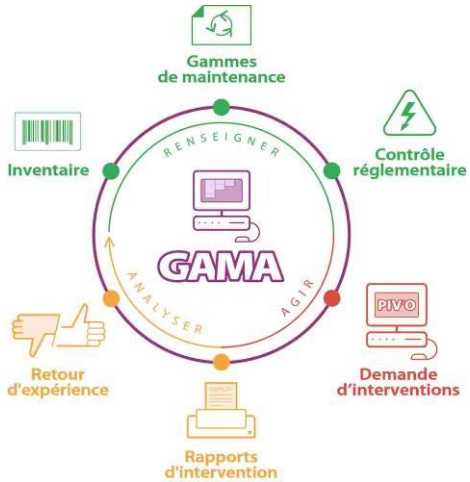
Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs…) ainsi que les équipements de réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles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

FOCUS



GAMA, le patrimoine installation

Notre logiciel de gestion des équipements, GAMA, permet de connaitre 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 connaitre 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*

Remplacement des 4 pompes du surpresseur de St Jean ainsi que de l'armoire de commande.
Date de l'opération : Septembre 2014.

→ *Les branchements*

En 2013, une opération d'ampleur avait été menée à la demande la Communauté d'Agglomération de Montpellier pour supprimer tous les branchements en plomb recencés sur la commune de Pérols.

En 2014, à la suite d'une banale intervention, un branchement en plomb, non recensé précédemment, a été identifié : il a l'objet d'un renouvellement.

Renouvellement des branchements plomb	**2013**	**2014**
Nombre de branchements	9 233	9 286
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	311	1

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

Le détail des opérations de renouvellement engagées sur les branchements d'eau potable des communes de Lattes et Pérols est porté en annexe. Au total, 30 branchements ont été renouvelés sur Lattes, et 39 sur Pérols. Le matériau utilisé est systématiquement de le Poly-éthylène Excel Plus, mieux adapté aux contraintes physico-chimique de l'eau distribuée sur ces communes.

Le nombre de branchement renouvelés suite à des fuites reste élevé. On notera pour 2014, que certaines rues ont été parculièrement touchées :

- LATTES : Rues Richard Wagner, Palladio, Nikaïa, Fanfonne de Guillerme, Mas de Portal, Mas de Jaumes et avenue des Platanes
- PÉROLS : Avenues de Montpellier, Marcel Pagnol, Louis, Pasteur, impasse des Mirabelles

L'avenue de Montpellier à Pérols a connu en 2014, 6 interventions pour réparation de fuites

En effet, les ruptures se situent principalement sur les canalisations de branchements en polyéthylène. Il a été mis en évidence que la majorité de ces canalisations en polyéthylène étaient de type « basse pression », et que leur durée n'était pas garantie dans le temps. C'est pourquoi nous préconisons le renouvellement systématique des branchements lors des opérations de voierie.

Le choix d'utiliser systématiquement un nouveau type de polyéthylène, Excel+, malgré son coût cinq à six fois plus élevé s'est opéré maintenant depuis plus de 3 ans.

En effet, depuis quelques années, les inquiétudes vis-à-vis de la résistance des conduites en polyéthylène (PEBD et PEHD) s'amplifient. Le vieillissement prématuré de ce type de canalisations se caractérise visuellement par une fissure longitudinale du polyéthylène.

Afin de cerner le phénomène, des études ont été réalisées en Ile de France et ont permis de combler récemment le déficit de connaissance sur les interactions entre les différents types de désinfectants et le polyéthylène (*Etude du SEDIF confiée à l'ENSAM (laboratoire d'ingénierie des matériaux) par SUEZ environnement, VEOLIA environnement et SAUR).*

Il est ainsi constaté que les sites à risques sont identifiables à partir des facteurs suivants :

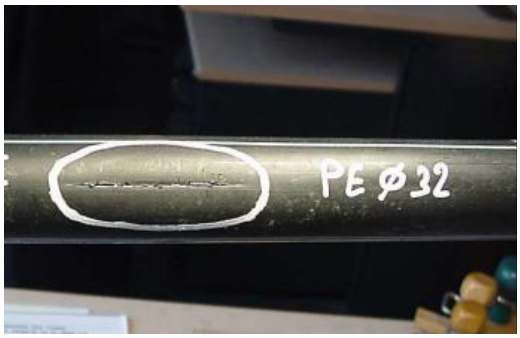
-Température de l'eau du réseau élevée (surtout au-delà de 20°C)
- Pression de service élevée.
- Désinfection au dioxyde de chlore.

Le phénomène est tel que la durée de vie des canalisations en polyéthylène peut-être réduite à moins de 10 ans au lieu des 50 ans généralement admis.

Les communes de LATTES et PÉROLS n'y échappent pas et cumulent les facteurs préjudiciables ; à savoir :

- Les effets du traitement au dioxyde de chlore assuré par le SIVOM de l'Etang de l'Or sur le site de l'usine de Vauguière.
- Une température de l'eau atteignant fréquemment 25°C voire plus en période estivale

Que se passe-t-il ? : Le dioxyde de chlore dégrade les antioxydants contenus dans le polyéthylène. Cette oxydation se stabilise dans le premier millimètre de la partie interne de la canalisation, puis induit dans un second temps une fragilisation structurelle du branchement. Ce phénomène se conjugue aux effets des autres facteurs qui sont entre autre la température et la pression.



→ *Les compteurs*

Renouvellement des compteurs	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre de compteurs	9 233	9 294	0,7%
Nombre de compteurs remplacés	1 334	1 190	-10,8%
Taux de compteurs remplacés	14,5	12,8	-11,7%

En 2014, à la demande de la Communauté d'Agglomération de Montpellier, le renouvellement des compteurs a porté essentiellement sur les compteurs d'âge supérieur ou égal à 15 ans

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

Canalisations	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Longueur totale du réseau (km)	172,6	173,1	0,3%
Longueur d'adduction (ml)	3 487	3 487	0,0%
Longueur de distribution (ml)	169 121	169 647	0,3%
dont canalisations	169 121	169 647	0,3%
Equipements	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Branchements	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre de branchements	9 233	9 286	0,6%
Compteurs	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre de compteurs	9 233	9 294	0,7%

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

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

Branchements neufs	**2013**	**2014**
Nombre de branchements neufs	61	53
Dont sur la commune de Lattes	*31*	*31*
Dont sur la commune de Pérols	*30*	*22*

Détail des branchements neufs de Lattes

Date des travaux	Adresse des travaux	Commune	Nombre
03/02/2014	LE TINAL DE MAURIN	LATTES	1
10/02/2014	LES JARDINS SUSPENDUS AV DE MONTPELLIER	LATTES	1
17/03/2014	REPRESENTE PAR MR VAILLAT GERARD	LATTES	1
19/05/2014	CHEMIN DE LA 2EM ECLUSE LE CLOS DU VERGER LA CEREIREDE	LATTES	1
19/05/2014	AV DE LA MER ROUTE DE CARNON	LATTES	1
26/05/2014	328 RUE DU MISTRAL	LATTES	1
26/05/2014	RUE DE LA CITE ST JACQUES	LATTES	1
26/05/2014	ROUTE DU PONT DE GUERRE	LATTES	1
02/06/2014	500 RUE DU MISTRAL	LATTES	1
02/06/2014	LOT LE GRAND JARDIN RD 189 ROUTE DE BOIRARGUES	LATTES	1
02/06/2014	LOT LE GRAND JARDIN RD 189 ROUTE DE BOIRARGUES	LATTES	1
23/06/2014	MAS DE PORTAL	LATTES	1
07/07/2014	ROUTE DE LA FONTAINE DE LA BANQUIERE	LATTES	1
07/07/2014	RUE ST MARTIAL	LATTES	1
08/09/2014	401 AV DES MONTOUZERES	LATTES	1
08/09/2014	LES SERRES AV DE MAGUELONE	LATTES	1
03/11/2014	65 RUE DES CHASSELAS	LATTES	1
03/11/2014	CHEMIN DE SORIECH	LATTES	1
03/11/2014	Avenue de la Fontvin	LATTES	1
03/11/2014	CHEMEIN DE MAS DE GAU	LATTES	2
03/11/2014	19 rue des amandiers	LATTES	1
10/11/2014	CHEMIN DE ST MICHEL ANGLE MAS DE MERLE	LATTES	1
24/11/2014	Lot6 La Banquiere	LATTES	1
08/12/2014	chemin de l'estelle	LATTES	1
08/12/2014	Lotissement de la banquiere	LATTES	1
15/12/2014	Les jardins suspendus	LATTES	1
17/12/2014	1292 avenue des platanes	LATTES	1
17/12/2014	588 (580) chemin de la bascule	LATTES	1
17/12/2014	1292 avenue des platanes	LATTES	1
18/12/2014	Chemin du floreal parcelle BX14	LATTES	1
			31

Détail des branchements neufs de Pérols

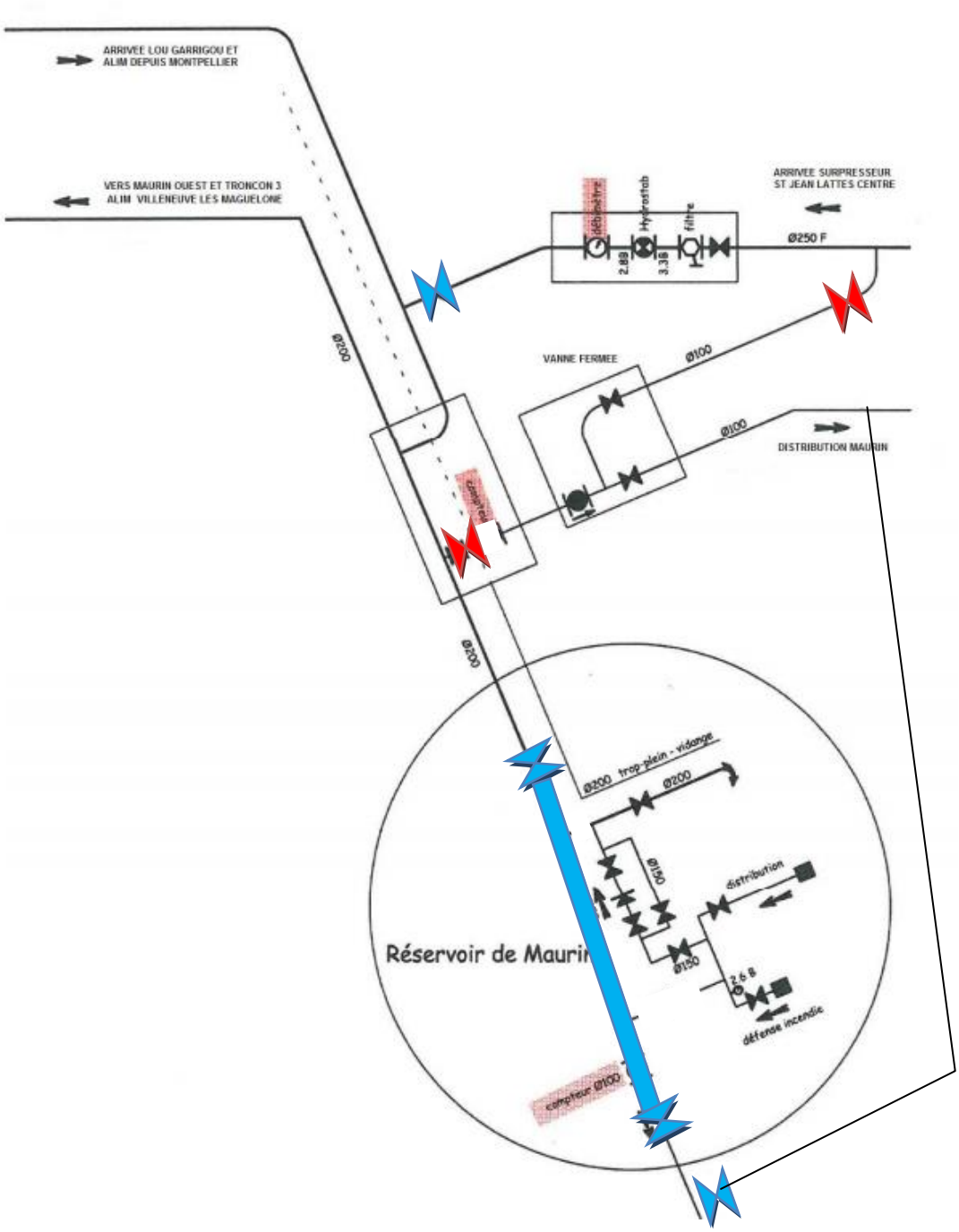
Date des travaux	Adresse des travaux	Commune	Nombre
03/02/2014	983 AV MARCEL PAGNOL	PEROLS	1
17/03/2014	16 rue du Vieux Chêne	PEROLS	1
17/03/2014	17BIS RUE PIERRE VALADIER	PEROLS	1
22/04/2014	11 RUE CLEMENT ADER	PEROLS	1
05/05/2014	AVENUE DES LEVADES	PEROLS	3
05/05/2014	RUE DES LIBELLULES	PEROLS	2
26/05/2014	21A rue Pierre Marie Curie	PEROLS	1
23/06/2014	RUE DES LIBELLULES	PEROLS	1
01/07/2014	8 RUE KLEBER	PEROLS	1
01/07/2014	RUE DES GABIANS	PEROLS	2
07/07/2014	2066 AVENUE MARCEL PAGNOL	PEROLS	1
08/09/2014	2 AVENUE JEAN MONNET	PEROLS	1
08/12/2014	chemin de l'estelle	PEROLS	1
15/12/2014	Santa monica bat D	PEROLS	1
15/12/2014	Santa monica bat D	PEROLS	1
17/12/2014	8ter route de Lattes	PEROLS	1
18/12/2014	4 rue coste bellonte	PEROLS	1
18/12/2014	avenue des levades	PEROLS	1
			22

→ *Opération spéciale*

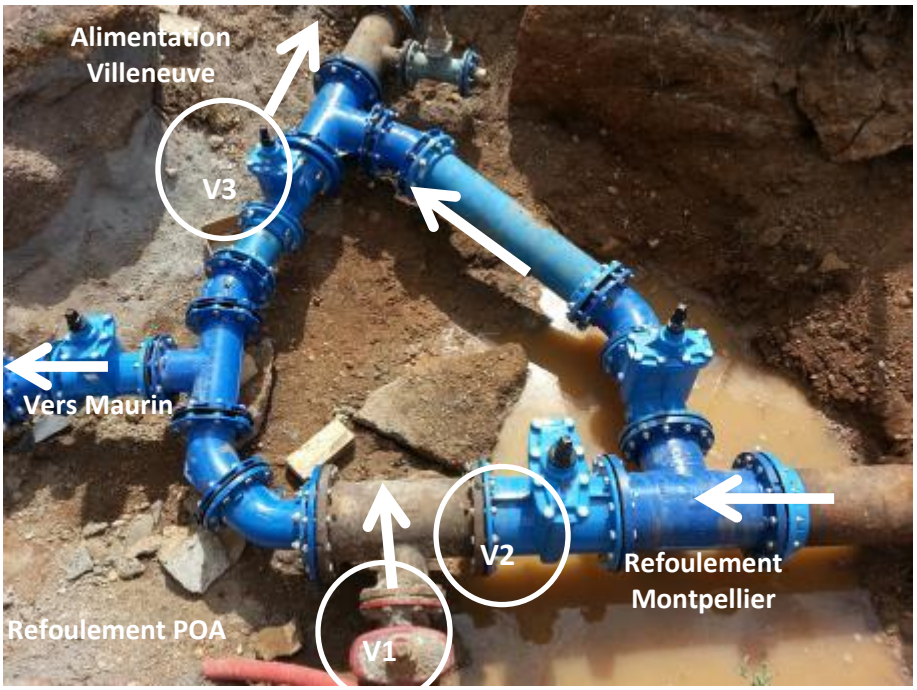
Au mois de juillet 2014, et pour répondre à une double problématique, l'Agglomération de Montpellier a commandé à Veolia les travaux nécessaires à :

- L'arrêt et la deconnexion du pompage de Lou Garrigou : Ce forage constituait jusqu'au premier semestre 2014, la seconde ressource en eau de Maurin. Il posait des problèmes de qualité liés à une dureté très élevée et une turbidité variable de la ressource.

- Le bypass du réservoir de Maurin : ce dernier montrait des signes de faiblesses au niveau du Génie Civil.


ARRIVEE LOU GARRIGOU ET
ALIM DEPUIS MONTPELLIER
VERS MAURIN OUEST ET TRONCON 3
ALIM VILLENEUVE LES MAGUELONE
ARRIVEE SURPRESSEUR
ST JEAN LATTES CENTRE
Ø250 F
Hydrostab
Filtre
2.89
3.38
VANNE FERMEE
Ø100
Ø100
DISTRIBUTION MAURIN
Ø200
Ø200
Ø200 trop-plein - vidange
Ø200
Ø150
distribution
Ø150
2.6 B
défense incendie
compteur Ø100
Réservoir de Maurin

Ces travaux ont été complétés par une modification du maillage hydraulique au niveau de l'enceinte du réservoir de Maurin (interconnexion) permettant de sécuriser les alimentations de Maurin et de Villeneuve les Maguelones via le réseau de distribution d'eau potable de Montpellier.



A ce jour, Maurin est alimenté en direct par la station Saint-Jean de Lattes : l'eau traitée issue de l'usine de Vauguières constitue la seule alimentation en eau du secteur Lattes-Maurin (la distribution depuis le réseau de Montpellier restant un secours).

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.

→ *La situation des biens*

- **Station St Jean** :
  - Le système de régulation en entrée de station n'est pas adapté et pourrait être amélioré pour assurer un meilleur service de distribution. En effet, l'appareil de pilotage du remplissage des réservoirs de St Jean est sensible aux manœuvres de vannes amont sur le réseau de la Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or. Cela engendre le blocage de la vanne soit en position ouverte (débordement) ou en position fermée (risque de manque d'eau). L'installation d'un équipement plus adapté est à étudier.

  - Une vanne de sectionnement sur l'arrivée principale dans l'enceinte du site de la station St Jean a été mise en place lors des travaux de renouvellement des pompes et de l'armoire de la station.

  - Bien que le by-pass de la station reste possible, et qu'il a déjà été utilisé par le passé. L'installation d'un groupe électrogène permettrait d'assurer le fonctionnement des surpresseurs immédiatement en cas de défaillance de l'alimentation électrique. En effet, la moindre coupure EDF causerait une coupure d'eau générale sur la commune pendant le laps de temps d'intervention, de manœuvre des vannes et d'autorisation des services de la Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or.

- **Réservoir de Maurin :**
  - Ce réservoir a été by-passé à l'été 2014 dans le cadre des travaux d'interconnexion des réseaux de distribution d'eau potable de Montpellier-Lattes-Villeneuve les Maguelone.

- **Réseaux :**
  - **LATTES - les extrémités du réseau de distribution** souffrent d'une baisse de pression en période estivale (Maurin et Boirargues). Il est nécessaire d'augmenter de 500 grammes la pression au départ du surpresseur de St Jean, afin de maintenir une pression "confortable" en tout point du réseau.

  - **LATTES/PÉROLS - Les vols d'eau** restent d'actualité. Qu'ils s'agissent des entreprises intervenantes sur la commune pour des travaux de différentes natures, ou des gens du voyage, ces prélèvements entraînent des pertes d'eau importantes et la dégradation des

équipements de protection incendie. L'installation de bornes de puisage peut être une solution pour remédier à cette problématique. Une proposition financière a été transmise à la Collectivité pour l'installation de trois bornes de ce type en 2008. Cette préoccupation a d'autant plus été mise en exergue durant la phase de travaux de la ligne 3 du Tramway.

- **Qualité de l'eau distribuée :**
  - **LATTES - les secteurs de La Castelle et de La Jasse de Maurin** sont des zones comportant un grand nombre de forages, ce qui induit par voie de conséquence à une très faible consommation d'eau au niveau de la conduite. L'absence de circulation d'eau est propice à l'apparition de non-conformité bactériologique. De ce fait, nous effectuons régulièrement des purges de ces réseaux. Sur La Jasse de Maurin, la réalisation d'un maillage du réseau d'environ 300ml avec la conduite située sur l'avenue de Maguelone permettrait une circulation permanente de l'eau et donc de résoudre cette problématique qui a été abordée dans le schéma directeur. Une interconnexion avec le réseau de la ville de Montpellier est également envisageable.

  - **PÉROLS – les rues Valadier, Roland Garros et Levades** sont impactées par des problèmes récurrents de turbidité qui engendrent de la part des équipes d'exploitation des interventions de purges des réseaux. Il s'agit de réseaux anciens et non maillés pour lesquels les conditions hydrauliques favorisent les dépôts. Ces problématiques de qualité d'eau font régulièrement l'objet de rapport transmis au service de l'agglomération de Montpellier.

  - **LATTES/PÉROLS : Le traitement au Bioxyde de Chlore** utilisé à l'usine de potabilisation de Vauguières génère encore de nombreuses fuites sur les branchements (cf. chapitre exploitation du patrimoine) ce qui est très préjudiciable à la durée de vie des branchements en place et par voie de conséquence au rendement de réseau. Veolia eau a pu constater l'amélioration significative du rendement et la baisse non négligeable des interventions sur les services où il a été réalisé le changement du mode de traitement (élimination du Bioxyde de chlore et mise en place d'une chloration). Si un traitement adapté pérennise la durée de vie des branchements, il faut toutefois avoir à l'esprit que les branchements en polyéthylènes dégradés par des années de traitement au bioxyde de chlore demeureront fragiles malgré le changement de traitement.

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 SYNTHESE 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 :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2013	2014
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	100	100

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur officielle
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	10
ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
ICGPR Localisation des autres interventions	0	0
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0	0
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:	100	100

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012.

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2014 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation.

Néanmoins, nous poursuivons notre travail visant à compléter l'inventaire des canalisations pour consolider ce descriptif détaillé.

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]

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

Canalisations	2013	2014
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	169 121	169 647

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 :

	2013	2014	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	**9 014**	**9 045**	**0,3%**
domestiques ou assimilés	9 013	9 044	0,3%
autres que domestiques	-	0	-
autres services d'eau potable	1	1	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	**1 822 219**	**2 045 601**	**12,3%**
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	**24 762**	**24 627**	**-0,5%**

→ *Les données par commune*

LATTES	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	16 118	15 953	-1,0%
Nombre d'abonnés (clients)	5 216	5 221	0,1%
Volume consommé (m3)	1 056 281	1 112 903	5,4%
PEROLS	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	8 644	8 674	0,3%
Nombre d'abonnés (clients)	3 797	3 823	0,7%
Volume consommé (m3)	765 938	828 380	8,2%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	3 696	3 890	5,2%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	712	518	-27,2%
Taux de clients mensualisés	23,5 %	25,7 %	9,4%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	37,9 %	41,2 %	8,7%
Taux de mutation	8,1 %	5,9 %	-27,2%

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 :

	2014
Satisfaction globale	92,40
La continuité de service	95,42
La qualité de l'eau distribuée	83,00
Le niveau de prix facturé	55,08
La qualité du service client offert aux abonnés	86,94
Le traitement des nouveaux abonnements	88,75
L'information délivrée aux abonnés	75,44

FOCUS

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]*

	2013	2014
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	**100,00 %**	**100,00%**
Nombre total de branchements ouverts	712	518
Nombre de branchements ouverts dans le délai	712	518

→ *Le taux de réclamations écrites*

En 2014, le taux de réclamations écrites **[P155.1]** pour votre service est de **0,22/ 1000 abonnés.**

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

Le taux d'impayé est de 0,29 **%.** Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2014 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

	2013	2014
Taux d'impayés	**0,21 %**	**0,29 %**
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	9 865	9 779

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

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

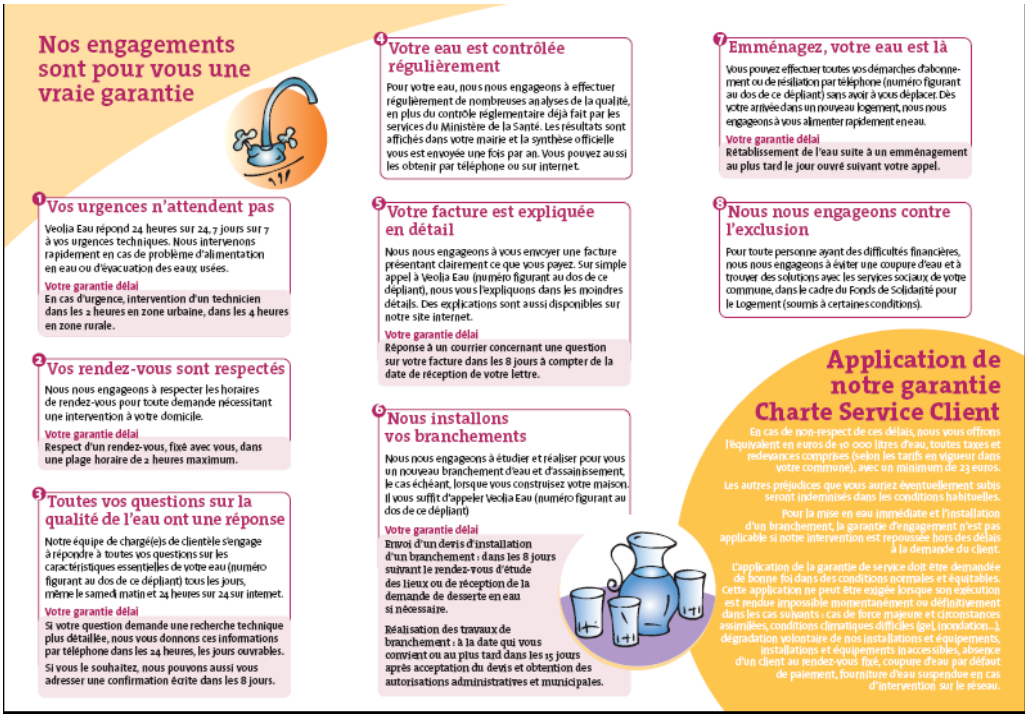
Une information téléphonique des clients est réalisée en cas d'interruption du service programmée (travaux de renouvellement) ou non-programmée (réparation de fuite notamment).

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

	2013	2014
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	**1,44**	**1,88**
Nombre d'interruptions de service	13	17
Nombre d'abonnés (clients)	9 014	9 045

→ *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.



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

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]*

Le montant des créances abandonnées par Veolia au titre du Fonds de Solidarité Logement pour le département de l'Hérault s'élève à 26 603 € pour l'année 2014.

Le conseil départemental a décidé d'utiliser cette enveloppe chronologiquement en fonction de la date de traitement des dossiers d'aide jusqu'à épuisement du solde.

Le tableau ci-dessous donne le montant des créances abandonnées au titre du contrat :

	2013	2014
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	525,51	10,35
Volume vendu selon le décret (m3)	1 822 219	2 045 601

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.

	2013	2014
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	168	184

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.

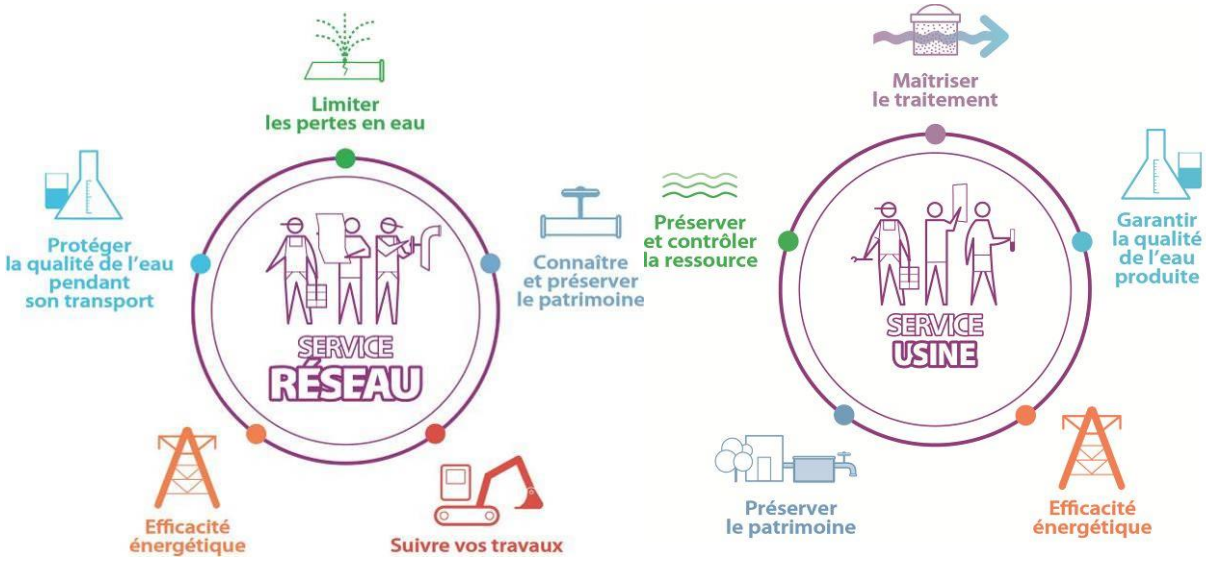
Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

→ *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.

→ *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 : **0 969 323 552**
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.

4.2.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ *Les outils informatiques d'exploitation :*

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

- La gestion patrimoniale des usines
- 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.

4.2.3. 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.

Cette action a été concrétisée dans le département de l'Hérault par l'obtention des certificats selon la norme ISO 14001 sur les sites suivants :

- Production d'eau potable Source du Lez et usine François Arago en 2007,
- Production d'eau potable Source d'Issanka et usine du quai des Moulins à Sète en 2011,
- Système de collecte et de traitement des eaux usées de Lunel en 2005,
- STEP Maera et son émissaire en mer en 2007,
- STEP de Mireval en 2009 étendu au réseau de collecte des eaux usées de Mireval en 2011,
- STEP de Baillargues St Brès en 2012.

Parallèlement à cette certification, VEOLIA EAU a souhaité s'investir, dans le département de l'Hérault, en matière de systèmes de management de l'énergie, par l'obtention du certificat selon la norme ISO 50001 sur le site suivant :

- STEP de Baillargues St Brès en 2013.

VEOLIA EAU détient par ailleurs les premiers certificats OSHAS 18001 et ILO-OSH 2001 de la profession qui concernent le système de management de la santé et de la sécurité du personnel.

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.

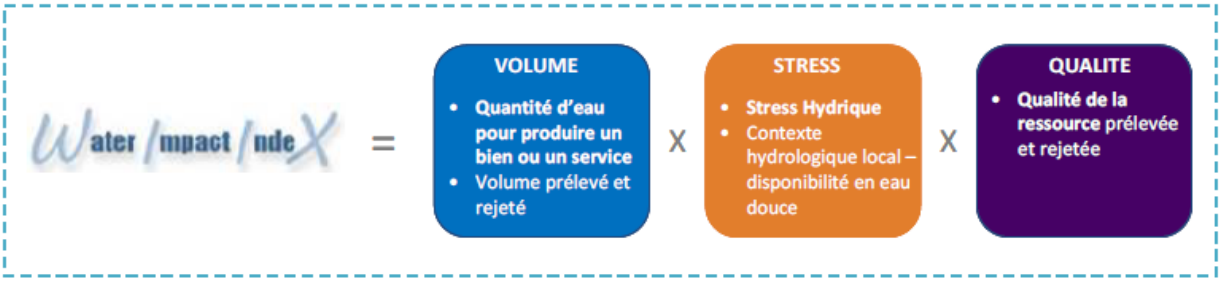
Veolia s'est également engagée dans la cotation développement durable de certains services publics d'eau et d'assainissement afin de mesurer l'efficacité de ses actions au regard d'une performance globale. La direction technique et performance consolide l'ensemble des Reporting et peut si la collectivité 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.

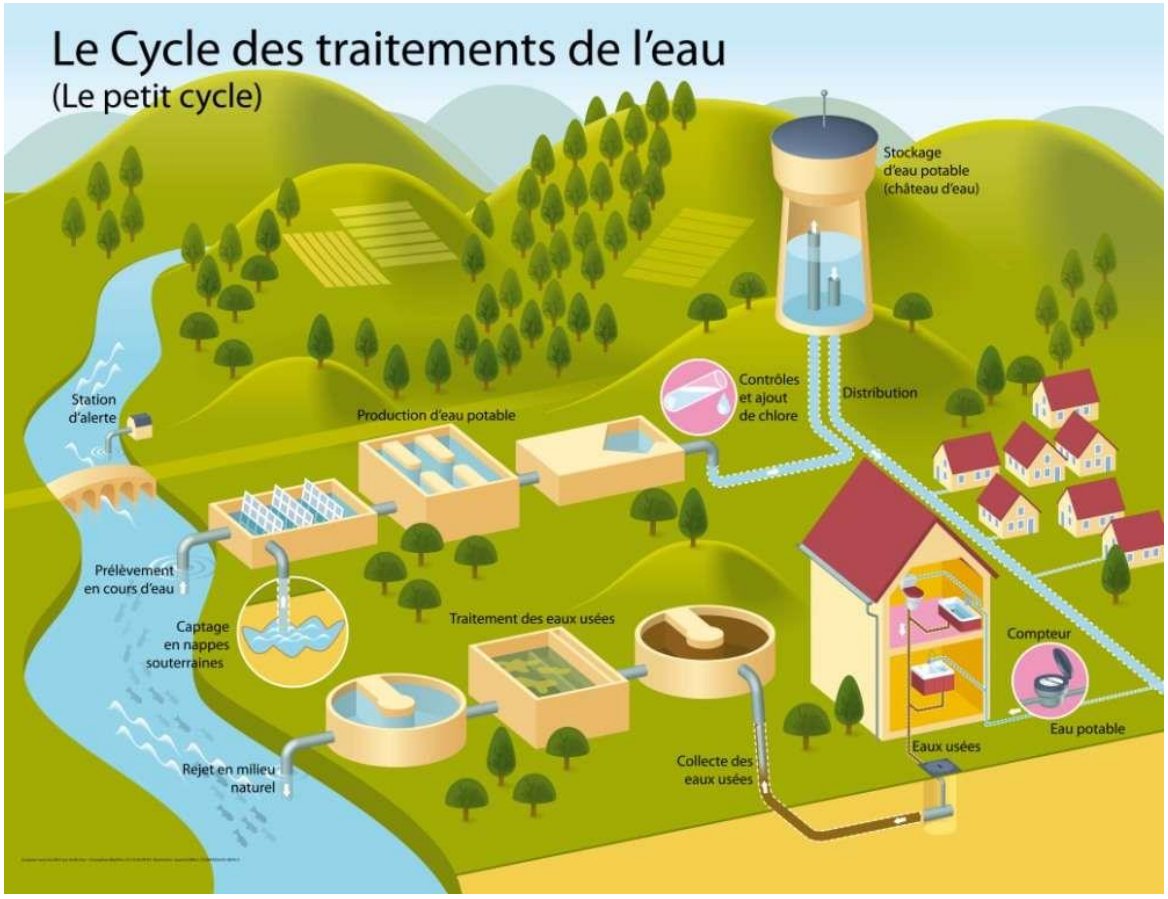
Compatible avec la norme ISO 14046, le WIXX permet d'identifier si l'empreinte eau est générée directement par le service ou si elle se situe en amont (énergie et réactifs consommés) ou en aval (traitement des déchets)



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. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P108.3] permet d'évaluer ce processus.

	2013	2014
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	**80 %**	**80 %**



4.3.2. L'ENERGIE

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***

	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	**265 051**	**263 035**	**-0,8%**
Surpresseur	258 914	256 912	-0,8%
Installation de captage	5 548	5 525	-0,4%
Réservoir ou château d'eau	589	598	1,5%

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*

Il n'y a pas de réactifs utilisés sur ces installations.

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 dechets. 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 ».

(Données en €)

VEOLIA Eau - REGION 04

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux **Eau**

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2014

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : J0690 **Communauté d'Agglomération de Montpellier / Lattes - Pérols**

LIBELLE		2013	2014	Ecart en %
PRODUITS		**3 199 932**	**3 454 565**	**7,96 %**
Exploitation du service		799 858	866 802	
Collectivités et autres organismes publics		2 089 016	2 357 162	
Travaux attribués à titre exclusif		260 849	180 638	
Produits accessoires		50 209	49 963	
CHARGES		**3 323 217**	**3 616 941**	**8,84 %**
Personnel		190 761	363 721	
Energie électrique		33 325	30 114	
Achats d'eau			-12 052	
Analyses		5 613	6 475	
Sous-traitance, matières et fournitures		300 946	188 384	
Impôts locaux et taxes		3 409	6 705	
Autres dépenses d'exploitation	Télécommunication, poste et télégestion	3 801	5 573	
	Engins et véhicules	6 560	26 326	
	Informatique	6 421	9 443	
	Assurances	1 319	1 942	
	Locaux	4 363	6 029	
	Autres	1 193	-50 511	
Contribution des services centraux et recherche		11 477	22 417	
Collectivités et autres organismes publics		2 089 016	2 357 162	
Charges relatives aux renouvellements	Fonds contractuel (Renouvellements)	527 471	531 816	
Charges relatives aux investissements	Programme contractuel (Investissements)	87 998	89 318	
Provision pour investissements futurs		-14 592	-14 811	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement		64 136	48 890	
RESULTAT AVANT IMPOT		**-123 285**	**-162 376**	**-31,71 %**
RESULTAT		**-123 285**	**-162 376**	**-31,71 %**

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

→ *L'état détaillé des produits*

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

(Données en €)

Les principales évolutions des produits et des charges sont les suivantes :

VEOLIA Eau - REGION 04

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux **Eau**

Etat détaillé des produits (1)
Année 2014

Collectivité : J0690 **Communauté d'Agglomération de Montpellier / Lattes - Pérols**

LIBELLE	2013	2014	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	799 858	866 802	8,37 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*834 861*	*890 514*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*-35 003*	*-23 713*	
Exploitation du service	**799 858**	**866 802**	**8,37 %**
Produits : part de la collectivité contractante	1 369 197	1 580 089	15,40 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*1 445 242*	*1 626 533*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*-76 045*	*-46 444*	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	229 275	254 193	10,87 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*243 386*	*261 438*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*-14 111*	*-7 245*	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	477 450	508 035	6,41 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*485 635*	*525 910*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*-8 185*	*-17 875*	
Redevance pour les Voies Navigables	13 094	14 845	13,37 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*13 909*	*15 347*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*-814*	*-502*	
Collectivités et autres organismes publics	**2 089 016**	**2 357 162**	**12,84 %**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**260 849**	**180 638**	**-30,75 %**
Produits accessoires	**50 209**	**49 963**	**-0,49 %**

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

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

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 ».

→ *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'un fonds de renouvellement :

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatives à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

AU CREDIT	
* solde positif à fin 2013	68 401,25 €
* dotation de l'exercice 2014	531 816,35 €
AU DEBIT	
* solde négatif à fin 2013	0,00 €
* dépense de l'exercice 2014	388 069,90 €
SOLDE A FIN 2014	212 176,77 €
Actualisation Solde	29,07 €
BRANCHEMENTS	129 931,21 €
CANALISATIONS	57 070,73 €
COMPTEURS	111 640,34 €
EQUIPEMENTS	89 427,62 €

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, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

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

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

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 ce ces informations, il est de la responsabilité de la Collectivité, en qualité d'entité organisatrice du service, d'assurer la bonne prise en compte de ces contraintes dans son cahier des charges.

Régularisations de TVA

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

- Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA2 : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

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

Biens de reprise

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

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

Autres biens ou prestations

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

- des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " VEOLIA 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 transmettra à la Collectivité, à la fin du contrat, la liste des salariés affectés au contrat ainsi que les éléments d'information les concernant (en particulier masse salariale correspondante …).

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

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

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

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

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

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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

6.
ANNEXES

6.1. La facture 120 m^3

Facture concernant la commune de Lattes et de Pérols

	Qté	Euro 01/01/2014 Prix Unitaire HT	Euro 01/01/2014 Montant HT	Euro 01/01/2015 Prix Unitaire HT	Euro 01/01/2015 Montant HT	Variation %
Distribution de l'eau						
Abonnement						
Abonnement (part distributeur)			19.04		20.00	5.04 %
Consommation						
Consommation (part Intercommunale) De 1 à 120 (m3)	120	0.7669	92.03	0.8137	97.64	6.10 %
Consommation (part distributeur) (m3)	120	0.3581	42.97	0.3113	37.36	-13.05 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) (m3)	120	0.1200	14.40	0.1500	18.00	25.00 %
TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU			**168.44**		**173.00**	**2.71 %**
Organismes publics						
(taxes et redevances)						
Redevance Voies Navigables de France (m3)	120	0.0080	0.96	0.0080	0.96	0.00 %
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) (m3)	120	0.2800	33.60	0.2900	34.80	3.57 %
TOTAL ORGANISMES PUBLICS			**34.56**		**35.76**	**3.47 %**
TOTAL HT de la Facture en Euro			**203.00**		**208.76**	**2.84 %**
TOTAL TTC de la Facture en Euro			**214.17**		**220.24**	**2.83 %**
Prix TTC du m3 hors abonnement en Euro			**1.62**		**1.66**	**2.47 %**

6.2. Inventaire des linéaires de réseau par diamètre, nature et par commune

CONTRAT	COMMUNE	TYPE	MATERIAU	DIAMETRE	LONGUEUR
J0690	Lattes	Distribution	AC	60	308
			Fonte	30	149
				40	89
				42	76
				50	44
				60	4705
				80	888
				100	13294
				110	46
				125	8101
				150	31462
				200	8081
				250	11043
				300	2504
				350	345
				400	1027
				Inc	14
			Inc	40	13
				50	232
				60	873
				80	211
				100	731
				110	214
			PEHD	25	28
				30	46
				40	184
				60	9
				160	33
			Polyéthylène	50	8
			PVC	40	302
				50	1708
				60	8030
				80	71
				90	817
				100	100
				110	9122
				125	1087
				150	494
				160	3826
				250	1419
		Total Distribution			111736
	Total Lattes				**111736**

	Pérols	Distribution	Acier	200	73
				400	86
			Ciment	400	15
			Fonte	40	73
				50	135
				60	5696
				80	4248
				100	16644
				110	219
				125	184
				150	14420
				200	3475
				250	1943
				300	1120
				350	537
				400	3354
				450	477
			Inc	60	123
				Inc	82
			Polyéthylène	40	16
				50	68
				90	50
			PVC	30	66
				50	401
				60	1192
				80	34
				90	1096
				100	1092
				110	316
				150	469
				160	208
		Total Distribution			57912
	Total Pérols				**57912**
Total J0690					**169648**

6.3. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

RES/SUR de St Jean (Lattes)	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	258 914	256 912	-0,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	163	169	3,7%
Volume pompé (m3)	1 592 281	1 516 215	-4,8%

Réservoir ou château d'eau

RES de Maurin	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	589	598	1,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	3	3	0,0%
Volume pompé (m3)	198 533	207 424	4,5%

Installation de captage

FOR/ELV Lou Garrigou	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	5 548	5 525	-0,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	294	483	64,3%
Volume pompé (m3)	18 842	11 449	-39,2%

6.4. Les engagements spécifiques au service

Objectifs de performance contractuels

LATTES - PÉROLS	Points de pénalité affectés en cas de non-atteinte de l'objectif	Objectifs	Résultats	
Gestion du réseau				
Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (indice P101.1 de l'annexe V du CGCT)	(objectif - réalisé) x Pénalité (Si P101.1 > 95% Pénalité = 100 Si P101.1 < 95% Pénalité = 300)	**P 101.1 = 100%**	**100%**	%/an
Rendement du réseau de distribution (P104.3) pour l'année 2013 (indice P104.3 de l'annexe V et VI du CGCT)	(objectif - réalisé) x 250	**P104.3 pour l'année 2014 > 80 %**	**80,2%**	%/an
Taux de réparation d'une fuite sous 48 h	(objectif - réalisé) x 300	**100%**	**100%**	%/an
Taux de réponse aux enquêtes de la Collectivité dans les délais prescrits	(objectif - réalisé) x 300	**100%**	**100%**	ml/an
Nombre annuel de démarches d'information auprès des usagers pour favoriser une réduction de la consommation d'eau et un bon usage du service	(objectif - réalisé) x 4	**3**	**Annulé par Montpellier Agglo sur l'exercice 2014**	Nbre/an
Gestion des usagers				
Taux de réclamation (indice P155.1 de l'annexe V et VI du CGCT)	(objectif - réalisé) x 100	**P155.1 ≤ 2 pour 1000**	**0,22**	/1000/an
Taux de respect de rendez-vous donnés dans une plage de 2 heures	(objectif - réalisé) x 50	**100%**	**100%**	%/an
Taux de respect d'un délai de réponse de 8 jours aux démarches écrites des usagers	(objectif - réalisé) x 50	**100%**	**100%**	%/an

En application de l'article 5.2 du contrat, la Collectivité a en charge le déblocage de l'intéressement au plus tard le 1er novembre 2015.

6.5. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2014 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué par des attentes renforcées des clients, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2015 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.
Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 22 centres régionaux aux moyens renforcés, s'est mise en place à compter du 1er janvier 2015. Les CARE établis au titre de 2014 s'inscrivent par conséquent dans le même cadre que ceux de l'année précédente.
En revanche, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré dès l'année 2014 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis selon le critère de la Valeur Ajoutée entre les contrats de la Société.

1. Produits

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

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

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1 Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 Dépenses courantes d'exploitation

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

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

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

Enfin, le déploiement de nouveaux outils en 2014 a permis de renforcer la finesse d'imputation des dépenses de personnel opérationnel en facilitant l'imputation au contrat ou au chantier.
En cours d'année, ces imputations sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote part de frais de véhicule et de déplacement. En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition à la valeur ajoutée selon les modalités présentées au paragraphe § 2.2.1 (Principe de répartition). Cette évolution n'a pas d'incidence sur la présentation des charges selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

2.1.2 Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir notes 4 et 5 ci après).

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

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

- Programme contractuel

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

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

d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci après);

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements

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

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

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

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

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

Le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante peut être déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Investissements du domaine privé

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

- Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée, correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

2.1.3 Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2014 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 4,67 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2.2 Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat.

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

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

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

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

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

2.2.2 Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 Autres charges

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

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

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

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

2.3.2 Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2014 au titre de l'exercice 2013.

3. Autres informations

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

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2014 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2015.

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
   - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;*
   - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*
5. *S'agissant des contrats concernés par l'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 concernant les contrats de Délégation de Service Public dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement pour lesquels l'examen des clauses contractuelles prévu par l'Arrêt n'étaient pas encore finalisées au 31 12 2014 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

La Société a demandé à un Co-Commissaire aux Comptes de Veolia Eau 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.

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* [1]

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* [2]

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

[1] Décret 2014-1097 du 26 septembre 2014.

[2] 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-canalisations.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*[3]

L'ordonnance introduit l'obligation, à compter du 1er 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'échelonnera dans le temps pour devenir obligatoire pour toutes les entreprises à compter du 1er janvier 2020.

→ *Principe « silence vaut acceptation »*[4]

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 ».
Ce nouveau principe entre en vigueur à compter :

- du 12 novembre 2014 pour l'Etat et ses établissements publics,

[3] Ordonnance no 2014-697 du 26 juin 2014.

[4] Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013.

- 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*[5]

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 secteur de l'eau dont, plus spécifiquement, la protection des réseaux d'eau.

→ *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

[5] Décret 2014-1557 du 22/12/14.

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* [6]

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 pour 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.
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

[6] loi n°2014-344 du 17 mars 2014.

→ *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 modatlités 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 3è 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^3/jour)

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification 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^3/client/an)

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

- 0 point : absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet ;

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

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

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

Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

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

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

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

- + 10 points : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux ;
- + 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ;
- + 10 points : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements ;
- + 10 points : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ;
- + 10 points : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite ;
- + 10 points : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ;
- + 10 points : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans);

- + 5 points : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

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

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m^3/km/jour. (Arrêté du 2 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^3/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.8. Autres annexes

Détail des réparations réseaux

Tableau de suivi de fuites sur branchements AEP – Lattes 2014

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Lattes	273	Rue	Fleurs	03/12/2013	Branchement	Réparation
Lattes	1	Rue	Fleurs	11/03/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	1220	Avenue	Platanes	27/03/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	347	Avenue	Montpellier	02/04/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes		Chemin	Bascule	19/04/2014	Branchement	Réparation
Lattes	42	Rue	Fontvin	23/04/2014	Branchement	Réparation
Lattes	1	Rue	Cabernet	12/05/2014	Branchement	Réparation
Lattes	361	Chemin	Mas de Jaumes	27/05/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	20	Rue	Jacques Cartier	16/06/2014	Branchement	Réparation
Lattes	234	Chemin	Mas de Jaumes	17/06/2014	Branchement	Réparation
Lattes	200	Chemin	Mas de Jaumes	17/06/2014	Branchement	Réparation
Lattes	18	Rue	Nikaia	03/07/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	71	Rue	Vignes	03/07/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	13	Rue	Nikaia	04/07/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	5	Traverse	Savonniers	08/07/2014	Branchement	Réparation
Lattes	30	Rue	Richard Wagner	21/07/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	2	Rue	Mas de Portal	24/07/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes		Rue	Paladille	24/07/2014	Branchement	Réparation
Lattes	8	Rue	Condamine	28/07/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	195	Rue	Mas de Jaumes	30/07/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	73bis	Plan	Pittospores	01/08/2014	Branchement	Renouvellement

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Lattes	34	Plan	Pic St-Loup	01/08/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	37	Rue	Richard Wagner	01/08/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	2	Plan	Castellou	04/08/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	2	Rue	Asphodèles	26/08/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	4	Rue	Mas de Portal	09/10/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	7	Rue	Mas de Portal	09/10/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	1268	Avenue	Platanes	10/10/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	11	Rue	Bailly de Suffren	17/10/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	10	Rue	Fanfonne de Guillerme	17/10/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	14	Rue	Narbo	17/10/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	4	Rue	Tatti	21/10/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	51	Avenue	Septimanie	22/10/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes		Route	Pérols	18/11/2014	Branchement	Réparation
Lattes	30	Rue	Pasiphae	20/11/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	93	Rue	Sansouires	21/11/2014	Branchement	Réparation
Lattes	18	Rue	Palladio	21/11/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	93	Rue	Sansouires	21/11/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	55	Avenue	Septimanie	24/11/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	4	Rue	Sophoras	09/12/2014	Branchement	Réparation
Lattes	376	Route	Palavas	21/11/2014	Branchement	Réparation
Lattes	8	Rue	Lauriers Amande	19/12/2014	Branchement	Renouvellement
Lattes	16	Rue	Yeuses	15/12/2014	Branchement	Renouvellement

Tableau de suivi de fuites sur branchements AEP –Pérols 2014

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Perols	3	Avenue	Montpellier	05/12/2013	Branchement	Renouvellement
Perols	24	Impasse	Mirabelles	20/12/2013	Branchement	Renouvellement
Perols	1345	Rue	Marcel Pagnol	07/01/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	118	Rue	Grand Rue	07/01/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	8	Rue	Salins	09/01/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	3 bis	Rue	Salins	09/01/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	233	Avenue	Jean Monnet	10/01/2014	Branchement	Supression
Perols	9	Avenue	Louis Pasteur	14/01/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	9	Rue	René Lacoste	28/01/2014	Branchement	Réparation
Perols	18	Rue	Myosotis	25/03/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	9	Rue	Thiers	28/03/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	15	Rue	Hoche	09/04/2014	Branchement	Réparation
Perols	165	Rue	Radel	13/04/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	1160	Rue	Marcel Pagnol	15/04/2014	Branchement	Réparation
Perols	26	Rue	Henri Cochet	21/04/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	25	Rue	Tilleuls	12/06/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	9	Rue	Voltaire	15/06/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	1194	Avenue	Marcel Pagnol	17/06/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	3	Rue	Hirondelles	17/06/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	36	Avenue	Montpellier	18/06/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	18	Avenue	Montpellier	18/06/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	8	Rue	Général Leclerc	19/06/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	17	Rue	Estelle	19/06/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	32	Rue	Mirabelles	13/07/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	1	Rue	Hirondelles	04/08/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	20	Avenue	Montpellier	16/08/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	71	Rue	Port Carème	18/08/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	15	Rue	Flamboyants	26/08/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	1824	Avenue	Marcel Pagnol	26/08/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	7	Rue	République	05/09/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	12	Rue	Galline	11/09/2014	Branchement	Renouvellement
Perols		Rue	La Guette	22/09/2014	Branchement	Réparation
Perols	6	Rue	Grillons	23/09/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	12	Rue	François Derosi	14/10/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	14	Rue	Georges Bizet	14/10/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	15	Rue	Henri Cochet	22/10/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	7	Rue	Frédéric Mistral	22/10/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	34	Rue	Marie Martin	27/10/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	22	Impasse	Mirabelles	28/10/2014	Branchement	Renouvellement

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Perols	31	Avenue	Montpellier	03/11/2014	Branchement	Réparation
Perols		Place	Victor Hugo	04/11/2014	Branchement	Renouvellement
Perols		Rue	Beranger	04/11/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	34	Rue	Tilleuls	07/11/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	12	Rue	Port	20/11/2014	Branchement	Renouvellement
Perols	12	Rue	Barnoyer	24/11/2014	Branchement	Renouvellement
Perols		Route	Foire	03/12/2014	Branchement	Réparation
Perols	2	Rue	Lamartine	05/12/2014	Branchement	Réparation
Perols	45	Avenue	Louis Pasteur	11/12/2014	Branchement	Réparation

Tableau de suivi de fuites sur Canalisations AEP – Lattes 2014

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Lattes		Place	Vierge	27/02/2014	Canalisation	Réparation
Lattes			ZaC Soriech	26/03/2014	Canalisation	Réparation
Lattes		Rue	Forum	23/05/2014	Canalisation	Réparation
Lattes		Rue	Montels l'Eglise	25/08/2014	Canalisation	Réparation
Lattes			Jasse de Maurin	25/08/2014	Canalisation	Réparation
Lattes		Chemin	Etangs	24/11/2014	Canalisation	Réparation
Lattes	202	Rue	Cevennes	10/12/2014	Canalisation	Réparation
Lattes		Allee	Gramenet	28/01/2015	Canalisation	Réparation

Tableau de suivi de fuites sur Canalisations AEP – Pérols 2014

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Perols	1020	Rue	Marcel Pagnol	09/01/2014	Canalisation	Réparation
Perols		Rue	Oliviers	17/01/2014	Canalisation	Réparation
Perols		Rue	Abeilles	03/04/2014	Canalisation	Réparation
Perols		Rue	Guette	20/04/2014	Canalisation	Réparation
Perols	507	Rue	Bonna Dona	29/10/2014	Canalisation	Réparation
Perols	54	Rue	Guette	08/11/2014	Canalisation	Réparation
Perols	2	Rue	Hélène Boucher	20/11/2014	Canalisation	Réparation
Perols	8	Rue	Hélène Boucher	28/11/2014	Canalisation	Réparation
Perols	14	Rue	de l'encierro	03/02/2015	Canalisation	Réparation

Tableau de suivi de fuites sur Organes réseau AEP – Lattes 2014

Commune	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Lattes	Rue	Petit Tinal	23/09/2014	Vanne	Réparation

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