VEOLIA

2014

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Communauté d'Agglomération de Montpellier /

Commune de Prades-le-Lez

Une année de performance et de gestion durable de votre service public de l'eau *(Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)*

L'édito

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**
Guillaume VERDIE	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 10
   - 1.3. Les chiffres clés de l'année 2014 12
   - 1.4. Le prix du service public de l'eau 14
   - 1.5. Le Centre Languedoc-Roussillon 15
   - 1.6. Un dispositif au service des clients 17

2. La performance et l'efficacité opérationnelle à votre service **19**
   - 2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable 20
   - 2.2. La qualité de l'eau 28

3. Le patrimoine de votre service **33**
   - 3.1. L'inventaire des biens du service 34
   - 3.2. La gestion du patrimoine 36
   - 3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir 44
   - 3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine 45

4. Les engagements de Veolia **49**
   - 4.1. Les services aux clients 50
   - 4.2. Les équipes et moyens au service du territoire 55
   - 4.3. L'empreinte environnementale 58
   - 4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire 61

5. Le rapport financier du service **63**
   - 5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 64
   - 5.2. Le patrimoine du service 66
   - 5.3. Les investissements et le renouvellement 67
   - 5.4. Les engagements à incidence financière 68

6. Annexes **71**
   - 6.1. La facture 120 m^3 72
   - 6.2. Inventaire des linéaires de réseau par diamètre, nature et par commune 73
   - 6.3. Le synoptique du réseau 74
   - 6.4. Le bilan énergétique du patrimoine 75
   - 6.5. Annexes financières 76
   - 6.6. Les nouveaux textes réglementaires 85
   - 6.7. Glossaire 91
   - 6.8. Autres annexes 97

1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

1.1. Le contrat

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

→ ***Périmètre du service :*** PRADES LE LEZ

→ ***Numéro du contrat :*** J3450

→ ***Nature du contrat :*** Affermage

→ ***Prestations du contrat :*** Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Branchements

→ *Durée du contrat*

Date de début : 22/12/1972

Date de fin : 31/12/2015

→ *Liste des avenants*

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
9	01/01/2015	Prolongation 40a
8	31/01/2011	Harmonisation tarifaire
7	24/11/2000	Aménagement du service à la clientèle.
6	03/12/1998	Transfert CGE Sahide
5	01/01/1997	Réécriture de l'ensemble des clauses du traité. Renégociation d'une dette ancienne de la Collectivité et amélioration du service au client.
4	22/12/1992	Le fermier accepte de prendre à sa charge les dépenses relatives à certains tavaux d'extension du service exécutés par le Fermier. La durée du traité est fixée à 25 ans à compter du 1.1.1993
3	08/08/1988	Définition de l'accord intervenu entre la Commune et le Fermier en application de l'art. 5 du traité pour la réalisation par le Fermier de certains travaux d'amélioration et d'extension du service, accord concernant le financement et l'exploitation de ces ouvrages. La durée du traité est fixée à 25 ans à compter de l'entré en vigueur de cet avenant.
2	01/01/1979	La collectivité envisage divers travaux pour améliorer la qualité de l'eau provenant du puits en bordure du Lez. Définition du mode de réalisation et du règlement financier correspondant à l'investissement et au fonctionnement.
1	17/10/1973	Changement du coefficient correctif figurant à l'article 26 du traité.

→ *Les engagements vis-à-vis des tiers*

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	Garrigues-Campagne - (SM)	Achat d'eau potable au SI Garrigues Campagne
achat	AGGLOMERATION DE MONTPELLIER	Achat d'eau ville de Montpellier

1.2. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'EAU - **COMMUNE(S) DESSERVIE(S) : PRADES LE LEZ**

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)
4 638	2 101	-	1	42	100,0	75,6	168

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

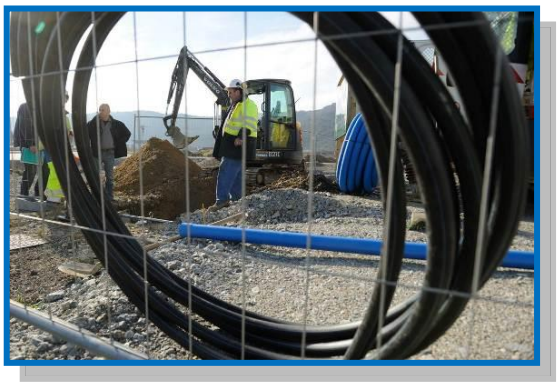
Service

On note en 2014 une baisse des volumes mis en distribution (-3,4%) et des volumes comptabilisés 365 jours (-1,8%). Il s'ensuit une hausse du rendement du réseau de 1,6% qui atteint 75,6% et reste d'un bon niveau. Les efforts entrepris dans la recherche et les réparations de fuites ont permis d'améliorer le rendement du réseau. Cependant, des efforts doivent être menés sur les renouvellements des conduites et des branchements les plus fuyards.

Aucune non-conformité microbiologique n'a été constaté au cours de l'exercice 2014.

Valorisation

Les déchets issus de l'exploitation sont traités dans des filières agréées.



66 fuites ont été trouvées et réparées en 2014, soit près de 2% d'augmentation par rapport à l'exercice précédent.

Véolia eau a réalisé 664 interventions avec déplacement chez les clients en 2014.

Responsabilité

L'actualisation du linéaire de canalisations, entre 2013 et 2014, est issue des données qui nous ont été transmises via les plans de récolement reçus en 2014. Ces plans peuvent être le reflet de travaux effectués

durant l'exercice 2014, ou durant les exercices précédents, ou encore des enquêtes terrain effectuées par nos services et à l'issue desquelles les données SIG sont mises à jour par notre service cartographie.

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. Un reporting spécifique a été mis en place avec la Communauté d'Agglomération.

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Renforcement de la conduite sur l'avenue de Montpellier (entre l'impasse des Rosiers et l'Impasse des Clos), nécessaire pour la défense incendie du secteur.

Renouvellement et renforcement de la canalisation en PVC 90mm sur le chemin de Belle Viste pour assurer la défense incendie du secteur.

La capacité du réservoir de Montauban est insuffisante ; elle devrait être portée à 2000 m3 hors reserve incendie.

Amélioration du réseau de distribution (renforcement des conduites, pose de vannes de sectionnement).

Renouvellement systématique des canalisations et branchements les plus fuyards dans le cadre des opérations de voirie.

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	**1,75** €uro/m3
L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		**PRODUCTEUR**	**VALEUR**
	Volume prélevé	Délégataire	- m3
	Volume produit (C)	Délégataire	- m3
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	**413 190** m3
	Volume mis en distribution (m^3)	Délégataire	**413 190** m3
	Volume de service du réseau	Délégataire	**14 791** m3
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	**312 480** m3
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	**75,6** %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	**11,34** m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	**9,28** m3/jour/km
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	**66**
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)	**66,7** %
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	**1 000** m3
	Longueur de réseau	Délégataire	**42** km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	**30** km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	**90**
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	**0** ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	**0,64** %
	Nombre de branchements	Délégataire	**1 675**
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	**0**
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	**0**
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	**19**
	Nombre de compteurs	Délégataire	**2 146**
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	**307**

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	**1**
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	**4 638**
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	**2 101**
	- Abonnés domestiques	Délégataire	**2 100**
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	**1**
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	-
	Volume vendu	Délégataire	**301 664** m3
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	**298 463** m3
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	**3 201** m3
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	m3
	Consommation moyenne	Délégataire	**168** l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	**138** m3/abo/an
LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU		**PRODUCTEUR**	**VALEUR**
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	**Mesure statistique d'entreprise**
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	**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	**1,43** 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** %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	**0,00** u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	**0,07** %
[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)	**1**
LES CERTIFICATS		**PRODUCTEUR**	**VALEUR**
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	**Certification obtenue par l'exploitant**
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	**0** unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	**Non**
	Analyses réalisées par un laboratoire accrédité	Délégataire	**Oui**
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR**
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	**60** %
	Energie relevée consommée	Délégataire	**112 033** 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 PRADES LE LEZ 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 :

PRADES LE LEZ 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	**1,75**	**1,75**	0,00%

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 de l'Exploitation

Serge Bourdon
Directeur du Développement

Jean-François Lluch
Directeur Territorial Pyrénées-Orientales

Gérard Lacombe
Directeur Territorial Aude

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

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

Renaud Orsucci
Directeur du Service Cévennes-Lozère

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 Ingénierie - 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

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

ENGAGEMENT

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

ENGAGEMENT

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.

VEOLIA EAU
0 969 323 552
24h/24 - 7j/7*
APPEL NON SURTAXÉ

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*

L'eau provient du réseau de la ville de Montpellier issue du traitement de l'eau de la source du Lez à la station F. ARAGO.

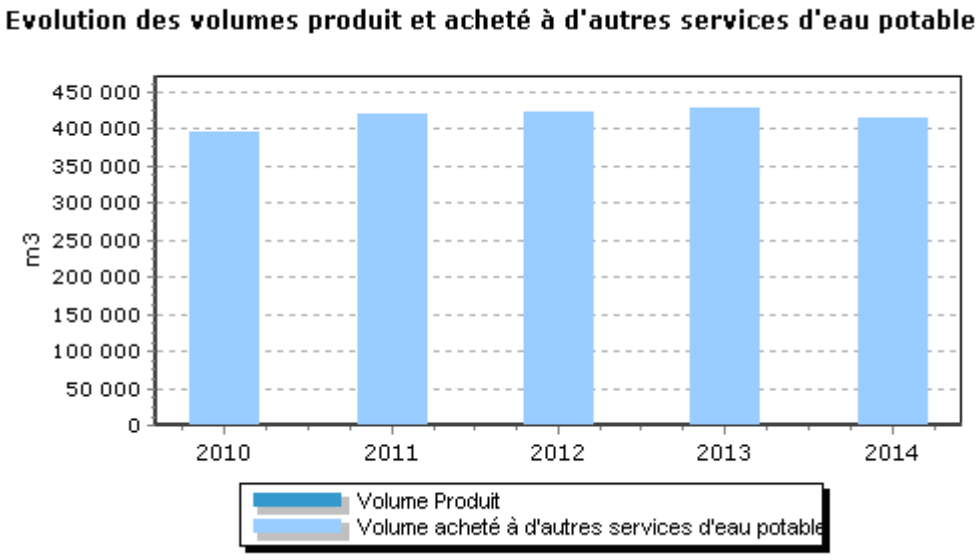
→ *Le volume prélevé*

La totalité de l'eau mise en distribution provient du réseau de la ville de Montpellier.

→ *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 produit (m3)	0	0	-
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	427 903	413 190	-3,4%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	-
Volume mis en distribution (m3)	**427 903**	**413 190**	**-3,4%**



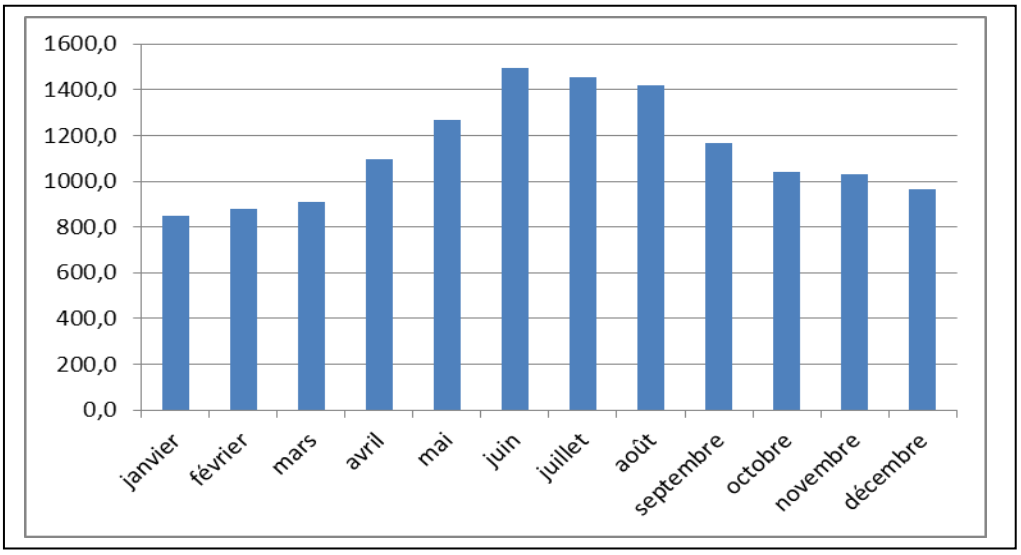
Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2013	2014	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	**427 903**	**413 190**	**-3,4%**
SYND MIXTE ADDUC EAU POT REG MONTPELLIER	427 903	413 190	-3,4%

→ *Bilan mensuel*

Le volume moyen journalier introduit et mis en distribution moyen par mois :

Janvier: 850m3/j
Février: 878m3/j
Mars: 909m3/j
Avril : 1098m3/j
Mai: 1269m3/j
Juin: 1494m3/j
Juillet: 1454m3/j
Août : 1418m3/j
Septembre: 1165m3/j
Octobre: 1042m3/j
Novembre: 1028m3/j
Décembre : 963 m3/j



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)	**290 230**	**301 664**	**3,9%**
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	**290 230**	**301 664**	**3,9%**
domestique ou assimilé	286 212	298 463	4,3%
autres que domestiques	4 018	3 201	-20,3%

Le volume vendu par typologie clients est détaillé comme suit :

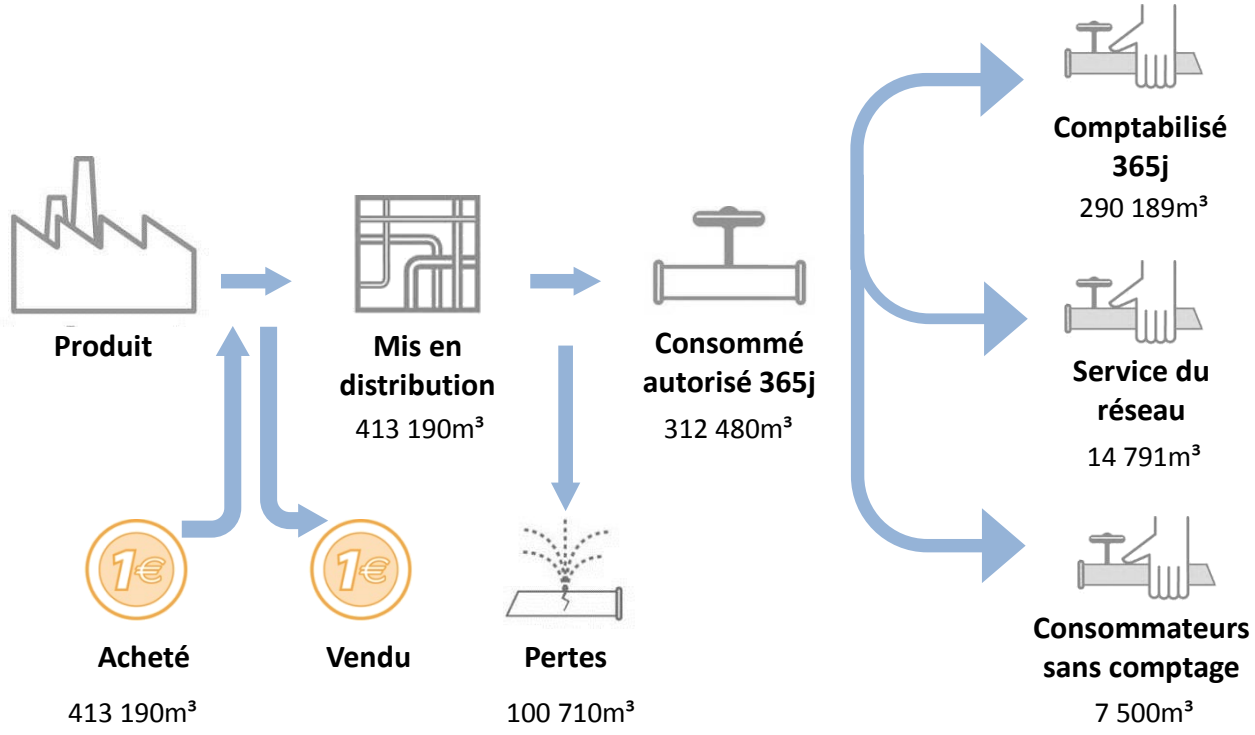
	2013	2014	N/N-1
Volume vendu + exporté (m3)	**290 230**	**301 664**	**3,9%**
dont clients individuels	284 225	289 007	1,7%
dont appareils publics	1 762	9 020	411,9%
dont bâtiments communaux	4 243	3 637	-14,3%

→ *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)	293 094	294 164	0,4%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	**293 899**	**290 189**	**-1,3%**
Volume consommateurs sans comptage (m3)	7 500	7 500	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	16 800	14 791	-12,0%
Volume consommé autorisé (m3)	**317 394**	**316 455**	**-0,3%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	**318 199**	**312 480**	**-1,8%**
Nombre de semaines de consommation	52,71	53,28	1,1%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	364	370	1,6%

→ *Synthèse des flux de volumes*



Les volumes consommateurs sans comptage sont estimés, et représentent l'eau consommée pour les faits suivants :

- Utilisations des poteaux incendie pour extinction
- Entretien des réseaux d'assainissement du périmètre (désengorgements + curages préventifs)
- Utilisation illégale de l'eau par les entreprises de TP et les gens du voyage (prise sur poteaux incendie ou branchements non autorisés)
- Nettoyage des voiries communales par des entreprises spécialisées
- …

Les volumes de service du réseau représentent les volumes utilisés par VEOLIA EAU pour l'exploitation des réseaux de distribution. Ces volumes sont utilisés pour :

- L'entretien des réservoirs
- Vider et purger les réseaux suite à des travaux ou des interventions d'urgence (réparations de fuites par exemple)
- Vider et purger les réseaux dans le cadre des mises en service de nouvelles canalisations
- Rincer les nouvelles conduites et contrôler l'étanchéité des nouveaux réseaux avant les mises en service
- La vérification et les essais de l'ensemble des poteaux incendie du périmètre
- Le fonctionnement des analyseurs de chlore

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 :

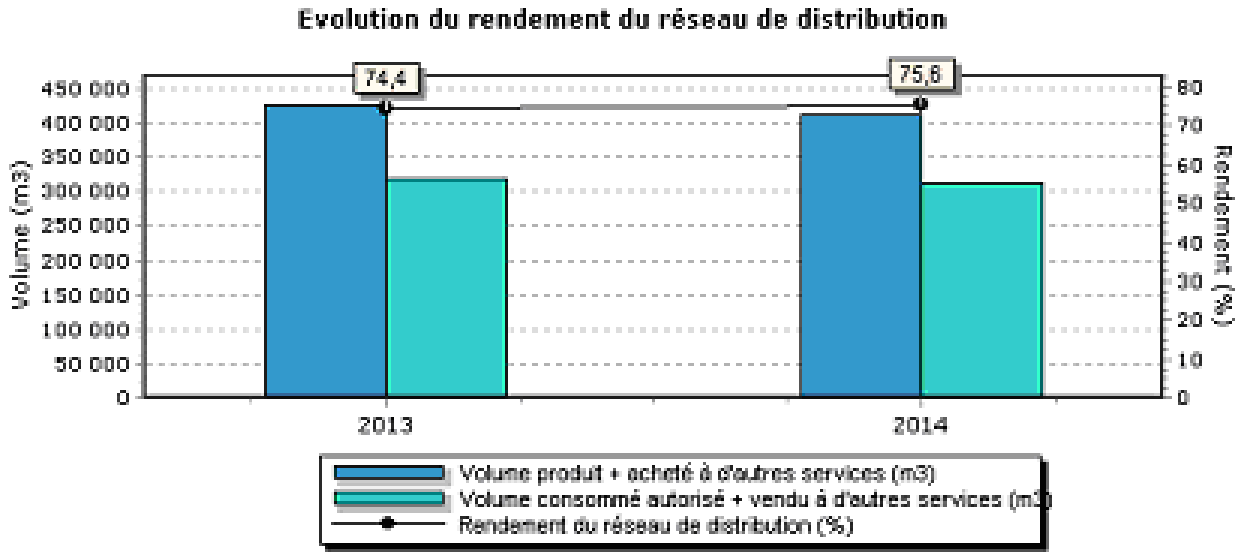
- Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux ;
- Engager des actions afin de limiter le taux de perte et améliorer le rendement du réseau qui représente la part du volume introduit dans le réseau effectivement consommé.

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)	**74,4 %**	**75,6 %**	**1,6%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . .A	318 199	312 480	-1,8%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	-	-	-
Volume produit (m3) C	-	-	-
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	427 903	413 190	-3,4%

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



Nous remarquons une hausse du rendement de réseau (+1,6%) qui résulte de la baisse des volumes consommés 365 jours, mais surtout des volumes achetés.

Cependant, les efforts entrepris dans la recherche de fuites (29 700 ml en 2014) et les réparations n'ont pas permis d'améliorer significativement le rendement du réseau.
Par conséquent, les renouvellements des conduites et des branchements les plus fuyards doivent se poursuivre dans les années à venir.

→ *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	**12,21**	**11,34**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	427 903	413 190
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . .B	293 899	290 189
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	30 063	29 725

	2013	2014
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**10,00**	**9,28**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	427 903	413 190
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	318 199	312 480
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	30 063	29 725

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

	2013	2014	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	1	3	200,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,1	100%
Nombre de fuites sur branchement	15	18	20,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,9	1,1	22,2%
Nombre de fuites sur compteur	48	44	-8,3%
Nombre de fuites sur équipement	1	1	0,0%

Nombre de fuites réparées	65	66	1,5%
Linéaire soumis à recherche de fuites	30 600	29 700	-2,9%

Exemple d'une casse « franche »

Réparation d'une canalisation avec 2 manchons

→ *Performance opérationnelle du réseau de distribution*

Année	Rdt (%)	ILP (m^3/j/km)	ILVNC (m^3/j/km)	ILC (m^3/j/km)
2014	75,6	9,28	11,34	28,80

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)

La loi de Grenelle 2 vise un objectif général de rendement de 85%.

Pour les contrats, dont le rendement du réseau est inférieur à 85%, l'objectif de rendement est pondéré en fonction de l'**I**ndice **L**inéaire de **C**onsommation (ILC).

Le seuil de rendement « Grenelle 2 » est alors calculé par application de la formule :

65 + 0.20 x Indice Linéaire de Consommation = Rdt (%)

Le seuil de rendement « Grenelle 2 » pour ce contrat s'établit à **70,76 %** en 2014.

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*

Les vols d'eau sont fréquents et engendrent des pertes non négligeables (pertes estimées dans les volumes sans comptage).
Un travail permanent est mené par nos équipes pour sensibiliser les Entreprises de TP, du bâtiment et de nettoyage afin qu'elles demandent systématiquement des compteurs chantier avant chaque opération.

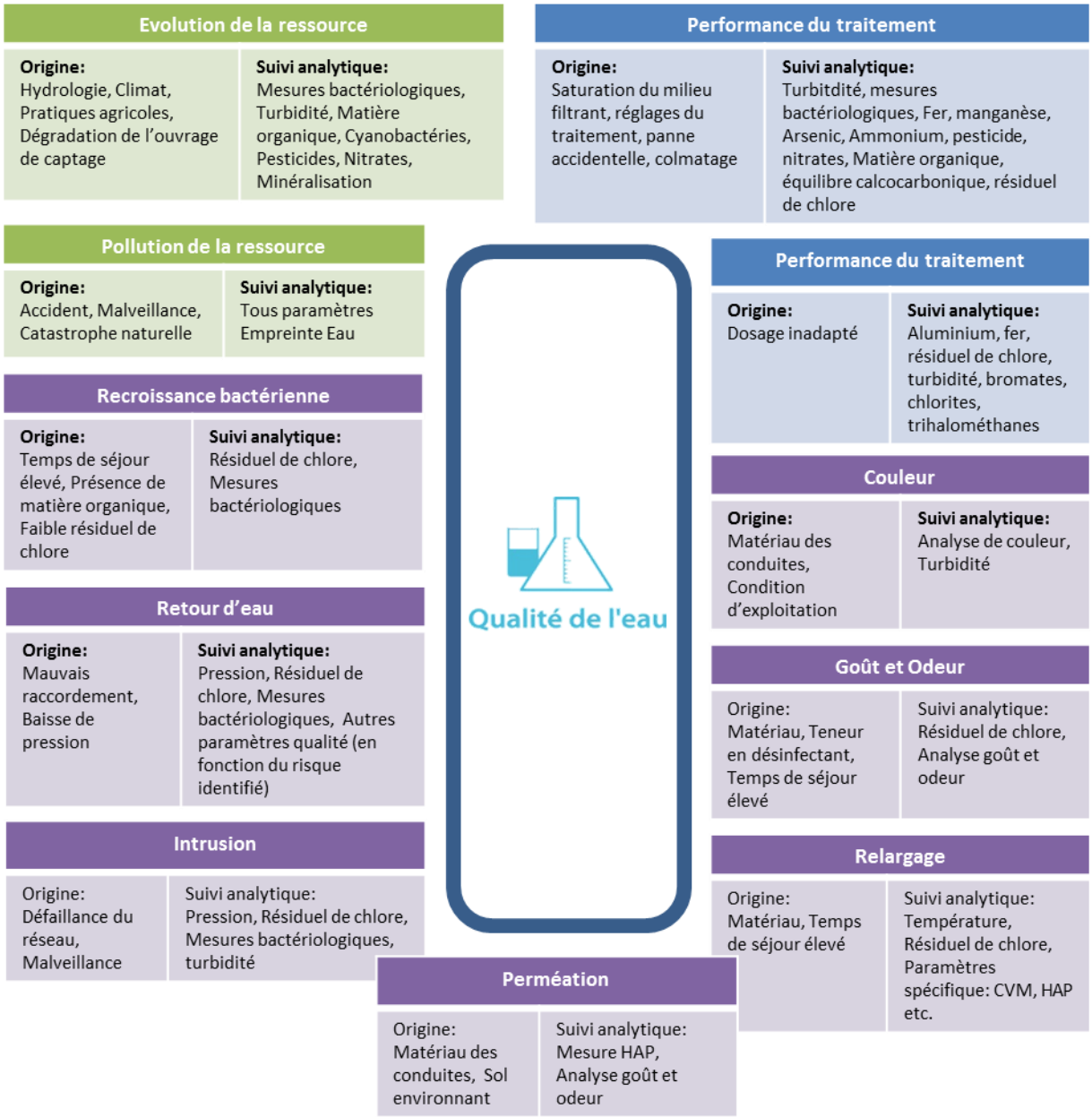
Vol d'eau sur un poteau incendie

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	78	36	-
Physico-chimique	196	48	-

2.2.2. LA RESSOURCE

La totalité de l'eau mise en distribution provient du réseau de la ville de Montpellier.
Les résultats d'analyses obtenus sur l'ensemble des ressources du service sont présentés sur le rapport de la ville de Montpellier.

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	13	13	12	12	25	25
Physico-chimie	3	2	0	0	3	2

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	66,7 %	-	66,7 %

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

Une non-conformité sur les paramètres plomb et nickel a été mis en évidence. Elle est détaillée dans le paragraphe qui suit.

→ *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	26	26	24	24
Physico-chimique	27	25		
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	52	52	12	12
Physico-chimique	121	120	48	46
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	51			

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

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

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

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégataire			
	Nombre total de résultats d'analyses	**Conformes aux limites ou aux références de qualité**	**Type de seuil**
Fer total	3	3	Référence de Qualité
Turbidité	25	25	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**
Nickel	2,1	28,6	1	0	3	0	20 µg/l
Plomb	0,9	11	1	0	3	0	10 µg/l

Une non-conformité sur les paramètres plomb et nickel a été mis en évidence au 55, route de Mende le 18 juin 2014.

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**
Ammonium	0	0,34	1	0	13	0	.1 mg/l
Température de l'eau	9	26,4	0	2	13	12	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.

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	**2013**	**2014**
Taux de conformité microbiologique	**100,00 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	13	13
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Nombre total de prélèvements	13	13
Paramètres physico–chimique	**2013**	**2014**
Taux de conformité physico-chimique	**100,00 %**	**66,67 %**
Nombre de prélèvements conformes	4	2
Nombre de prélèvements non conformes	0	1
Nombre total de prélèvements	4	3

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**
REP Lez Lirou	160		Bien de retour
SURP BELLE VISTE	60		Bien de retour
Capacité totale			
Réservoir ou château d'eau		**Capacité de stockage (m3)**	**Qualification**
Réservoir Montauban Les Mazes		1 000	Bien de retour
Capacité totale		**1 000**	

→ *Les réseaux de distribution*

Canalisations		**Qualification**
Longueur d'adduction (ml)	338	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	29 725	Bien de retour

	Canalisation d'adduction (ml)	**Canalisation distribution (ml)**	**Total (ml)**
Longueur totale tous diamètres (ml)	**338**	**29 725**	**30 063**
Diamètre 30 (mm)		16	16
Diamètre 40 (mm)		258	258
Diamètre 50 (mm)		97	97
Diamètre 60 (mm)		2 705	2 705
Diamètre 75 (mm)		88	88
Diamètre 80 (mm)		60	60

Diamètre 90 (mm)		1 569	1 569
Diamètre 100 (mm)		11 246	11 246
Diamètre 110 (mm)		607	607
Diamètre 125 (mm)		230	230
Diamètre 150 (mm)		10 606	10 606
Diamètre 160 (mm)		39	39
Diamètre 200 (mm)		688	688
Diamètre 250 (mm)		1 454	1 454
Diamètre 300 (mm)	338		338
Diamètre indéterminé (mm)		62	62

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		**Qualification**
Nombre de branchements	1 675	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	11 877	Bien de retour

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	**Nombre**	**Qualification**
Nombre de compteurs propriété de la société	2 146	Bien de reprise

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

→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		**Qualification**
Nombre d'appareils publics (*)	62	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	62	Bien de retour
dont bouches d'incendie	0	Bien de retour
dont bouches de lavage	0	Bien de retour
dont bornes fontaine	0	Bien de retour
dont bouches d'arrosage	0	Bien de retour

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

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*

L'exploitation des ouvrages comprend notamment l'entretien électromécanique, la réalisation des contrôles annuels du matériel, ainsi que le nettoyage des ouvrages.

Les installations sont contrôlées annuellement lors de visites réglementaires réalisés par Bureau Véritas. Toutes les non-conformités qui apparaissent dans les rapports annuels de vérification et qui découlent de la mise en application de nouvelles réglementations sont corrigées dans l'exercice avant la prochaine visite.

Les contrôles annuels réglementaires ont été réalisés. Lors de ces visites, BUREAU VERITAS n'a relevé aucune observation.

Le tableau suivant précise les dates de nettoyage et désinfection des réservoirs :

Nom du réservoir ou de la bâche	Date de nettoyage	Commentaires
Bâche Moulin Neuf	17/10/14	Bâche 100 m3
Réservoir Montauban Les Mazes	17/10/14	Désinfection cuve 1
Réservoir Montauban Les Mazes	30/10/14	Désinfection cuve 2

→ *Les réseaux et branchements*

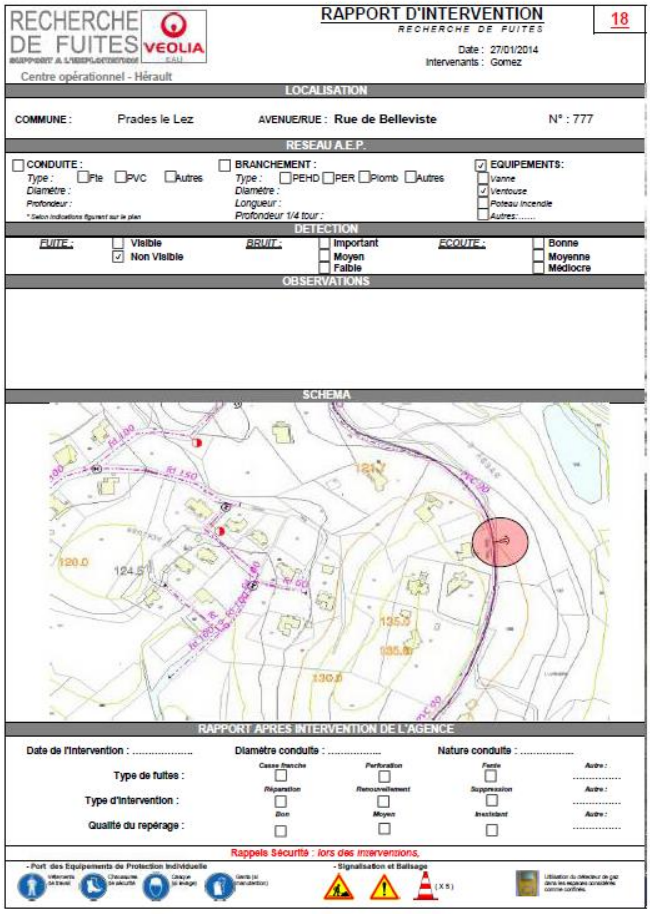
L'exploitation et la maintenance des réseaux et branchements d'eau potable de la ville de Prades-le-Lez sont assurées par les équipes VEOLIA Eau de la Zone Est du Centre Opérationnel Hérault. Le nombre de fuites décelées et réparées au cours de l'exercice 2014 est présenté dans le paragraphe « 2.1.3 Le rendement de réseau ».

→ *Les recherches de fuites*

Au cours de l'exercice 2014, 29700 mètres linéaires de réseau ont fait l'objet d'une recherche de fuite.

Des équipes du support à l'exploitation dédiées à cette activité spécifique oeuvrent de jour comme de nuit à la localisation des fuites sur le réseau.

Ci-dessous un exemple de rapport de recherche de fuite sur la rue de Belleviste (fuite ventouse).



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

Centre opérationnel - Hérault

RAPPORT D'INTERVENTION — RECHERCHE DE FUITES — 18

Date : 27/01/2014
Intervenants : Gomez

LOCALISATION

COMMUNE : Prades le Lez — AVENUE/RUE : Rue de Belleviste — N° : 777

RESEAU A.E.P.

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

☐ BRANCHEMENT : Type : ☐ PEHD ☐ PER ☐ 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

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
- Signalisation et Balisage (X 5)

COMMENTAIRES

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.

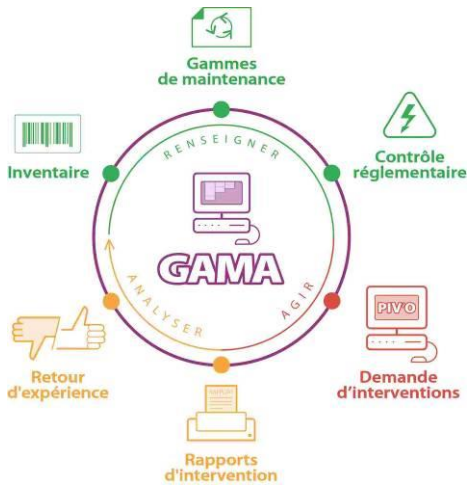
Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs…) ainsi que les équipements de réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles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

Usines en 2014 :

Aucun équipement n'a été remplacé dans le cadre du renouvellement.

→ *Les réseaux*

Une ventouse réseau a été renouvelée en 2014 dans le cadre des réparations de fuites.

Commune	N°	Voie	Adresse	Equipement	Matériaux	DN (mm)	Date du renouvellement
PRADES LE LEZ	777	Rue	Belleviste	Ventouse	Fonte	60	30/01/2014

→ *Les branchements*

Renouvellement des branchements plomb	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	1 656	1 675	1,1%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	0	0	0%

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

Il ne reste plus de branchement en plomb sur la commune.

Au total, 4 branchements ont été renouvelés au cours de l'exercice 2014 dans le cadre des répartions de fuites.
La liste de ces branchements figure dans le tableau suivant :

Commune	N°	Voie	Adresse	Equipement	Matériaux	DN (mm)	Date du renouvellement
PRADES LE LEZ	110	Rue	Roucayrol	Branchement	PELD	25	20/02/2014
PRADES LE LEZ	1325	Route	de Vendargues	Branchement	PELD	25	28/04/2014
PRADES LE LEZ	349	Rue	du Clos	Branchement	PEHD	25	21/07/2014
PRADES LE LEZ	291	Rue	du Clos	Branchement	PEHD	25	08/08/2014

→ *Les compteurs*

Renouvellement des compteurs	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	2 053	2 146	4,5%
Nombre de compteurs remplacés	226	307	35,8%
Taux de compteurs remplacés	11,0	14,3	30,0%

307 compteurs ont été renouvelés en 2014, ce qui représente un taux de remplacement de 14,3%.
La hausse significative de compteurs renouvelés fait suite à une demande de la Métropole d'avoir sur son parc des compteurs de moins de 15 ans à la fin du contrat.

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ ***Les réseaux, branchements et compteurs***

Canalisations	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Longueur totale du réseau (km)	41,8	41,9	0,2%
Longueur d'adduction (ml)	-	338	-
Longueur de distribution (ml)	41 826	41 602	-0,5%
dont canalisations	30 063	29 725	-1,1%
dont branchements	11 763	11 877	1,0%
Equipements	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre d'appareils publics (*)	62	62	0,0%
dont poteaux d'incendie	62	62	0,0%
dont bouches d'incendie	0	0	0%
dont bouches de lavage	0	0	0%
dont bornes fontaine	0	0	0%
dont bouches d'arrosage	0	0	0%
Branchements	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre de branchements	1 656	1 675	1,1%
Compteurs	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre de compteurs	2 053	2 146	4,5%

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

Les principales opérations réalisées par le délégataire sont les suivantes :
Création de 19 branchements d'eau potable en 2014.

Date des travaux	Adresse travaux	Commune	Nombre de branchements
27/01/2014	30 PASSAGE DE L'EGLISE	PRADES LE LEZ	1
17/03/2014	RUE GEORGES BRASSENS LOT A	PRADES LE LEZ	1
17/03/2014	RUE GEORGES BRASSENS	PRADES LE LEZ	1
17/03/2014	RUE GEORGES BRASSENS	PRADES LE LEZ	1
01/04/2014	IMPASSE HAMEAU DU VIALA	PRADES LE LEZ	1
07/04/2014	350 RUE DE LA DUCQUE	PRADES LE LEZ	2
07/04/2014	350 RUE DE LA DUCQUE	PRADES LE LEZ	2
07/04/2014	428 ROUTE DE MENDE	PRADES LE LEZ	1
12/05/2014	CHEMIN DE NOUAU PARCELLE N° 0397 AI	PRADES LE LEZ	1
10/06/2014	428 ROUTE DE MENDE	PRADES LE LEZ	1
01/07/2014	RUE DU PLO MIDI PARCELLE AP 0074	PRADES LE LEZ	1
07/07/2014	1473 ROUTE DE VENDARGUES	PRADES LE LEZ	1
18/08/2014	184 RUE DES ERABLES	PRADES LE LEZ	1
29/09/2014	1282 CHEMIN DE NOUAU	PRADES LE LEZ	1
13/10/2014	35 RUE MAS DE PRADES OPERATION LES QUATRE MAS	PRADES LE LEZ	3

Les travaux réalisés par la Collectivité :

- Lotissement Coste Rousse : mise en service d'un réseau AEP.

- RD145 – renouvellement et déplacement des réseaux d'alimentation de la station de reprise (Fonte DN 300mm) + renouvellement conduite de distribution des écarts de l'avenue des Platanes (PEHD DN 63mm) + renouvellement conduite de distribution rond-point de la route de Mende (travaux effectués sur les exercices 2013 et 2014).

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*

Un programme de renforcement des stations de reprise et des conduites principales a été réalisé les années précedentes.

Il reste à réaliser les travaux suivants :

- Renforcement de la conduite sur l'avenue de Montpellier (entre l'impasse des Rosiers et l'Impasse des Clos), nécessaire pour la défense incendie du secteur.
- Renouvellement et renforcement de la canalisation en PVC 90mm sur le chemin de Belle Viste pour assurer la défense incendie du secteur.
- La capacité du réservoir de Montauban est insuffisante ; elle devrait être portée à 2000 m3 hors reserve incendie.
- Amélioration du réseau de distribution (renforcement des conduites, pose de vannes de sectionnement).
- Renouvellement systématique des canalisations et branchements les plus fuyards dans le cadre des opérations de voirie.

A noter que sur certains secteurs (zones du réservoir et de la rue des poiriers sauvages) les pressions de service sont faibles (moins de 2 bars).

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	90	90

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	0	0
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:	90	90

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]

Pour l'année 2014, le taux moyen de renouvellement des réseaux **[P107.2]** est de 0,64 %. 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)	30 063	29 725
Longueur renouvelée par la collectivité (ml)	-	190

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)	**2 007**	**2 101**	**4,7%**
domestiques ou assimilés	2 006	2 100	4,7%
autres que domestiques	1	1	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	**290 230**	**301 664**	**3,9%**
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	**4 634**	**4 638**	**0,1%**

→ *Les données par commune*

PRADES LE LEZ	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 634	4 638	0,1%
Nombre d'abonnés (clients)	2 007	2 101	4,7%
Volume consommé (m3)	290 230	301 664	3,9%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	650	664	2,2%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	234	231	-1,3%
Taux de clients mensualisés	32,2 %	36,8 %	14,3%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	52,5 %	57,2 %	9,0%
Taux de mutation	11,8 %	11,2 %	-5,1%

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	234	231
Nombre de branchements ouverts dans le délai	234	231

→ *Le taux de réclamations écrites*

En 2014, le taux de réclamations écrites **[P155.1]** pour votre service est de **0,00/ 1000 abonnés.**

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

Le taux d'impayé est de 0,07 **%.** 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	**0,11 %**	**0,07 %**
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	596	365

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

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

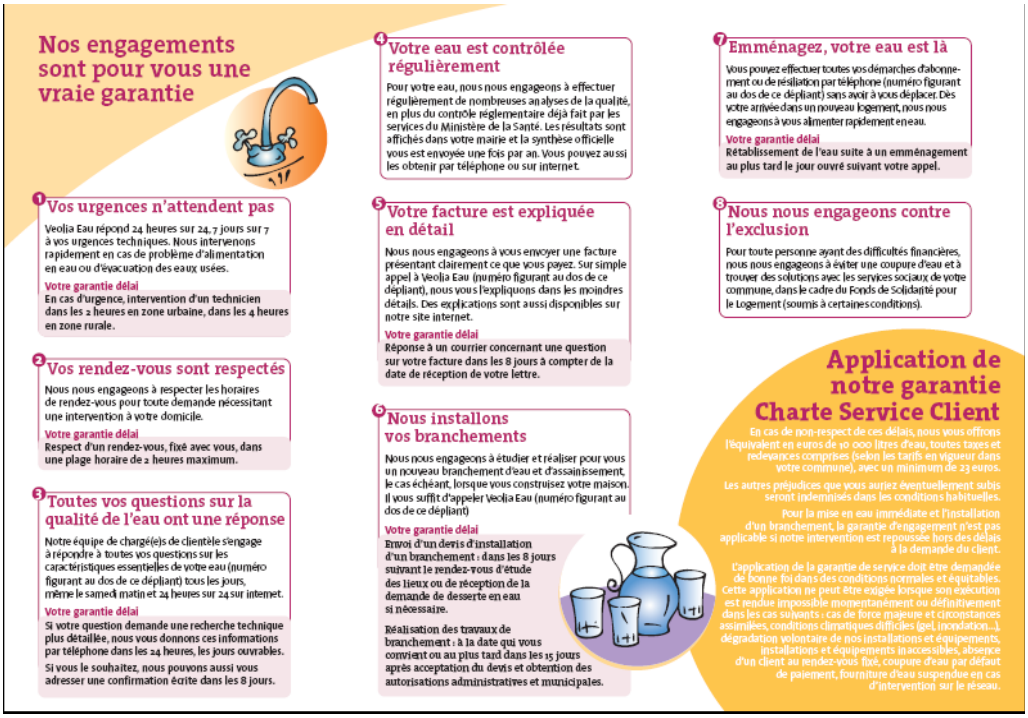
Une information téléphonique des clients est réalisée en cas d'interruption du service programmée (travaux de renouvellement) ou non-programmée (réparation de fuite notamment).

En 2014, le taux d'interruption de service **[P151.1]** pour votre service est de 1,43/ 1000 abonnés.

	2013	2014
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	**1,99**	**1,43**
Nombre d'interruptions de service	4	3
Nombre d'abonnés (clients)	2 007	2 101

→ *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 : **0**

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 (€)	369,14	0,53
Volume vendu selon le décret (m3)	290 230	301 664

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	28	32

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.

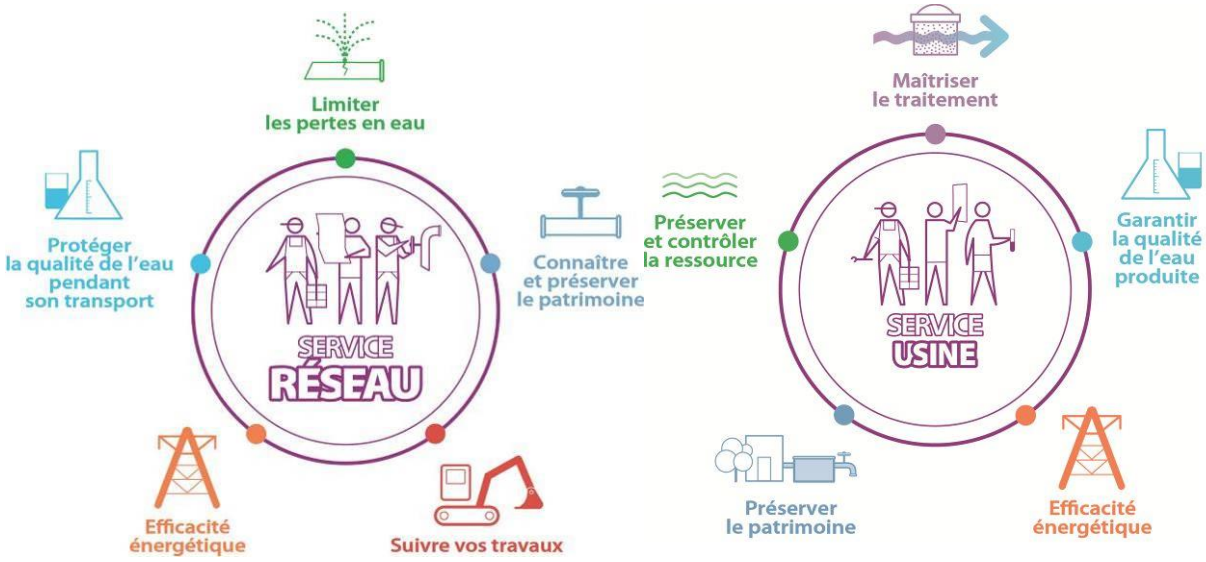
Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

→ *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.

ENGAGEMENT

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.

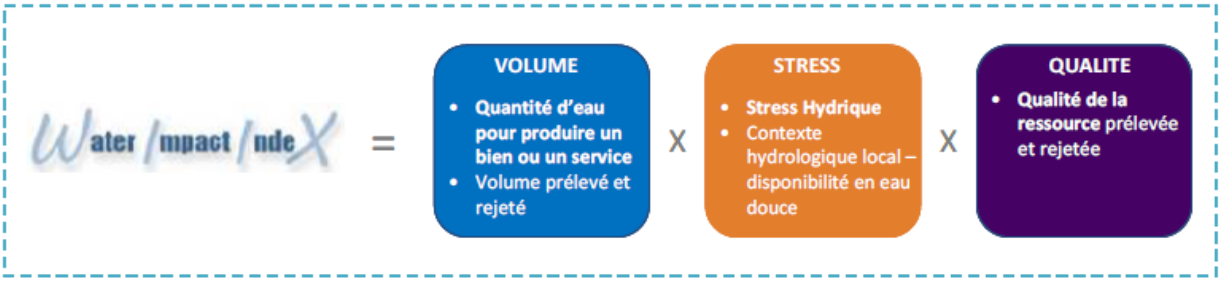
Veolia s'est également engagée dans la cotation développement durable de certains services publics d'eau et d'assainissement afin de mesurer l'efficacité de ses actions au regard d'une performance globale. La direction technique et performance consolide l'ensemble des Reporting et peut si la collectivité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

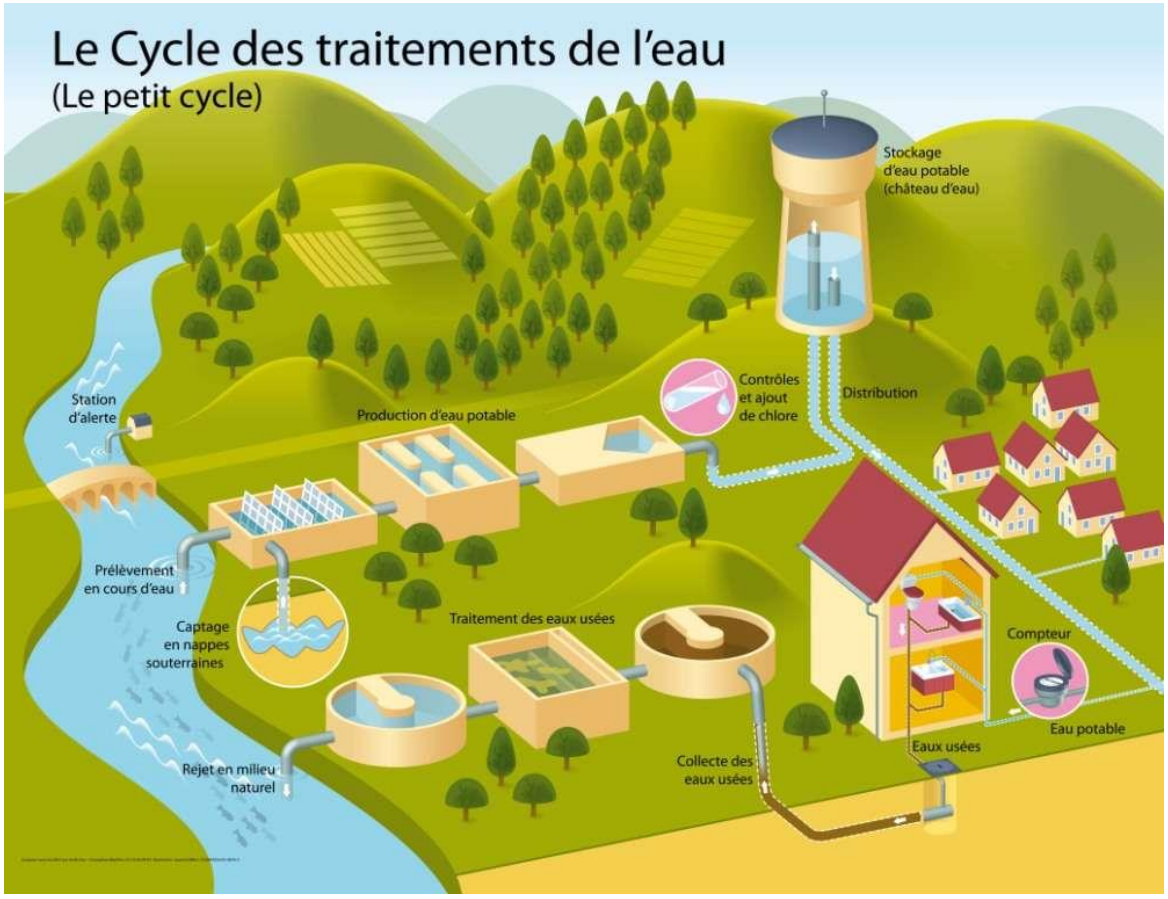
Compatible avec la norme ISO 14046, le WIXX permet d'identifier si l'empreinte eau est générée directement par le service ou si elle se situe en amont (énergie et réactifs consommés) ou en aval (traitement des déchets)



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.

Il n'ya pas de ressource sur la ville de Prades-le-Lez. L'eau distribuée provient du réseau d'eau potable de la ville de Montpellier : l'indice pour cette resource est de 60%.



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)	**126 262**	**112 033**	**-11,3%**
Surpresseur	13 569	3 086	-77,3%
Installation de reprise	112 255	108 816	-3,1%
Réservoir ou château d'eau	438	131	-70,1%

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*

55kg de chlore ont été utilisés pour assurer la désinfection de l'eau.

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 : J3450 **Communauté d'Agglomération de Montpellier / Commune de Prades-le-Lez**

LIBELLE		2013	2014	Ecart en %
PRODUITS		**615 091**	**543 369**	**-11,66 %**
Exploitation du service		342 284	342 771	
Collectivités et autres organismes publics		137 999	140 123	
Travaux attribués à titre exclusif		117 763	47 661	
Produits accessoires		17 045	12 814	
CHARGES		**592 441**	**464 074**	**-21,67 %**
Personnel		173 201	117 993	
Energie électrique		13 215	12 869	
Achats d'eau		14 923	16 618	
Produits de traitement		185	193	
Analyses		426	827	
Sous-traitance, matières et fournitures		116 511	49 863	
Impôts locaux et taxes		8 033	8 873	
Autres dépenses d'exploitation	Télécommunication, poste et télégestion	9 257	9 101	
	Engins et véhicules	11 861	12 988	
	Informatique	16 428	15 325	
	Assurances	2 465	2 733	
	Locaux	15 472	6 744	
	Autres	-12 988	-12 475	
Contribution des services centraux et recherche		28 277	35 858	
Collectivités et autres organismes publics		137 999	140 123	
Charges relatives aux renouvellements	Pour garantie de continuité du service	146	75	
	Fonds contractuel (Renouvellements)	11 556	11 782	
Charges relatives aux investissements	Programme contractuel (Investissements)	789	430	
	Investissements incorporels	34 415	19 351	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé		6 353	7 052	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement		3 917	7 751	
RESULTAT AVANT IMPOT		**22 650**	**79 295**	**NS**
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)		7 549	26 429	
RESULTAT		**15 101**	**52 866**	**NS**

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 : J3450 **Communauté d'Agglomération de Montpellier / Commune de Prades-le-Lez**

LIBELLE	2013	2014	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	342 284	342 771	0,14 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*341 555*	*350 185*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*729*	*-7 414*	
Exploitation du service	**342 284**	**342 771**	**0,14 %**
Produits : part de la collectivité contractante	29 457	35 777	21,45 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*29 582*	*35 768*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*-125*	*9*	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	26 406	25 099	-4,95 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*26 080*	*25 820*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*325*	*-721*	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	82 136	79 248	-3,52 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*80 163*	*81 253*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*1 973*	*-2 006*	
Collectivités et autres organismes publics	**137 999**	**140 123**	**1,54 %**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**117 763**	**47 661**	**NS**
Produits accessoires	**17 045**	**12 814**	**-24,82 %**

(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	0,00 €
* dotation de l'exercice 2014	11 781,54 €
AU DEBIT	
* solde négatif à fin 2013	2 466,79 €
* dépense de l'exercice 2014	3 126,70 €
SOLDE A FIN 2014	6 188,05 €
Actualisation Solde	0,00 €
BRANCHEMENTS	3 126,70 €

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 m³

Facture concernant la commune de Prades-Le-Lez

	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)			19.50		19.56	0.31 %
Consommation						
Consommation (part Intercommunale) De 1 à 120 (m3)	120	0.0711	8.53	0.0672	8.06	-5.51 %
Consommation (part distributeur) (m3)	120	1.0539	126.47	1.0578	126.94	0.37 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) (m3)	120	0.0880	10.56	0.0880	10.56	0.00 %
TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU			**165.06**		**165.12**	**0.04 %**
Organismes publics						
(taxes et redevances)						
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) (m3)	120	0.2800	33.60	0.2900	34.80	3.57 %
TOTAL ORGANISMES PUBLICS			**33.60**		**34.80**	**3.57 %**

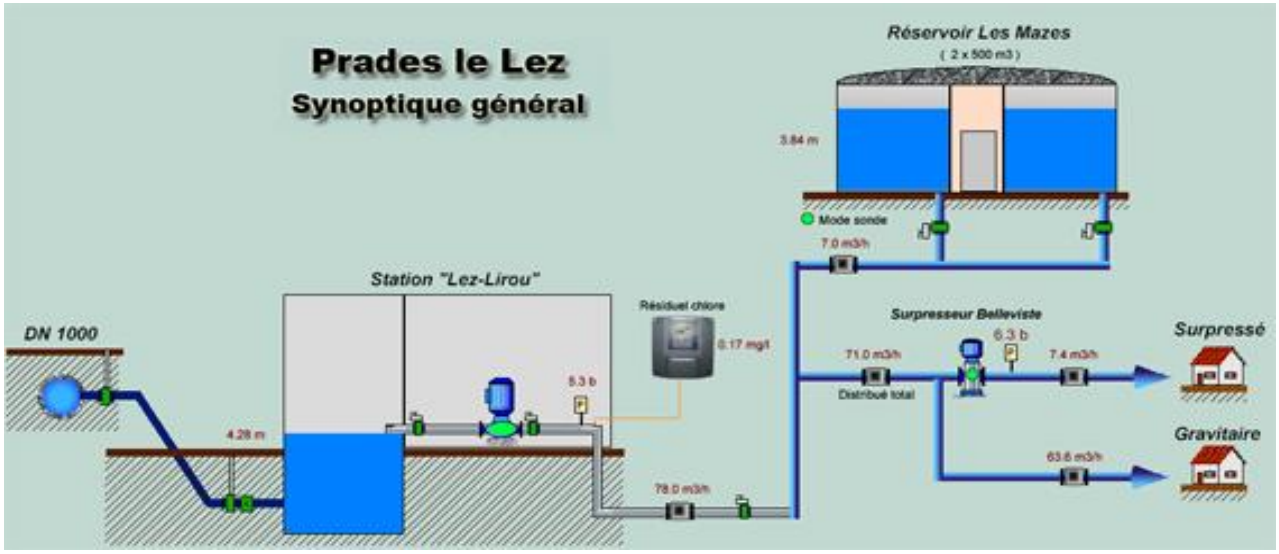
TOTAL HT de la Facture	**en Euro**	**198.66**	**199.92**	**0.63 %**
TOTAL TTC de la Facture	**en Euro**	**209.59**	**210.92**	**0.63 %**
	Soit en Franc	*1374.79*	*1383.51*	
Prix TTC du m3 hors abonnement	**en Euro**	**1.58**	**1.59**	**0.63 %**

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

CONTRAT	COMMUNE	TYPE	MATERIAU	DIAMETRE	Somme de LONGUEUR
J3450	Prades-le-Lez	DIST	Fonte	60	2652
				76	88
				80	60
				100	11046
				110	22
				125	230
				150	10606
				200	688
				250	1454
				300	338
				Inc	62
			PEHD	50	97
			Polyéthylène	30	16
				40	258
				90	505
			PVC	60	53
				90	1064
				100	200
				110	585
				160	39
		Total DIST			30062
	Total Prades-le-Lez				**30062**
Total J3450					**30062**

6.3. Le synoptique du réseau

Profil schématique



6.4. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

REP Lez Lirou	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	112 255	108 816	-3,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	262	317	21,0%
Volume pompé (m3)	427 903	343 094	-19,8%
SURP BELLE VISTE	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	13 569	3 086	-77,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	196	44	-77,6%
Volume pompé (m3)	69 338	70 096	1,1%

Réservoir ou château d'eau

Réservoir Montauban Les Mazes	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	438	131	-70,1%

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

Intitulé	Description	Nombre de pages
Annexe 1	Inventaire des fuites réparées sur branchement et canalisation	1

Annexe 1 : Inventaire des fuites réparées sur branchement et canalisation :

N°	Voie	Adresse	Equipement	Matériaux	DN (mm)	Date de réparation
777	Rue	Belleviste	Ventouse	Fonte	60	30/01/2014
110	Rue	Roucayrol	Branchement	PELD	25	20/02/2014
255	Rue	de la Cantarelle	Branchement	PEHD	25	23/04/2014
1325	Route	de Vendargues	Branchement	PELD	25	28/04/2014
	Impasse	Cabanis	Branchement	PELD	25	05/05/2014
404	Rue	Mas d'Aussel	Canalisation	PELD	25	07/05/2014
143	Chemin	de Nouau	Branchement	PEHD	25	12/06/2014
	Rue	Roucayrol	Branchement	PEHD	32	17/06/2014
4	Rue	Clos angle Rt de Montpellier	Branchement	PEHD	40	09/07/2014
344	Rue	du Clos	Branchement	PEHD	25	17/07/2014
	Rue	des Platanes	Canalisation	Fonte	200	15/07/2014
349	Rue	du Clos	Branchement	PEHD	25	21/07/2014
291	Rue	du Clos	Branchement	PELD	25	22/07/2014
120	Chemin	Ancien chemin de St Vincent	Branchement	PELD	25	30/07/2014
980	Chemin	du Mas de Prades	Branchement	PEHD	25	04/08/2014
291	Rue	du Clos	Branchement	PEHD	25	08/08/2014
60	Rue	Campermat	Branchement	PEHD	25	14/08/2014
286	Rue	du Clos	Branchement	PELD	25	01/09/2014
	Rue	Plo midi angle kermes	Branchement	PEHD	25	01/09/2014
	Chemin	des Mazes (angle rte de St Vincent)	Branchement	PEHD	25	18/11/2014
54	Rue	Roucayrol	Canalisation	PVC	110	03/12/2014
428	Route	de Mendes	Branchement	PEHD	25	03/12/2014

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