VEOLIA

2014

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Communauté d'Agglomération de Montpellier / Commune de Villeneuve-lès-Maguelone

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

REPERES DE LECTURE

Notre mémoire explicatif intègre différents repères visuels destinés à faciliter sa lecture.
Vous trouverez ci-dessous une explication quant à l'usage de chacun des pictogrammes utilisés.

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

Rédacteur	**Valideur**	**Date**
Nicolas CAZENOVE	Didier BENARD	29/04/2015

L’édito

Veolia – Rapport annuel du délégataire 2014

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

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

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

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

Alain Franchi
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'essentiel de l'année **7**
   - 1.1. Le contrat 8
   - 1.2. L'essentiel de l'année 2014 9
   - 1.3. Les chiffres clés de l'année 2014 10
   - 1.4. Le prix du service public de l'eau 12
   - 1.5. Le Centre Languedoc-Roussillon 13
   - 1.6. Un dispositif au service des clients 15

2. La performance et l'efficacité opérationnelle à votre service **17**
   - 2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable 18
   - 2.2. La qualité de l'eau 26

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 49
   - 3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine 52

4. Les engagements de Veolia **55**
   - 4.1. Les services aux clients 56
   - 4.2. Les équipes et moyens au service du territoire 61
   - 4.3. L'empreinte environnementale 64
   - 4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire 67

5. Le rapport financier du service **69**
   - 5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 70
   - 5.2. Le patrimoine du service 72
   - 5.3. Les investissements et le renouvellement 73
   - 5.4. Les engagements à incidence financière 74

6. Annexes **77**
   - 6.1. La facture 120 m^3 78
   - 6.2. Inventaire des linéaires de réseau par diamètre, nature et par commune 79
   - 6.3. Le synoptique du réseau 80
   - 6.4. Le bilan énergétique du patrimoine 81
   - 6.5. Annexes financières 82
   - 6.6. Les nouveaux textes réglementaires 91
   - 6.7. Glossaire 97
   - 6.8. Autres annexes 103

1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

1.1. Le contrat

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

→ ***Périmètre du service :*** VILLENEUVE LES MAGUELONE

→ ***Numéro du contrat*** J5230

→ ***Nature du contrat :*** Affermage

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

→ ***Durée du contrat***

Date de début : 01/07/1983

Date de fin : 31/12/2015

→ ***Liste des avenants***

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
7	01/01/2015	Prolongation 40a
6	31/01/2011	Harmonisation tarifaire
5	23/06/2009	
4	21/07/2000	Aménagement service clientèle. Révision des rémunérations et indexation après 5 ans d'activité.
3	08/12/1998	Transfert CGE Sahide
2	26/06/1990	La Collectivité envisage d'installer de nouveaux pompages sur des forages au lieu-dit "Pont de Villeneuve" avec canalisations de refoulement correspondantes. Le fermier accepte de prendre à sa charge les annuités de l'emprunt en contrepartie d'un aménagement contractuel. La durée de l'affermage est prolongée de 20 ans.
1	22/01/1988	Villeneuve les Maguelonne fait construire un réservoir de 600 m3 qui sera mis également au service de Mireval. Mireval complétera la fourniture en eau de Villeneuve via son nouvau forage de Karland. La mise en commun des installations se feront sans contrepartie financière.

→ ***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	MONTPELLIER	Achat d'eau à MONTPELLIER
achat	MIREVAL	Achat d'eau Mireval
vente	MIREVAL	Vente d'eau Mireval

1.2. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'EAU - **COMMUNE(S) DESSERVIE(S) : VILLENEUVE LES MAGUELONE**

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)
9 447	3 520	2	2	75	100,0	69,7	145

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Service

828 interventions avec déplacement chez le client ont été réalisées par les agents VEOLIA Eau.

Les campagnes de recherche de fuites ont couvert en 2014, **124,5km de linéaire de réseau** (soit +42% par rapport à 2013) : elles ont permis de mettre en évidence 24 points de pertes en eau significative.

8 fuites après compteur ont été détectées lors des campagnes de recherches de fuites sur le réseau public et ont fait l'objet d'un signalement direct aux usagers concernés.

En 2014, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **0,28/1000 abonnés** (stable par rapport à 2013)**.**

Valorisation

En 2014, **221 compteurs** ont été renouvelés, soit 6,2% du parc compteurs.

Responsabilité

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

Les conditions météorologiques (déficit de pluviométrie) rencontrées fin 2013-début 2014 n'ont pas permis un rechargement nécessaire de la nappe alluviale du Flès et son niveau actuel se rapprochait du niveau de la mer. Pour éviter une attaque du biseau salé par les pompages, une alimentation de substitution était nécessaire. De plus, l'ARS réclamait de diluer de façon permanente les eaux en provenance des forage du Flès avec un apport des eaux de Montpellier. L'interconnexion avec le réseau de distribution d'eau potable de Montpellier a été mise en place au mois de juillet 2014.

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	**607 078** m3
	Volume produit (C)	Délégataire	**605 983** m3
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	**167 280** m3
	Volume mis en distribution (m^3)	Délégataire	**773 263** m3
	Volume de service du réseau	Délégataire	**1 854** m3
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	**538 900** m3
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	**69,7** %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	**13,77** m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	**12,58** m3/jour/km
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	**39**
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)	**79,0** %
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR**
	Nombre d'installations de production	Délégataire	**2**
	Capacité totale de production	Délégataire	**4 800** m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	**2**
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	**1 400** m3
	Longueur de réseau	Délégataire	**75** km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	**51** km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	**71**
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	**0** ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	**0,00** %
	Nombre de branchements	Délégataire	**3 049**
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	**0**
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	**1**
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	**16**
	Nombre de compteurs	Délégataire	**3 588**
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	**221**

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)	**9 447**
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	**3 520**
	- Abonnés domestiques	Délégataire	**3 519**
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	**0**
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	**1**
	Volume vendu	Délégataire	**529 966** m3
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	**529 966** m3
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	**0** m3
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	- m3
	Consommation moyenne	Délégataire	**145** l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	**144** 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	**Non**
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	**Non**
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	**3,13** u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	**1** j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	**100,00** %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	**0,28** u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	**0,43** %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	-
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	-
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	5
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)	**80** %
	Energie relevée consommée	Délégataire	**231 231** 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 VILLENEUVE LES MAGUELONE 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 1er janvier est la suivante :

VILLENEUVE LES MAGUELONE **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	**1,74**	**1,75**	0,57%

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

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

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

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

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

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

Votre service client en ligne est accessible :

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

VOS URGENCES

7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24

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

2.

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A VOTRE SERVICE

2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable

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

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

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

L'eau brute est pompée à la station du Fles (2 forages de 100m3/h) dans la nappe alluviale de la Mosson. Depuis Mai 2014 la mise en service du compteur Ermitage de prise d'eau sur Montpellier est en service pour effectuer une dilution de 70% de production par ce compteur et 30% par le Fles.

→ *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
FLES 1 SUD	100	2400
FLES 2 NORD	100	2400

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

	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	**784 469**	**607 078**	**-22,6%**
FLES 1 SUD	349 848	273 498	-21,8%
FLES 2 NORD	434 621	332 485	-23,5%

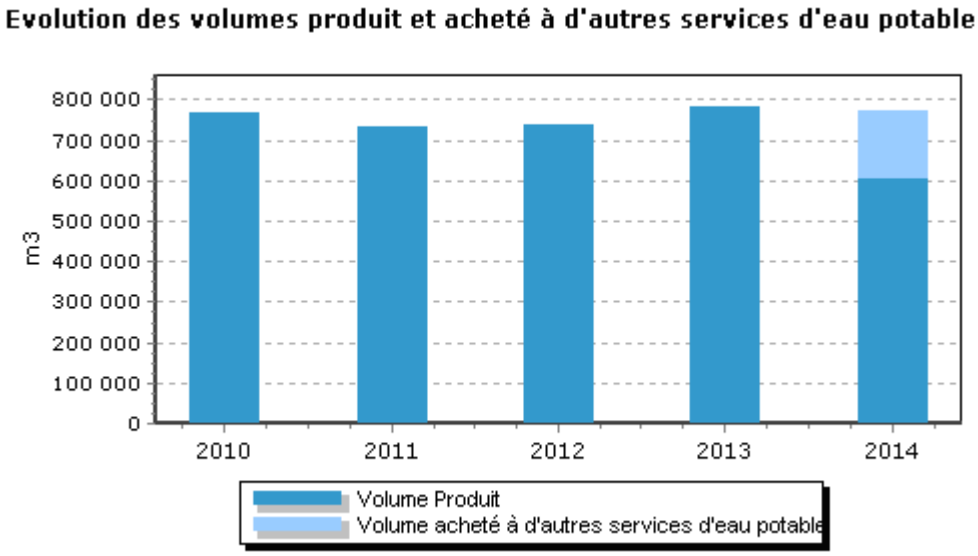
	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	**784 469**	**607 078**	**-22,6%**

La baisse significative des volumes prélevés est la conséquence immédiate de la mise en fonctionnement dès le mois de juillet 2014, de l'interconnexion avec le réseau de distribution d'eau potable de Montpellier.

→ *Le volume produit et mis en distribution*

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

	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé	784 469	607 078	-22,6%
Besoin des usines	1 100	1 095	-0,5%
Volume produit (m3)	**783 369**	**605 983**	**-22,6%**
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	-	167 280	-
Volume mis en distribution (m3)	**783 369**	**773 263**	**-1,3%**



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

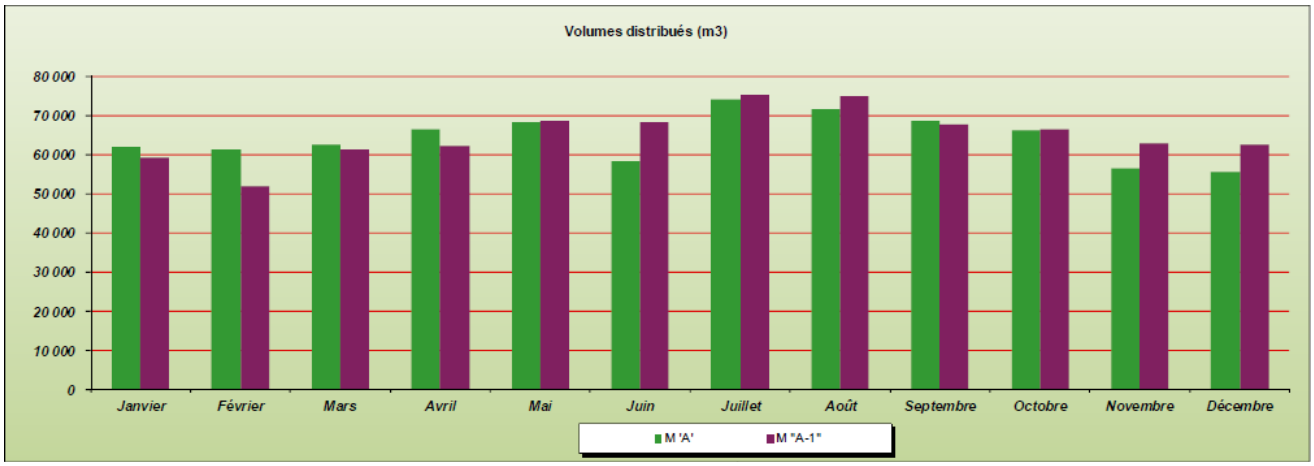
	2013	2014	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	-	**167 280**	-

C'est le volume transité par l'interconnexion avec le réseau de distribution d'eau potable de Montpellier effective depuis juillet 2014.

→ *Bilan mensuel*

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

2014	N.G.F (m)		Chlorures	Exhaures (m3)				Imports Mtp	Distrib.	Refoulements (m3)			Distribution (m3)					Ecart R - D
	mini	maxi	(mg/l)	F1	F2	Total	B.U	(Hermitage	Globale	P. Garou	Larzat	Total	P. Garou	Larzat	B.U	SDEI	Total	M°A-1°	(m3)
Janvier	8,31	9,92	95	27 666	34 516	62 182	93		62 089	49 363	12 498	61 861	46 210	12 498			58 708	7,1%	3 153
Février	8,30	9,98	90	29 999	31 465	61 464	84		61 380	47 379	11 331	58 710	45 441	11 331			56 772	13,5%	1 938
Mars	8,30	9,87	98	27 803	34 759	62 562	93		62 469	50 061	12 309	62 370	48 234	12 309			60 543	2,2%	1 827
Avril	8,23	9,81	90	29 369	37 237	66 606	90		66 516	53 986	12 620	66 606	52 108	12 620			64 728	7,1%	1 878
Mai	8,15	9,76	98	30 320	38 086	68 406	93		68 313	55 177	13 015	68 192	53 574	13 015			66 589	0,4%	1 603
Juin	8,12	9,70	95	22 149	36 166	58 315	90		58 225	55 247	13 780	69 027	53 651	13 780			67 431	2,9%	1 596
Juillet	8,07	9,67	95	33 127	41 032	74 159	93		74 066	57 784	15 734	73 518	56 503	15 734			72 237	-1,2%	1 281
Août	8,06	9,67	95	18 869	30 636	49 505	93	22 339	71 751	55 425	15 943	71 368	54 083	15 943			70 026	-3,5%	1 342
Septembre	8,17	11,57	95	10 648	9 736	20 384	90	48 431	68 725	50 578	17 468	68 046	49 070	17 468			66 538	3,5%	1 508
Octobre	9,00	11,93	95	9 719	6 164	15 883	93	50 485	66 275	49 033	17 071	66 104	47 034	17 071			64 105	1,0%	1 999
Novembre	8,66	11,78	95	23 897	23 274	47 171	90	9 537	56 618	40 342	15 610	55 952	39 012	15 610			54 622	-8,9%	1 330
Décembre	9,33	12,40	95	9 932	9 414	19 346	93	36 487	55 740	41 433	13 804	55 237	40 032	13 804			53 836	-9,3%	1 401
Année	8,06	12,40	98,0	273 498	332 485	605 983	1 095	167 280	772 168	605 808	171 183	776 991	584 952	171 183			756 135		20 856



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)	**511 975**	**529 966**	**3,5%**
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	**511 975**	**529 966**	**3,5%**
domestique ou assimilé	511 387	529 966	3,6%
autres que domestiques	588	0	-100,0%

Le volume vendu par typologie clients est détaillé comme suit :

	2013	2014	N/N-1
Volume vendu + exporté (m3)	**465 499**	**529 966**	**13,8%**
dont clients individuels	498 519	493 228	-1,1%
dont appareils publics	2 255	24 859	1 002,4%
dont bâtiments communaux	11 201	11 879	6,1%

Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

Volume consommé par les principaux abonnés (m3)	2013	2014	N/N-1
ECOLE MATERNELLE F DOLTO	1 631	1 546	-5,2%
ETS PENITENTIAIRE	63 141	50 019	-20,8%
HOTEL FORMULE 1	3 245	3 397	4,7%
INTERMARCHE / LAVAGE	936	882	-5,8%
LAFARGE BETON SUD OUEST	7 000	18 380	162,6%

LES COMPAGNONS DE MAGUELONE	2 722	3 197	17,5%
MAISON DE RETRAITE	6 369	9 877	55,1%

→ *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)	512 191	509 749	-0,5%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	**526 619**	**516 829**	**-1,9%**
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 500	20 217	1 247,8%
Volume de service du réseau (m3)	25 000	1 854	-92,6%
Volume consommé autorisé (m3)	**538 691**	**531 820**	**-1,3%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	**553 119**	**538 900**	**-2,6%**
Nombre de semaines de consommation	50,00	51,71	3,4%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	355	360	1.4%

Le volume de service se décompose comme suit :

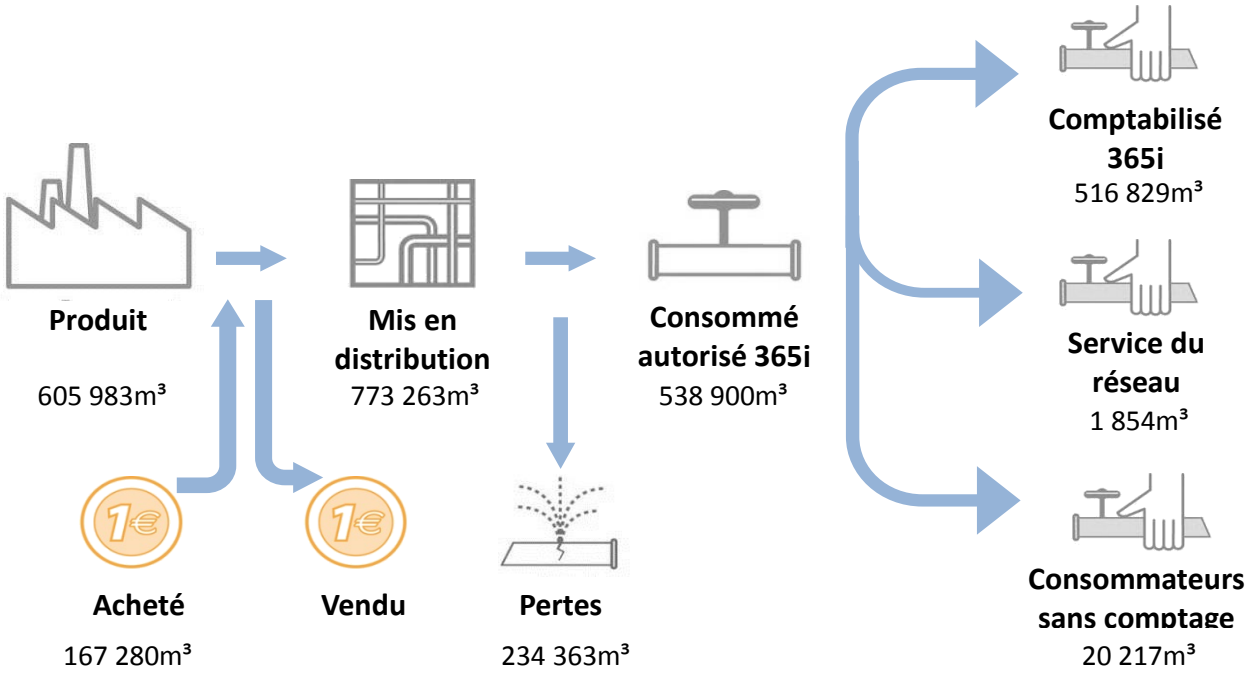
Besoins du service (m^3)	**2014**
nettoyage des réservoirs	467
réception PI, essais, mesures	750
désinfection canalisation après travaux	0
purge et lavage des conduites	24
supresseurs et pissettes	0
analyseur en ligne	613
autres consommations pour raisons du service	
TOTAL	**1 854**

Les volumes consommés non-comptabilisés se décomposent comme suit :

Volumes consommés non-comptabilisés (m^3)	**2014**
Manœuvres incendie	4 320
Lavage de la voirie	975
Bouches de lavage	*0*
engins de lavage	*975*
Entretien réseau assainissement	922
désobstructions sur le réseau assainissement	*107*
curage assainissement	*815*
Autres volumes sans comptage	20000
TOTAL	**26 217**

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

→ ***Synthèse des flux de volumes***



2.1.3. LE RENDEMENT DE RESEAU

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

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

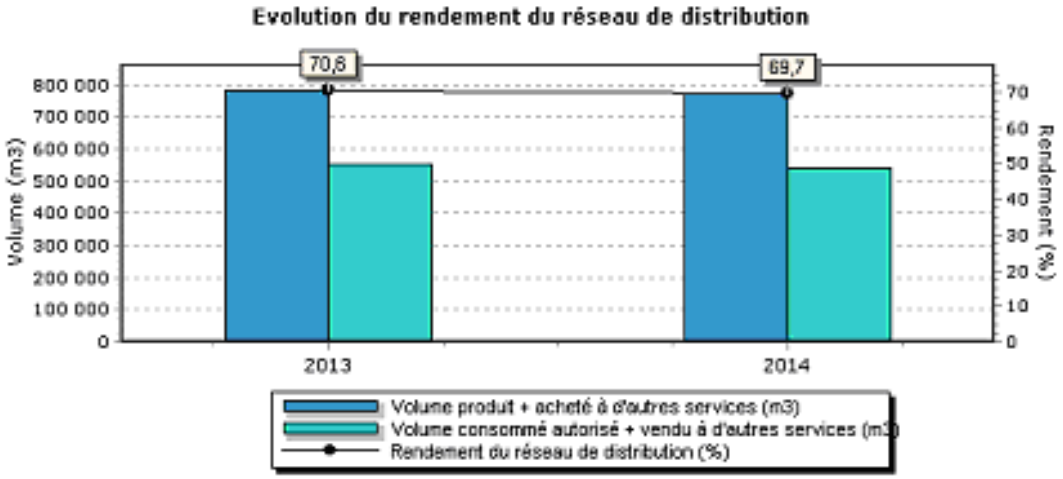
- Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux ;
- Engager des actions afin de limiter le taux de perte et améliorer le rendement du réseau qui représente la part du volume introduit dans le réseau effectivement consommé.

Le décret du 27 janvier 2012 (« limitation des pertes en eau sur les réseaux ») précise que sous peine d'un doublement de la redevance de prélèvement les collectivités doivent définir et mettre en œuvre un plan d'action destiné à la réduction des pertes d'eau pour les réseaux dont le taux de perte, est supérieur au seuil, dit « Grenelle 2 », défini dans le décret et variant de 65 à 85 % selon la taille et les caractéristiques des collectivités.

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

	2013	2014	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	**70,6 %**	**69,7 %**	**-1,3%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . .A	553 119	538 900	-2,6%
Volume produit (m3) C	783 369	605 983	-22,6%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	-	167 280	-

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



Cette année le rendement de réseau est en baisse avec une tendance à la stabilisation. Malgré de nombreuses actions menées sur le réseau, notamment en termes de recherche de fuites et de réactivité pour leur traitement nous n'avons pas encore infléchis la tendance. Cependant les actions en cours devraient porter leurs fruits en 2015.

→ *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	**13,79**	**13,77**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	783 369	773 263
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . .B	526 619	516 829
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	51 002	51 021

	2013	2014
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**12,37**	**12,58**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	783 369	773 263
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	553 119	538 900
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	51 002	51 021

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

	2013	2014	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	10	11	10,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,2	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	29	27	-6,9%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,0	0,9	-10,0%
Nombre de fuites sur équipement	3	1	-66,7%
Nombre de fuites réparées	42	39	-7,1%
Linéaire soumis à recherche de fuites	87 500	124 500	42,3%

→ *Performance opérationnelle du réseau de distribution*

Année	Rdt (%)	ILP (m^3/j/km)	ILVNC (m^3/j/km)	ILC (m^3/j/km)
2014	69,7	12,58	13,77	28,94

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

ILP (indice linéaire des pertes (m^3/j/km)): (volume mis en distribution – volume consommé autorisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

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

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

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

65 + 0.20 x Indice Linéaire de Consommation = 70.79 %

Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2014 étant inférieur au seuil rendement « Grenelle 2 », un plan d'action doit être mis en œuvre pour réduire les pertes d'eau avant le 31 décembre 2016.

Le plan d'action déjà en vigueur en 2014 se doit d'être renforcé si votre service souhaite atteindre au plus vite le seuil réglementaire introduit par la loi Grenelle 2 et le décret du 27 janvier 2012.

→ *Le vol d'eau*

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

Ainsi, pour exemple, un flagrant délit de vol d'eau au niveau du chemin de la Gare à Villeneuve les Maguelone a été signalé le 15 octobre 2014 aux services de la Ville ainsi qu'au service de l'eau et de l'assainissement de l'Agglomération de Montpellier.

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

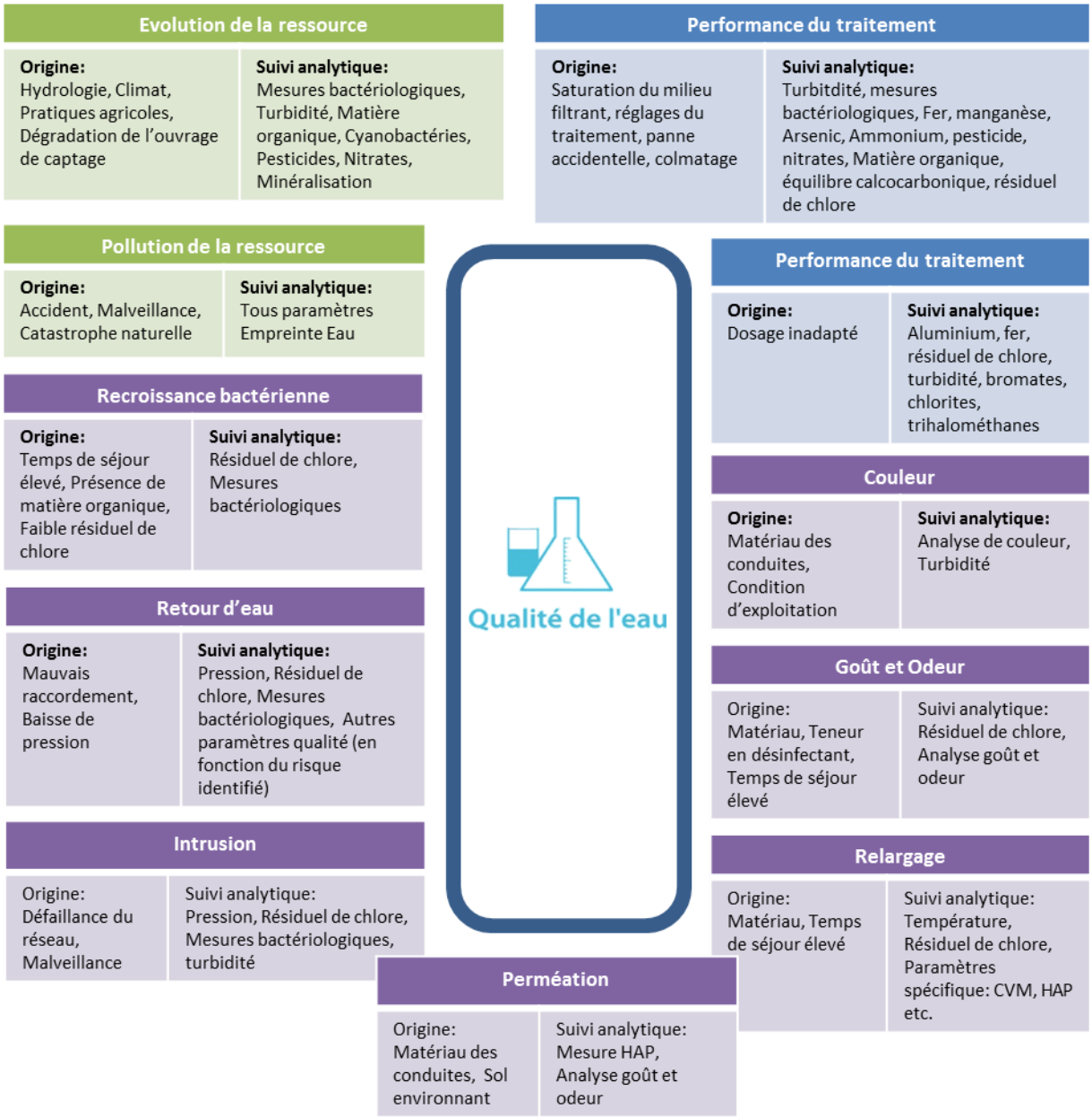
- La non-comptabilisation de l'eau illicitement utilisée
- L'incidence en terme de qualité de l'eau de ce genre de manœuvres (un tirage sur poteau incendie génère des survitesses dans les canalisations et donc des décrochages de matières)
- La dégradation progressive des organes de défense incendie

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	138	252	-
Physico-chimique	1796	838	-

2.2.2. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	-	-	30	30
Physico-chimique	-	-	276	276

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

	Contrôle sanitaire et surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Atrazine	16	16
Déséthylatrazine	16	16
Simazine	16	16
Terbuthylazine	16	16

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	23	23	50	50	73	73
Physico-chimie	19	15	26	26	45	41

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	78,9 %	100,0 %	91,1 %

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

→ *Conformité des paramètres analytiques*

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	46	46	100	100
Physico-chimique	1468	1463	295	295
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	92	89	122	122
Physico-chimique	212	210	217	216
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	-	-	-	-
Physico-chimique	125	-	75	-

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

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

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

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégataire			
	Nombre total de résultats d'analyses	**Conformes aux limites ou aux références de qualité**	**Type de seuil**
Atrazine	28	28	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	10	9	Référence de Qualité
Déséthylterbuthylazine	29	29	Limite de Qualité
Fer total	5	5	Référence de Qualité
Nitrates	5	5	Limite de Qualité
Simazine	29	29	Limite de Qualité
Terbuthylazine	27	27	Limite de Qualité
Turbidité	73	73	Limite et Référence de Qualité

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

Paramètre	**Mini**	**Maxi**	**Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire**	**Nb de non-conformités Surveillance Délégataire**	**Nb d'analyses Contrôle Sanitaire**	**Nb d'analyses Surveillance Délégataire**	**Valeur du seuil et unité**
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0,25	3	0	10	4	.1 µg/l
Nickel	1,1	25,5	1	0	4	0	20 µg/l
Plomb	0,7	17,6	1	0	4	0	10 µg/l

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

Paramètre	**Mini**	**Maxi**	**Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire**	**Nb de non-conformités Surveillance Délégataire**	**Nb d'analyses Contrôle Sanitaire**	**Nb d'analyses Surveillance Délégataire**	**Valeur du seuil et unité**
Bact et spores sulfito-rédu	0	3	1	0	23	24	0 n/100ml
Bactéries Coliformes	0	1	2	0	23	24	0 n/100ml
Carbone Organique Total	0	3,27	0	1	5	5	2 mg/l C
Conductivité à 25°C	651	1200	2	0	23	6	1100 µS/cm

→ *Composition de l'eau du robinet*

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	110	190	20	mg/l
Chlorures	60	89	5	250 mg/l
Fluorures	80	120	2	1500 µg/l
Magnésium	5,70	13,40	20	mg/l
Nitrates	6,30	22	5	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0,33	32	.5 µg/l
Potassium	1,80	2,50	2	mg/l
Sodium	39,10	40,40	2	200 mg/l
Sulfates	43,60	70,30	5	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	29,80	51,50	20	°F

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

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

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

Paramètres microbiologiques	**2013**	**2014**
Taux de conformité microbiologique	**94,74 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	18	23
Nombre de prélèvements non conformes	1	0
Nombre total de prélèvements	19	23
Paramètres physico–chimique	**2013**	**2014**
Taux de conformité physico-chimique	**100,00 %**	**78,95 %**
Nombre de prélèvements conformes	14	15
Nombre de prélèvements non conformes	0	4
Nombre total de prélèvements	14	19

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 2010.

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 production	**Capacité de production (m3/j)**	**Capacité de stockage (m3)**	**Qualification**
FLES 1 SUD	2 400		Bien de retour
FLES 2 NORD	2 400		Bien de retour
Capacité totale	**4 800**		
Réservoir ou château d'eau		**Capacité de stockage (m3)**	**Qualification**
Le Larzat		600	Bien de retour
Puech Garou		800	
Capacité totale		**1 400**	

→ *Les réseaux de distribution*

Canalisations		**Qualification**
Longueur d'adduction (ml)	327	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	51 146	Bien de retour

	Canalisation d'adduction (ml)	**Canalisation distribution (ml)**	**Total (ml)**
Longueur totale tous diamètres (ml)	**327**	**51 146**	**51 473**
Diamètre 25 (mm)		8	8
Diamètre 40 (mm)		2	2
Diamètre 50 (mm)		512	512
Diamètre 60 (mm)		5 802	5 802
Diamètre 90 (mm)		720	720
Diamètre 100 (mm)		478	478

Diamètre 110 (mm)		20 703	20 703
Diamètre 125 (mm)		1 662	1 662
Diamètre 150 (mm)		2 779	2 779
Diamètre 160 (mm)		4 925	4 925
Diamètre 200 (mm)	327	4 776	5 103
Diamètre 250 (mm)		6 410	6 410
Diamètre 315 (mm)		175	175
Diamètre indéterminé (mm)		2 194	2 194

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		**Qualification**
Nombre de branchements	3 049	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	24 022	Bien de retour

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	**Nombre**	**Qualification**
Nombre de compteurs propriété de la société	3 588	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 (*)	115	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	75	Bien de retour
dont bouches d'incendie	3	Bien de retour
dont bornes fontaine	1	Bien de retour
dont bouches d'arrosage	36	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	714	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*

Nom du réservoir	Date de nettoyage	Commentaire
FLES 2 NORD	Septembre 2014	Lors du nettoyage, il a été constaté que le revêtement intérieur assurant l'étanchéité de la bâche était dégradé (cloques)
Puech Garou	2014	La fuite sur la conduite de vidange du réservoir mise en évidence lors des opérations de nettoyage d'avril 2011 a donné lieu au renouvellement de celle-ci en Inox.

Les contrôles règlementaires suivants ont été réalisés :

- Extincteurs : Août 2014 par la Société SICLI

- Appareils de levage : Décembre 2014 par VERITAS
- Appareils électriques :Décembre 2014 par VERITAS

Lors de ces visites, BUREAU VERITAS a relevé des observations. La levée de ces remarques a été effectuée.

Les abords des installations sont régulièrement entretenus (tontes, débroussaillages…)

→ *Les réseaux et branchements*

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

- 27 fuites branchements (soit -0.07% par rapport à 2013)
- 11 fuites canalisations (soit +10% par rapport à 2013) dont 6 (soit 55%) ont été détectées par les tecnhiques de recherche de fuites.
- 1 fuite sur vanne détectée par les tecnhiques de recherche de fuites.

Villeneuve les Maguelone – 177 avenue de la Gare

Traçage d'une fuite suite à un écoulement d'eau signalé dans le fossé

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

Le nombre important de fuites traitées sur la commune est à mettre en corrélation directe avec l'utilisation et l'analyse des données issues de la sectorisation du réseau d'eau potable et surtout la mise en place d'une campagne de recherche de fuites au gaz traceur (cf. chapitre suivant). En effet, le réseau de Villeneuve les Maguelone, possède 2 particularités :

- Il est posé dans un terrain très sablonneux (notamment pour la partie Village) qui ne favorise pas la « sortie » des fuites.
- Il est majoritairement composé de PVC qui limite l'usage des techniques de recherche de fuites par corrélation accosustique.

La sectorisation du réseau d'eau potable permet de mieux cibler les zones sur lesquelles doivent se porter l'effort de recherche de fuites. Ainsi, sur la commune, on distingue 3 secteurs :

- Secteur Centre-ville
- Secteur du Larzat
- Secteur RN185

Cependant, le nombre de secteurs sur la commune reste faible pour pouvoir assurer un suivi plus fin des volumes mis en distribution.

En 2014, une fuite a fait l'objet d'un rapport diagnostique spécifique, transmi aux services de l'Agglomération de Montpellier et dont des extraits suivent :

Lors de la dernière campagne de recherche de fuite sur la commune de Villeneuve les Maguelone en octobre 2014, une fuite a été mise en évidence au niveau de la rue de l'Espérance. Les commentaires du chercheur de fuites sont les suivants : *« Ci-joint le rapport d'une fuite conduite située rue de l'Espérance à Villeneuve les Maguelone. La localisation est nette par corrélation par contre je ne peux la confirmer par des écoutes au sol avec l'aquaphone »*.

RECHERCHE DE FUITES — VEOLIA EAU

Centre opérationnel - Hérault

RAPPORT D'INTERVENTION

RECHERCHE DE FUITES

295

Date : 28/10/2014
Intervenants : Bénézis

LOCALISATION

COMMUNE : Villeneuve les Maguelone AVENUE/RUE : L'Espérence N°

RESEAU A.E.P.

☑ CONDUITE : Type : ☑ Fe ☐ PVC ☑ Autres — Diamètre : 50mm — Profondeur : 1M — * Selon indications figurant sur le plan

☐ BRANCHEMENT : Type : ☐ PEHD ☐ Homb ☑ Autres — Diamètre : 50mm — Longueur : 15M — Profondeur 1/4 tour : 1M

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

DETECTION

FUITE : ☐ Visible ☑ Non Visible

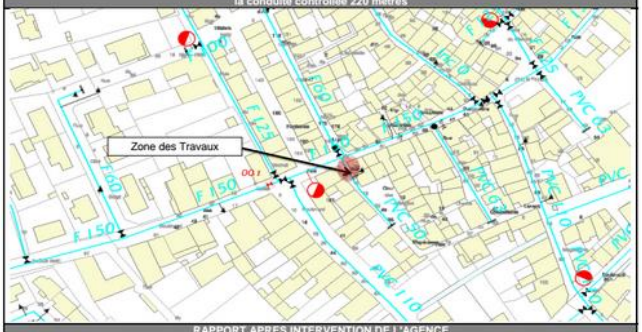
BRUIT : ☐ Important ☑ Moyen ☐ Faible

ECOUTE : ☐ Bonne ☑ Moyenne ☐ Médiocre

OBSERVATIONS

Fuite conduite, positionnement d'un maillage entre deux conduites qui rentrent dans l'impasse avec une fuite au niveau du raccordement de celles-ci. Tracage au sol afin de réaliser un sondage, fuite non confirmée par des écoutes au sol localisation uniquement par corrélation.

la conduite contrôlée 220 mètres



RAPPORT APRES INTERVENTION DE L'AGENCE

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

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

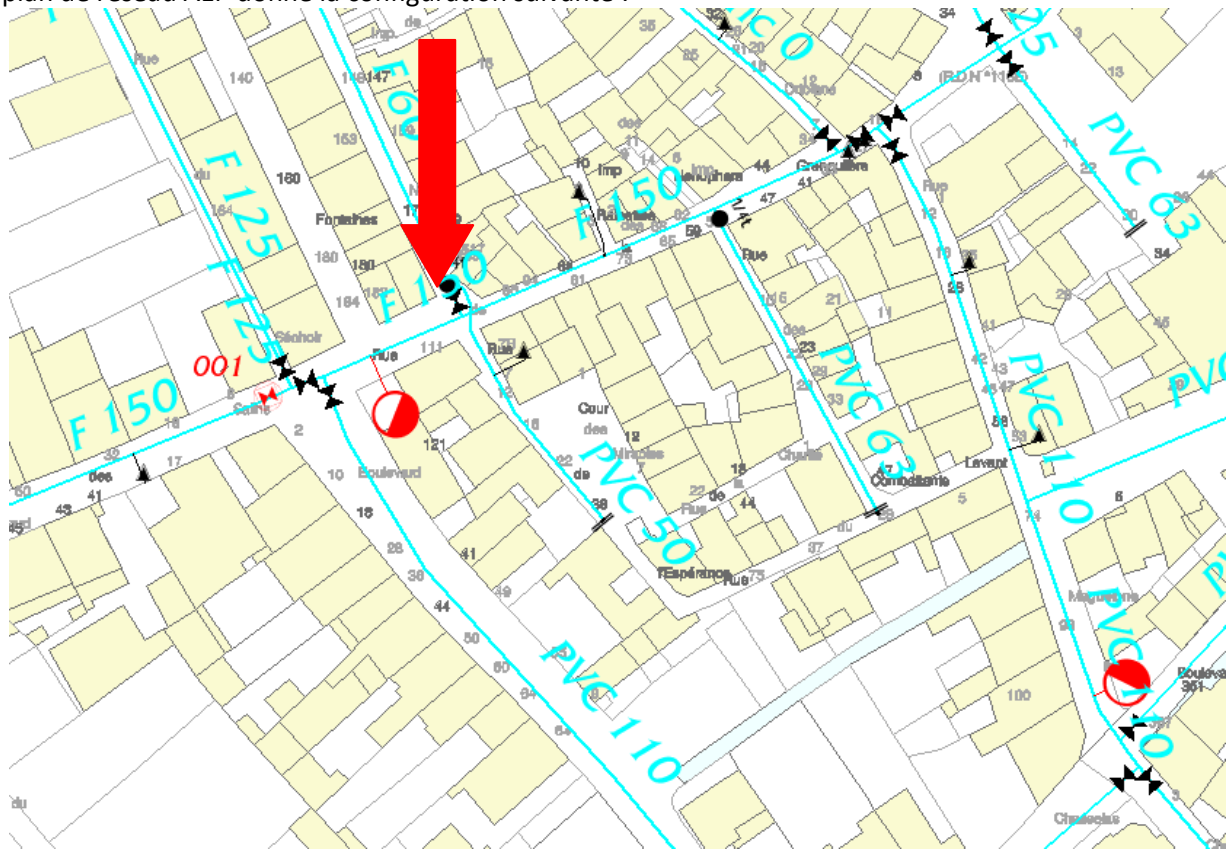
Rappels Sécurité : *lors des interventions,*

- Port des Equipements de Protection Individuelle
- Signalisation et Balisage (X 5)

COMMENTAIRES

La rue de l'Espérance est une petite rue proche du centre ancien de Villeneuve les Maguelone :

Le plan de réseau AEP donne la configuration suivante :



Une fois le dossier travaux complet, les travaux ont démarré le 30 octobre 2014, et on permit de mettre à jour la configuration suivante :

La réparation de la fuite a permis de mettre à jour la configuration réelle de la distribution d'eau potable sur la rue de l'Espérance .

La configuration du réseau mis à jour par les travaux est donc la suivante :

Situation patrimoniale et exploitation

La fuite réparée concerne un « maillage » qui met en évidence un double réseau dans la rue de l'Espérance, vétuste et sans justification technique.

Le récapitulatif des interventions réalisées précédemment sur cette installation est mentionné ci-dessous :

Date intervention	Num. adr.	Adresse intervention	Type de l'intervention
11/04/2013	7	Rue de l'Espérance	Fuite branchement
21/10/2013	7	Rue de l'Espérance	Fuite canalisation
24/12/2013	7	Rue de l'Espérance	Fuite branchement
17/03/2014	7	Rue de l'Espérance	Fuite canalisation
30/10/2014		Rue de l'Espérance	Fuite canalisation

Cette canalisation est à prévoir en renouvellement à court terme : les travaux à mettre en œuvre devront prévoir une simplification de la configuration du réseau (suppression du double réseau).

→ *Les recherches de fuites*

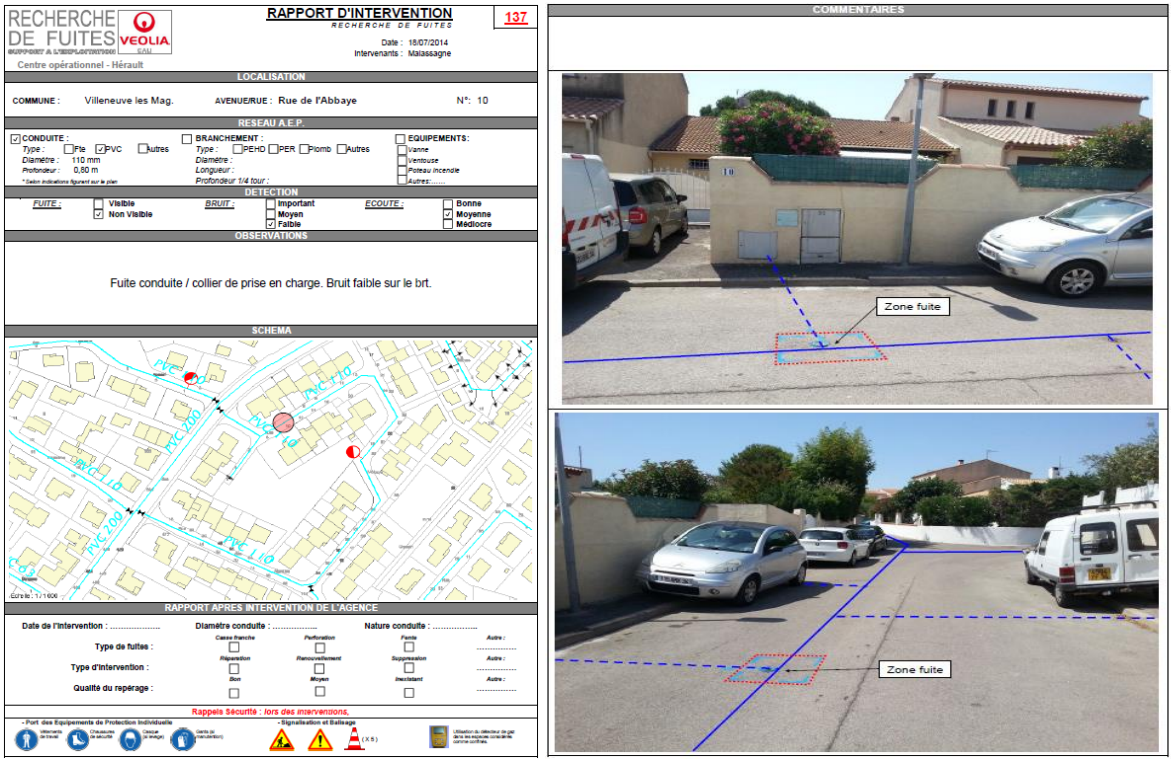
Les campagnes de recherche de fuites ont couvert en 2014, 124.5km de linéaire de réseau (soit +42% par rapport à 2013).

La forte présence de PVC (69%) comme matériau constituant le réseau de distribution d'eau potable de la commune, limite l'efficacité des campagnes de recherche de fuites par corrélation accoustique. Ainsi, Cette année une campagne spéciale été menée au cours de l'été 2014, basée sur la technique de recherche de fuites au gaz traceur.

Principe de la méthode : un gaz plus léger que l'air est introduit dans une canalisation. Il s'échappe par les fuites pour remonter en surface et y être détecté par un appareil adéquat. Deux gaz sont utilisables: l'hydrogène et l'hélium. L'injection peut se faire canalisation en charge, mélangé en très faible quantité à l'eau potable en circulation. Cette méthode repousse très largement les limites d'utilisation de la méthode acoustique.

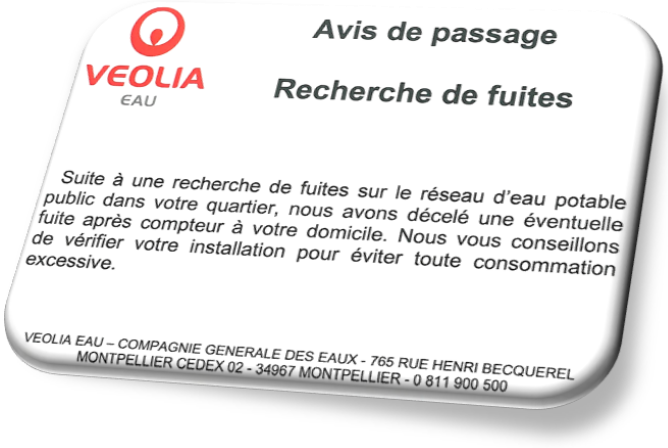
Ces campagnes de recherches de fuites ont permis de mettre en évidence 24 points de pertes en eau significatives (soit près de 62% du total des fuites), qui se décomposent comme suit :

- 17 fuites sur branchements, soit 63% des fuites sur branchements réparées en 2014.
- 6 fuites sur réseau, soit 55% des fuites sur canalisation réparées en 2014.
- 1 fuite sur vanne, soit 100% des fuites sur équipements réparées en 2014.



Fuite détectée au 10 rue de l'Abbaye (canalisation en PVC 110mm)

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



En 2014, 8 fuites après compteur ont été détectées et signalées aux usagers concernées.

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.

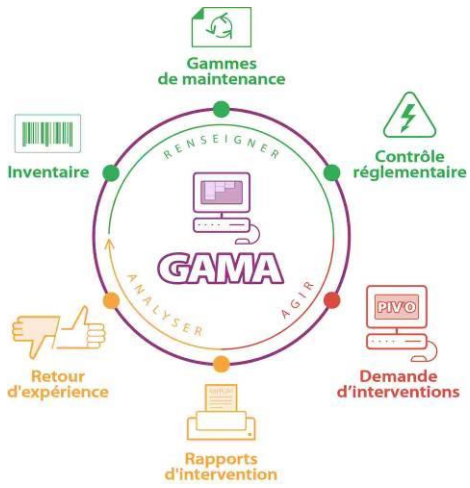
Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs…) ainsi que les équipements de réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles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

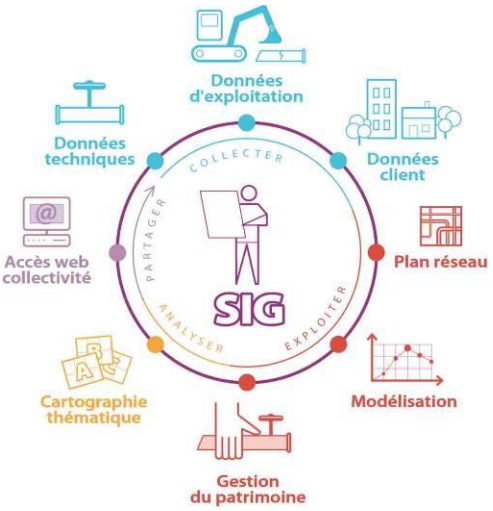
FOCUS



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*

- Mise en service du compteur Ermitage (Achat d'eau a Montpellier Métropole) avec un système de télétransmission de type Sofrel LT 42.
- Mise en service de la vanne automatique de prise d'eau sur ce piquage.

→ *Les branchements*

En 2014, les différentes opérations ponctuelles menées sur le réseau de la commune ont conduit à renouveler 8 branchements. Le détail des opérations est porté dans le tableau ci-dessous.

Date	Rue	N°	Intervention
13/03/2014	Rue Maguelone	25	Renouvellement branchement AEP
17/06/2014	Avenue de Mireval	201	Renouvellement branchement AEP
25/06/2014	Avenue de Mireval	43	Renouvellement branchement AEP

Date	Rue	N°	Intervention
26/06/2014	Avenue des Accacias	27	Renouvellement branchement AEP
27/06/2014	Rue François Voltaire	14	Renouvellement branchement AEP
11/07/2014	Rue des Chaumières	9	Renouvellement branchement AEP
18/07/2014	Rue de l'Abbaye	10	Renouvellement branchement AEP
07/08/2014	Avenue de Mireval	143	Renouvellement branchement AEP

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

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

Renouvellement des branchements plomb	**2013**	**2014**
Nombre de branchements	3 033	3 049
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	109	1

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

→ *Les compteurs*

Renouvellement des compteurs	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre de compteurs	3 584	3 588	0,1%
Nombre de compteurs remplacés	240	221	-7,9%
Taux de compteurs remplacés	6,7	6,2	-7,5%

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

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Les installations*

Il n'y a pas eu de travaux neufs sur les équipements réalisés par la collectivité

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

Canalisations	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Longueur totale du réseau (km)	75,2	75,2	0,0%
Longueur d'adduction (ml)	327	327	0,0%
Longueur de distribution (ml)	74 898	74 917	0,0%
dont canalisations	51 002	51 021	0,0%
dont branchements	23 896	23 896	0,0%
Equipements	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre d'appareils publics (*)	115	115	0,0%
dont poteaux d'incendie	75	75	0,0%
dont bouches d'incendie	3	3	0,0%
dont bornes fontaine	1	1	0,0%
dont bouches d'arrosage	36	36	0,0%
Branchements	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre de branchements	3 033	3 049	0,5%
Compteurs	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Nombre de compteurs	3 584	3 588	0,1%

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

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

Date des travaux	Adresse des travaux	Nombre
17/03/2014	AVENUE DE LA GARE PARCELLE AP 188	1
23/06/2014	73 AV DE MIREVAL LOT N°1 LOT N°2 LOTN° 3	1
08/09/2014	CHEMIN CARRIERE LOUBATIERE	1
03/11/2014	LOTISSEMENT LE MAS CRESPY AV DE MIREVAL	3
15/12/2014	TERRASSE DES GENETS	4
15/12/2014	TERRASSE DU PONT	4
17/12/2014	501 Bd DES SALINS	1
18/12/2014	358 RUE DES GENETS	1

En 2014, 16 branchements neufs ont été réalisés.

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*

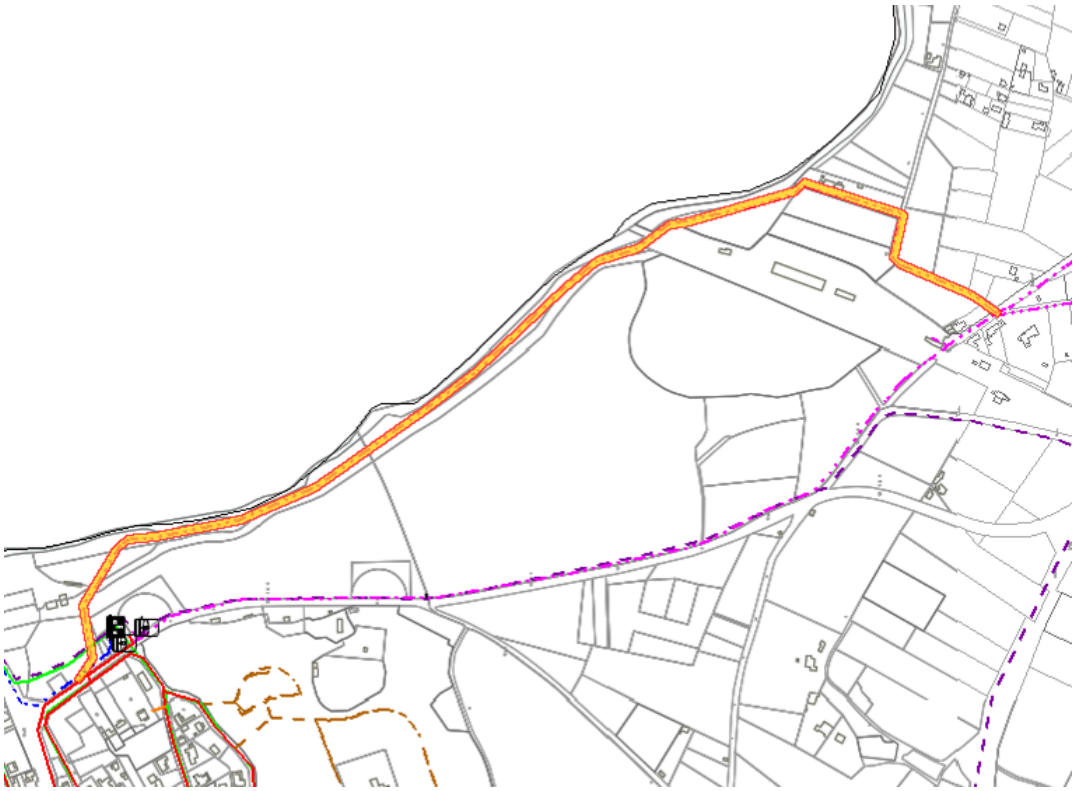
- Forages :
    - Les clôtures ont été remplacé sur une longueur de 400 mètres par la collectivité.
- Station de reprise du Flès :
- Ouvrages (forages, station de reprise et réservoirs) : Prévoir la pose de doubles capotages et d'alarmes anti-intrusion.

→ *Insuffisances et propositions d'amélioration*

- ***Les réseaux de distribution***

- **Le réseau communal.** Les poteaux d'incendie sont régulièrement utilisés pour des besoins autres que la défense incendie (hydro cureurs étrangers au service, lavage des voies, vol d'eau par des particuliers ou des entreprises etc…..). Ces tirages illicites ont un impact direct sur le rendement de réseau. La vigilance de chacun doit être de mise et une réflexion doit être entreprise pour créer un point de puisage équipé d'un compteur où les services de la Collectivité pourront se servir.

- **Le réseau VP200mm chemin du Pont Villeneuve à l'ancienne station de production d'eau potable**. Il s'agit d'une ancienne canalisation qui est fermée de part et d'autres. Seul le tronçon alimentant les « jardins du cœur » (site de l'ancienne station de production d'eau potable) est en eau : il distribue la parcelle de cette association. Ce tronçon fragile doit être abandonné : 2 fuites ont déjà été réparées (en 2011 et en 2013). Il convient de renouveler la desserte de l'association par un branchement plus adapté.



RECHERCHE DE FUITES — VEOLIA EAU

SUPPORT A L'EXPLOITATION

Centre opérationnel - Hérault

RAPPORT D'INTERVENTION — *RECHERCHE DE FUITES* — 5

Date : 07/01/2013
Intervenants : Bénézis

LOCALISATION

COMMUNE : Villeneuve les Maguelones — AVENUE/RUE : chemin du pont à la station d'eau

RESEAU A.E.P.

☑ CONDUITE : Type : ☐ Fte ☐ PVC ☑ Autres — Diamètre : 200 mm — Profondeur 1.5 m — * Selon indications figurant sur le plan

☐ BRANCHEMENT : Type : ☐ PEHD ☐ Plomb ☑ Autres — Diamètre : mm — Longueur : m — Profondeur (1/4 tour) :

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

DETECTION

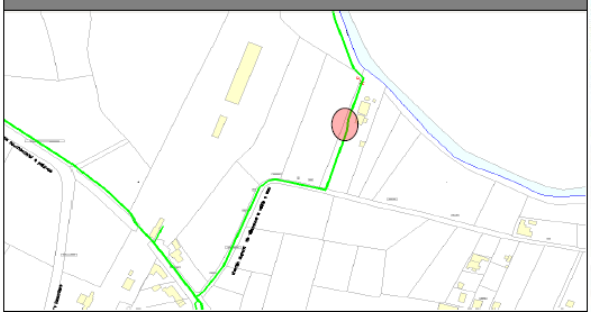
FUITE : ☐ Visible ☑ Non Visible

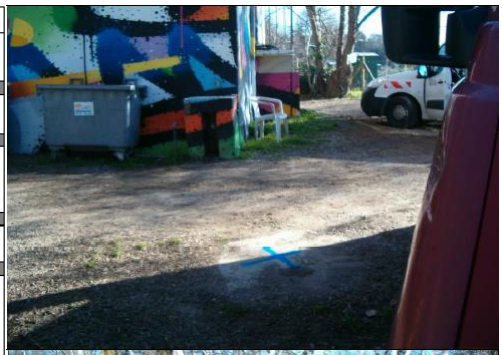
BRUIT : ☐ Important ☑ Moyen ☐ Faible

ECOUTE : ☑ Bonne ☐ Moyenne ☐ Médiocre

OBSERVATIONS

La fuite se situe dans le chemin privé au droit du branchement d'eau qui alimente le bâtiment des jardins du cœur. Cette fuite est sur la conduite de type VP prévoir pour la réparation des gibaults et de la fonte DN 200. - ou CPC 200mm





- **Le réseau en fonte grise du centre historique** reste un réseau fragile : tout arrêt d'eau dans le cadre de la maintenance quotidienne a une incidence sur son état.

Intervention de réparation sur la fonte grise de l'avenue de Mireval

- ***Les installations***

- Secours d'alimentation en cas d'arrêt des forages du Flès . Ce secours à été mis en service le 21 juin 2014.
- Ce secours est télégerer et porte le nom de Compteur Ermitage (prise d'eau sur Lattes).
- Nous devons diluer les pompages du Flés pour éviter les pesticides dans le cadre de la révision de la DUP du 12/07/1999 : 70% Compteur Ermitage , 30% pompage du Flés

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	71	71

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	11	11
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	0	0
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	0	0
Total:	71	71

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012. Toutefois, un plan d'action pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Ce plan d'action visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre. Les modalités d'accès aux informations complémentaire à recueillir, ou la confirmation de celles partiellement disponibles mais sujettes à de fortes incertitudes, seront à définir selon l'historique des informations dont dispose vos services. A titre d'exemple, la période de pose des canalisations peut être indirectement identifiée par le biais des phases successives d'urbanisation du territoire.

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

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

Dans le cadre de sa mission de délégataire du service, VEOLIA procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses missions ainsi que les

informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

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

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

Canalisations	**2013**	**2014**
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	51 002	51 021

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)	**3 543**	**3 520**	**-0,6%**
domestiques ou assimilés	3 542	3 519	-0,6%
autres que domestiques	-	0	-
autres services d'eau potable	1	1	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	**511 975**	**529 966**	**3,5%**
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	**9 230**	**9 447**	**2,4%**

→ *Les données par commune*

VILLENEUVE LES MAGUELONE	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	9 230	9 447	2,4%
Nombre d'abonnés (clients)	3 542	3 519	-0,6%
Volume consommé (m3)	511 975	529 966	3,5%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	932	828	-11,2%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	302	255	-15,6%
Taux de clients mensualisés	34,5 %	36,1 %	4,6%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	53,3 %	56,2 %	5,4%
Taux de mutation	8,7 %	7,3 %	-16,1%

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 %**
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1
Nombre total de branchements ouverts	302	255
Nombre de branchements ouverts dans le délai	302	255

→ *Le taux de réclamations écrites*

En 2014, le taux de réclamations écrites **[P155.1]** pour votre service est de **0,28/ 1000 abonnés.**

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

Le taux d'impayé est de 0,43 **%.** 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	**0,28 %**	**0,43 %**
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	3 161	3 713

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

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

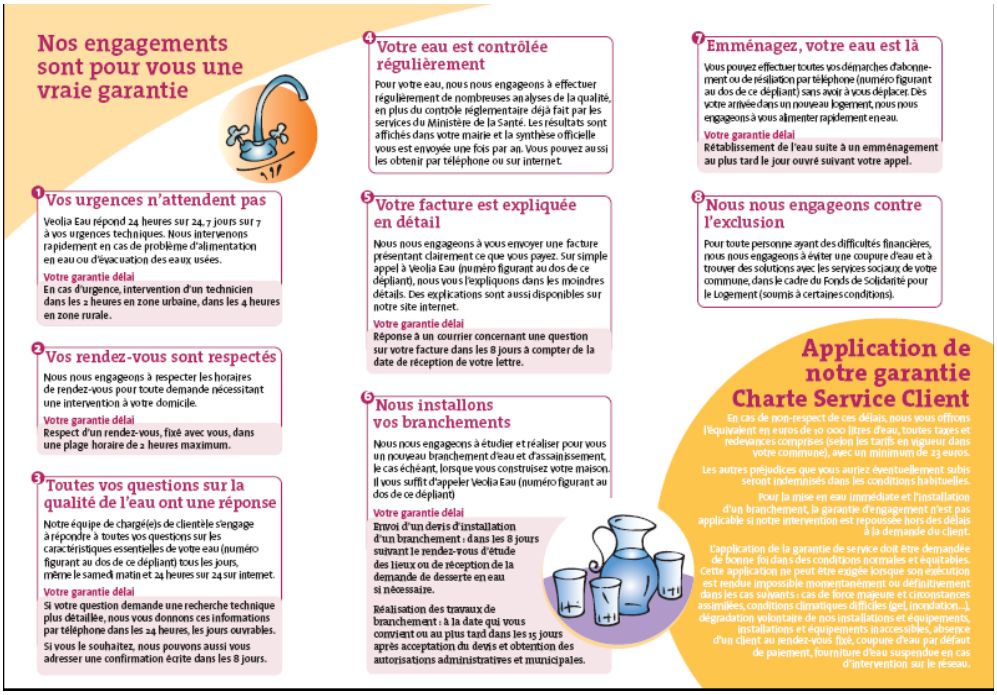
Une information téléphonique des clients est réalisée en cas d'interruption du service programmée (travaux de renouvellement) ou non-programmée (réparation de fuite notamment).

En 2014, le taux d'interruption de service **[P151.1]** pour votre service est de 3,13/ 1000 abonnés.

	2013	2014
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	**5,64**	**3,13**
Nombre d'interruptions de service	20	11
Nombre d'abonnés (clients)	3 543	3 520

→ *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 : **2**

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 (€)	336,97	5,35
Volume vendu selon le décret (m3)	511 975	529 966

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	48	64

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.

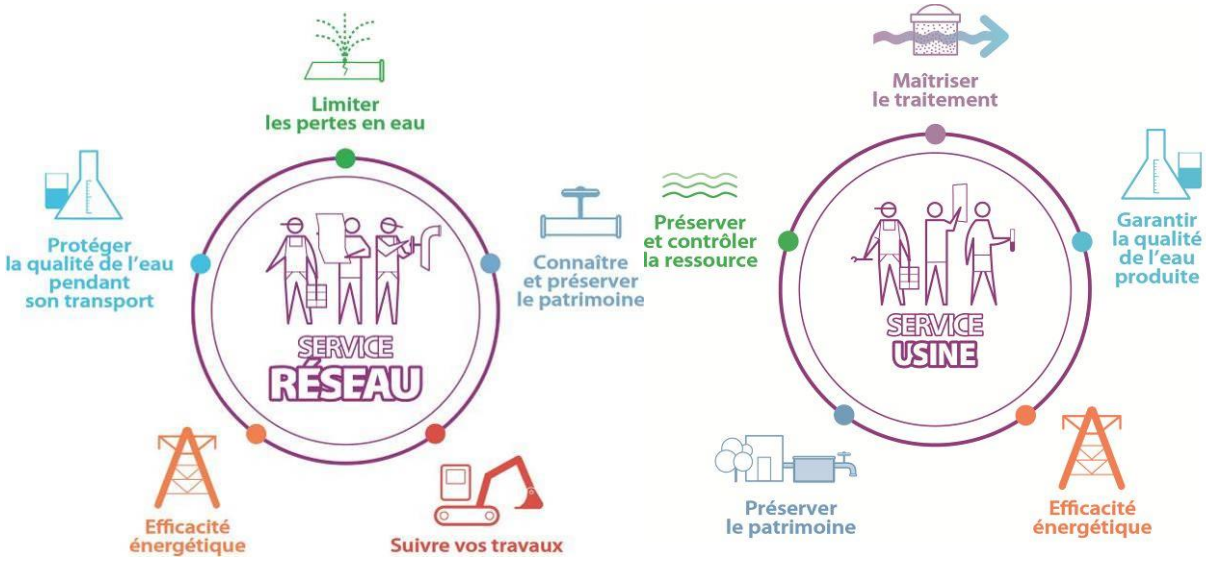
Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

→ *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 le **0 969 323 552** .
A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.

4.2.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ *Les outils informatiques d'exploitation :*

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

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

→ *Les bureaux mobiles :*

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

Sur ces « bureaux mobiles », ils peuvent :

- Accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- Etre alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance
- Agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe…)
- Alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

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

4.2.3. LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

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

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

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

- STEP de Baillargues St Brès en 2013.

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

4.3. L'empreinte environnementale

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

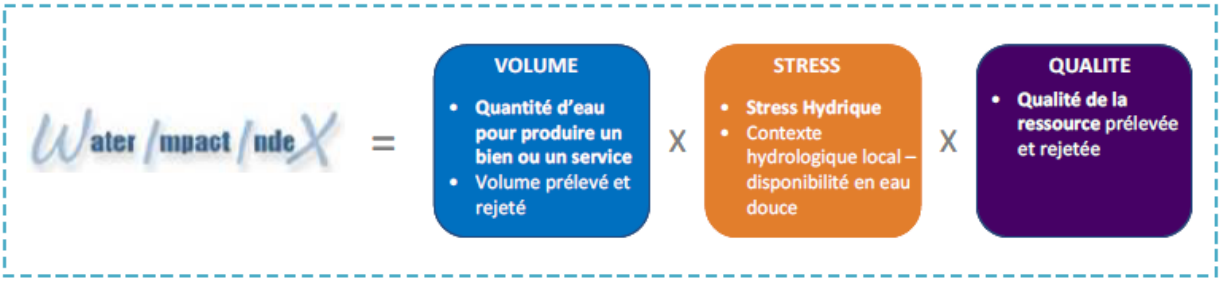
Veolia s'est également engagée dans la cotation développement durable de certains services publics d'eau et d'assainissement afin de mesurer l'efficacité de ses actions au regard d'une performance globale. La direction technique et performance consolide l'ensemble des Reporting et peut si la collectivité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

Le Water Impact Index

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

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

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



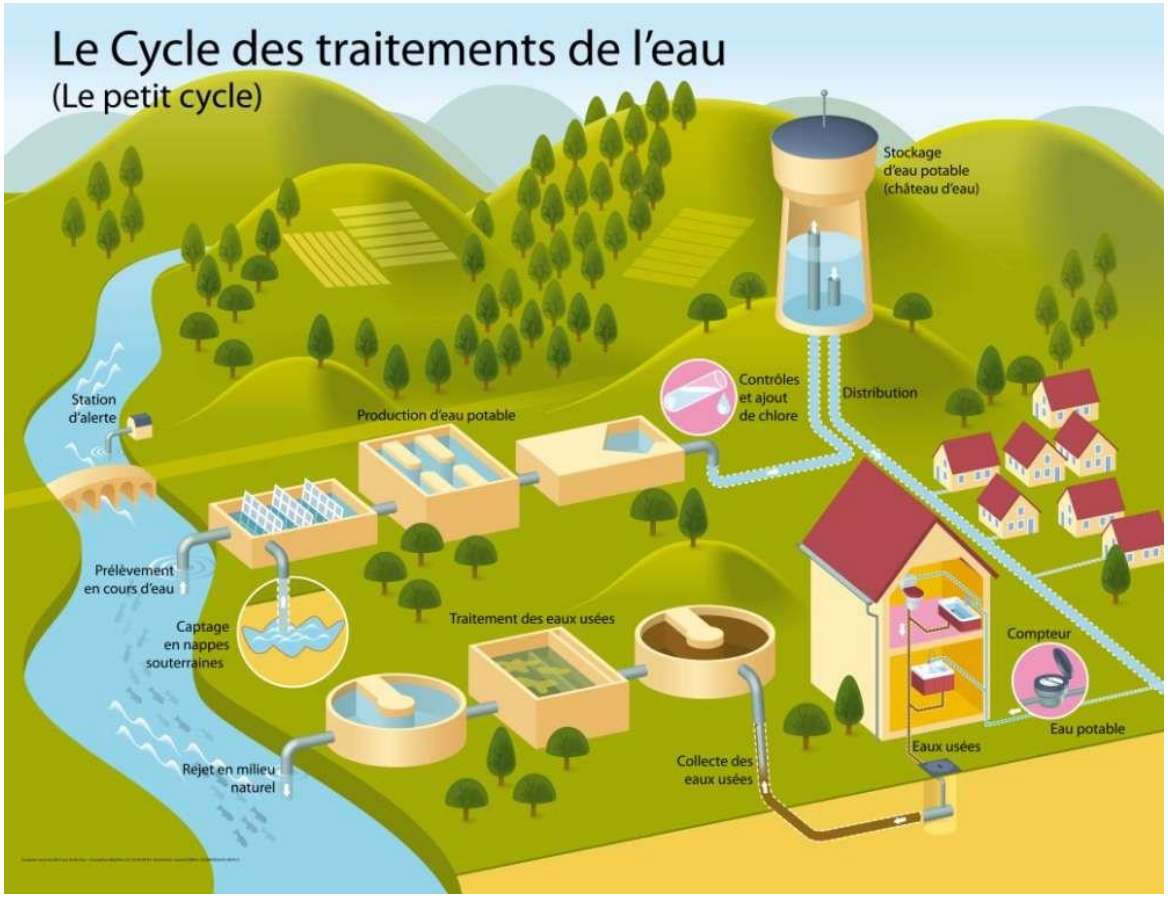
4.3.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU

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

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

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	**2013**	**2014**
FLES 1 SUD	80%	80 %
FLES 2 NORD	80%	80 %



4.3.2. L'ENERGIE

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

→ *Bilan énergétique du patrimoine*

	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	**261 141**	**231 231**	**-11,5%**
Installation de production	260 244	230 473	-11,4%
Réservoir ou château d'eau	897	758	-15,5%

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

4.3.3. LES REACTIFS

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

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

→ *La consommation de réactifs*

8 bouteilles de 49 kg de chlore gazeux ont été utilisées en 2014

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 : J5230 **Communauté d'Agglomération de Montpellier / Commune de Villeneuve-lès-Maguelone**

LIBELLE		2013	2014	Ecart en %
PRODUITS		**845 993**	**915 922**	**8,27 %**
Exploitation du service		545 432	613 824	
Collectivités et autres organismes publics		228 546	250 604	
Travaux attribués à titre exclusif		46 767	33 473	
Produits accessoires		25 248	18 021	
CHARGES		**813 553**	**878 810**	**8,02 %**
Personnel		209 340	223 076	
Energie électrique		27 276	25 458	
Achats d'eau			11 263	
Produits de traitement		1 455	1 126	
Analyses		7 084	15 491	
Sous-traitance, matières et fournitures		85 424	84 321	
Impôts locaux et taxes		23 065	12 054	
Autres dépenses d'exploitation	Télécommunication, poste et télégestion	8 943	9 627	
	Engins et véhicules	19 963	21 112	
	Informatique	21 670	21 438	
	Assurances	3 685	3 858	
	Locaux	28 361	23 960	
	Autres	-1 675	5 399	
Contribution des services centraux et recherche		37 942	50 621	
Collectivités et autres organismes publics		228 546	250 604	
Charges relatives aux renouvellements	Pour garantie de continuité du service	45 890	45 158	
Charges relatives aux investissements	Programme contractuel (Investissements)	1 867	1 682	
	Annuites des emprunts repris a la collectivité	45 395	46 076	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé		10 903	11 726	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement		8 419	14 760	
RESULTAT AVANT IMPOT		**32 440**	**37 112**	**14,40 %**
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)		10 812	12 369	
RESULTAT		**21 628**	**24 743**	**14,40 %**

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 : J5230 **Communauté d'Agglomération de Montpellier / Commune de Villeneuve-lès-Maguelone**

LIBELLE	2013	2014	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	545 432	613 824	12,54 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*550 880*	*611 520*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*-5 448*	*2 303*	
Exploitation du service	**545 432**	**613 824**	**12,54 %**
Produits : part de la collectivité contractante	57 562	66 203	15,01 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*56 956*	*66 557*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*606*	*-354*	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	38 321	43 060	12,37 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*40 076*	*43 277*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*-1 754*	*-217*	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	132 663	141 342	6,54 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	*128 337*	*141 115*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*4 326*	*227*	
Collectivités et autres organismes publics	**228 546**	**250 604**	**9,65 %**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**46 767**	**33 473**	**-28,43 %**
Produits accessoires	**25 248**	**18 021**	**-28,63 %**

(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'une garantie pour continuité du service :

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

Nature des biens	Dépenses de l'année
Branchements :	17 616,84 €

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 TVA[2] : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia 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 Villeneuve les Maguelone

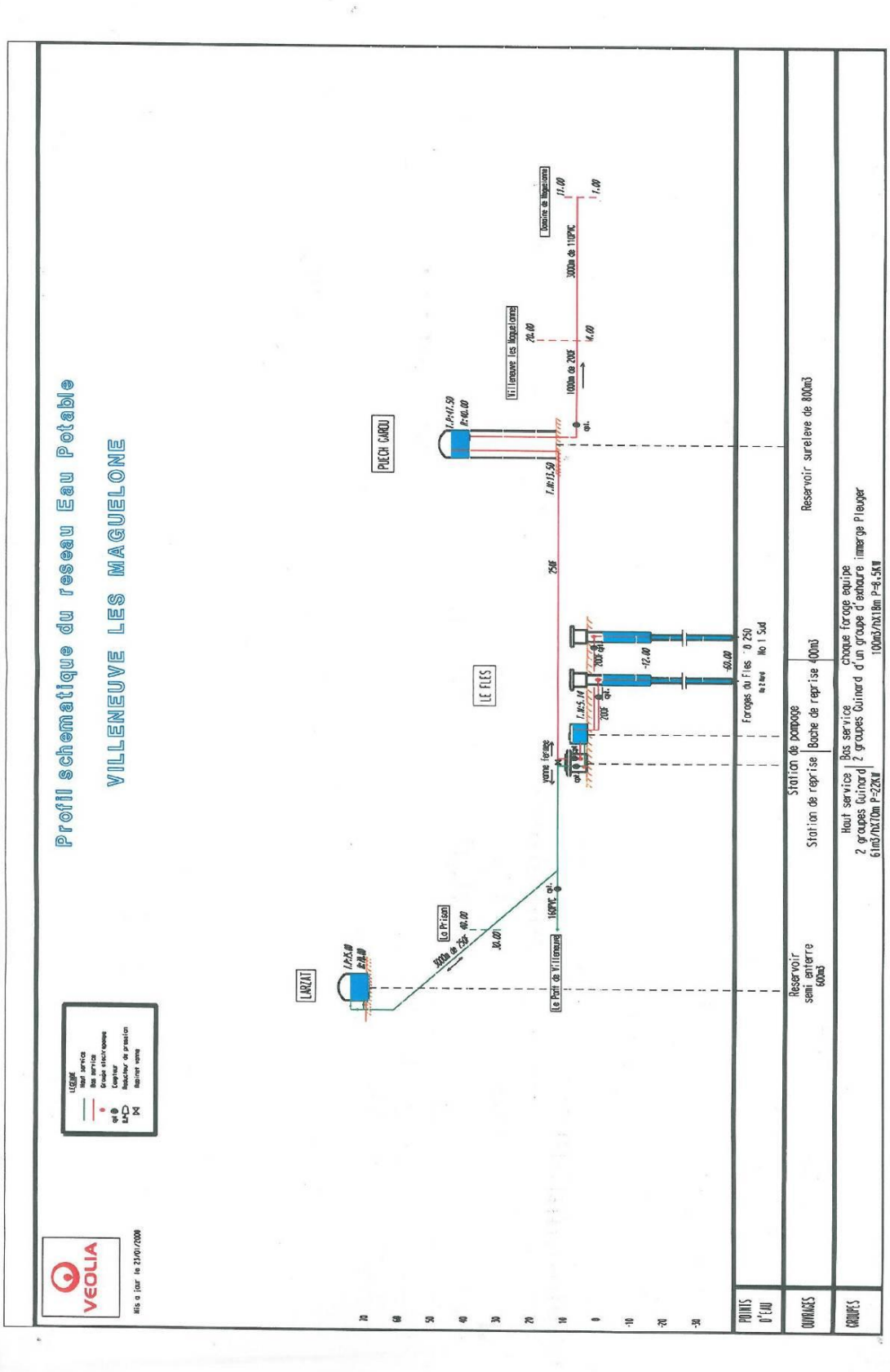
	Qté	Euro 01/01/2014 Prix Unitaire HT	Euro 01/01/2014 Montant HT	Euro 01/01/2015 Prix Unitaire HT	Euro 01/01/2015 Montant HT	Variation %
Distribution de l'eau						
Abonnement						
Abonnement (part distributeur)			19.50		19.56	0.31 %
Consommation						
Consommation (part Intercommunale) De 1 à 120 (m3)	120	0.0657	7.88	0.0618	7.42	-5.84 %
Consommation (part distributeur) Terme Correctif 'An (m3)	120	0.0000	0.00	0.0000	0.00	
Consommation (part distributeur) (m3)	120	1.0593	127.12	1.0632	127.58	0.36 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) (m3)	120	0.0850	10.20	0.0850	10.20	0.00 %
TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU			**164.70**		**164.76**	**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**	**198.30**	**199.56**	**0.64 %**
TOTAL TTC de la Facture	**en Euro**	**209.21**	**210.54**	**0.64 %**
	Soit en Franc	*1372.32*	*1381.03*	
Prix TTC du m3 hors abonnement	**en Euro**	**1.57**	**1.58**	**0.64 %**

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

CONTRAT	COMMUNE	TYPE	MATERIAU	DIAMETRE	LONGUEUR
J5230	Villeneuve-lès-Maguelone	Distribution	Fonte	50	49
				60	219
				100	301
				125	1257
				150	2779
				160	3
				200	2008
				250	4676
			Inc	Inc	2194
			PEHD	60	100
				90	95
			Polyéthylène	40	2
				100	47
				160	834
				250	814
				315	175
			PVC	25	8
				50	463
				60	5482
				90	625
				100	130
				110	20703
				125	405
				160	4087
				200	2645
				250	920
			VP	200	123
		Total Distribution			51146
	Total Villeneuve-lès-Maguelone				**51146**
Total J5230					**51146**

6.3. Le synoptique du réseau



6.4. Le bilan énergétique du patrimoine

→ ***Bilan énergétique détaillé du patrimoine***

Installation de production

FLES 1 SUD(Désinfection seule)	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	34 550	39 800	15,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	99	146	47,5%
Volume produit refoulé (m3)	349 848	273 498	-21,8%
FLES 2 NORD(Désinfection seule)	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	225 694	190 673	-15,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	521	573	10,0%
Volume produit refoulé (m3)	433 521	332 485	-23,3%

Réservoir ou château d'eau

Puech Garou	**2013**	**2014**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	897	758	-15,5%

6.5. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

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

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

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

1. Produits

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

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

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1 Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 Dépenses courantes d'exploitation

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

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

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

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

2.1.2 Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements

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

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

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

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

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

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

- Investissements du domaine privé

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

- Provisions pour investissements futurs

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

2.1.3 Impôt sur les sociétés

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

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

2.2 Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2 Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 Autres charges

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

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

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

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

2.3.2 Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

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

3. Autres informations

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

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

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

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

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

Notes :

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

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

6.6. Les nouveaux textes réglementaires

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

6.6.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Loi Mapam et GEMAPI*

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

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

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

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

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

→ *Marchés publics* [1]

Ce décret s'inscrit dans le cadre de la transposition des deux directives européennes sur la passation des marchés publics (Directives 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014).
Ce décret s'articule autour de trois mesures de simplification applicables aux marchés publics, à savoir :

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

→ *Lutte contre les retards de paiement* [2]

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

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

[2] Arrêté du 3 mars 2014 modifie l'arrêté du 8 septembre 2009.

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

→ *Travaux à proximité des réseaux*

La réglementation concernant les travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution dite « DT-DICT » est entrée en application dans le courant des années 2012 et 2013.
Un décret du 17 juin 2014 et deux arrêtés du 18 et 19 juin 2014 ont modifié cette réglementation en y introduisant des ajustements.
Ces textes, complétés par un avis ministériel en date du 24 juin 2014, visent à simplifier le cadre réglementaire et sont entrés en application le 1er juillet 2014, à l'exception des délais de déclaration pour les réponses aux DICT, qui ne sera effective qu'à compter du 1er avril 2015. Ils traitent de cinq volets distincts :

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

Enfin, l'arrêté du 12 août 2014, publié le 26 août 2014, fixe pour l'année 2014 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr.

→ *Amiante*

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

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

→ *Facturation électronique*[3]

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

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

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

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

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

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

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

- du 12 novembre 2015 pour les collectivités territoriales et leurs établissements.

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

→ *Certificats d'Economie d'Energie*[5]

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

→ *Eaux pluviales urbaines*

La loi de finances du 29 décembre 2014 supprime un certain nombre de taxes à faible rendement, notamment la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines.
La loi crée un chapitre au Code général des collectivités territoriales, avec un article précisant que "la gestion des eaux pluviales urbaines correspondant à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales des aires urbaines constitue un service public administratif relevant des communes, dénommé service public de gestion des eaux pluviales urbaines" et pour lequel un décret en Conseil d'État précise les modalités d'application.

6.6.2. SERVICE PUBLIC DE L'EAU

→ *Refonte du plan Vigipirate*

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

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

Ce nouveau plan vise les objectifs généraux suivants :

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

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

→ *Recouvrement des factures d'eau*

Le décret 2014- 274 du 27 février 2014 pris en application de la loi n°2013-312 du 15 avril 2013 dite « Loi Brottes » modifie l'article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles en interdisant d'interrompre la

[5] Décret 2014-1557 du 22/12/14.

fourniture de l'eau, en cas de factures impayées, dès lors qu'il s'agit d'une résidence principale , ce même en l'absence de difficultés économiques de l'abonné et pendant toute l'année.

→ *Consommation – loi Hamon* [6]

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

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

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

→ *Indicateurs de performance*

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

6.6.3. EAU POTABLE ET QUALITE

→ *Elaboration des SDAGE 2016 – 2021*

Les Sdage constituent des outils essentiels pour l'atteinte du bon état prévu par la Directive cadre européenne sur l'eau (DCE), car ils permettent de fixer les objectifs à atteindre et de planifier la gestion de l'eau.
Le processus d'élaboration des Sdage pour la période 2016-2021 s'est poursuivi tout au long l'année 2014. A ce titre, différents arrêtés 'techniques' et circulaires ont été publiés (Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés, arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux, …).

Les Sdage des sept bassins versants en France métropolitaine et des cinq en Outre-mer sont ouverts à la consultation publique depuis le 19 décembre 2014 et, ce, jusqu'au 18 juin 2015.
Par cohérence, cette consultation des Sdage est conjointe avec celles concernant les Plans de gestion des risques d'inondation (PGRI) pour les eaux continentales et les programmes de mesures des Plans d'actions pour le milieu marin (PAMM).
Cette étape de consultation est la dernière avant l'adoption de l'ensemble de ces documents

[6] loi n°2014-344 du 17 mars 2014.

→ *Zonages réglementaires*

Par une note datée du 21 août 2014, la ministre de l'Ecologie a demandé aux préfets coordonnateurs de bassin de procéder à la révision des zones sensibles à l'eutrophisation en application de la Directive n°91/271/CEE du Conseil du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (ERU).
Cette directive européenne impose aux Etats membres un traitement plus rigoureux des eaux usées urbaines qui sont rejetées dans les zones sensibles. Elle prévoit une révision de ces zones au minimum tous les quatre ans.
Les arrêtés définitifs seront publiés en juin 2015. Le cas échéant, chaque projet de révision des zones sensibles devra tenir compte des travaux déjà effectués au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) et de l'état des lieux des Sdage.

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

6.6.4. EAU POTABLE ET BIODIVERSITE – ENVIRONNEMENT

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

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

→ *Substances soumises à autorisation*

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

→ *Troisième Plan National Santé Environnement*

La Direction Générale de la Santé (DGS) a publié en novembre 2014 le 3è Plan National Santé Environnement pour la période 2015-2019 (PNSE III).
Cinq actions concernent à des degrés divers l'eau de consommation humaine :

- Action n°32 : surveiller les substances émergentes prioritaires dans les milieux aquatiques et les captages d'eau destinée à la consommation humaine.
- Action n°53 : élaborer un nouveau plan "micropolluants » qui devra intégrer les plans sur les « résidus de médicaments dans les eaux » et sur les PCB.
- Action n°54 : mieux prendre en compte le caractère perturbateur endocrinien des micropolluants.

- Action n°55 : promouvoir la mise en place de plans de sécurité sanitaire « AEP.
- Action n°56 : mettre en œuvre la protection des captages utilisés pour l'alimentation en eau potable (AEP) contre les pollutions accidentelles et les pollutions diffuses.

→ *Directive 2014/101/UE*

La directive n°2014/101 du 30 octobre 2014 a actualisé la liste des normes internationales fixant les méthodes pour le contrôle des éléments de qualité des eaux de surface et des eaux souterraines.
Les États membres doivent établir des programmes de surveillance de l'état des eaux de surface et des eaux souterraines afin de dresser un tableau cohérent et complet de leur état au sein de chaque district hydrographique. Cette nouvelle version sera applicable à compter du 20 mai 2016.

6.7. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la

part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.8. Autres annexes

Détail des fuites réparées

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type
Villeneuve LM	2	Plan	Sauges	26/12/2013	Branchement
Villeneuve LM	9	Plan	Sauges	06/01/2014	Canalisation
Villeneuve LM		Avenue	Gare	22/01/2014	Branchement
Villeneuve LM		Avenue	Mireval	05/02/2014	Branchement
Villeneuve LM		Rue	Brèche	06/03/2014	Canalisation
Villeneuve LM		Rue	Porte Saint Laurent	06/03/2014	Branchement
Villeneuve LM		Rue	Barques	06/03/2014	Branchement
Villeneuve LM	25	Rue	Maguelones	13/03/2014	Branchement
Villeneuve LM	7	Rue	Espérance	17/03/2014	Canalisation
Villeneuve LM	26	Rue	Brèche	17/03/2014	Branchement
Villeneuve LM	53	Rue	Maguelones	20/03/2014	Branchement
Villeneuve LM		Chemin	Pilou	24/04/2014	Canalisation
Villeneuve LM	177	Avenue	Gare	16/05/2014	Branchement
Villeneuve LM	201	Avenue	Mireval	17/06/2014	Branchement
Villeneuve LM	12	Rue	Micocouliers	24/06/2014	Branchement
Villeneuve LM	43	Avenue	Mireval	25/06/2014	Branchement
Villeneuve LM	27	Avenue	Acacias	26/06/2014	Branchement
Villeneuve LM		Rue	Troenes	26/06/2014	Branchement
Villeneuve LM	14	Rue	François Voltaire	27/06/2014	Branchement
Villeneuve LM	435	Avenue	Mireval	08/07/2014	Branchement
Villeneuve LM	24	Rue	Cour Jean Jaurès	08/07/2014	Branchement
Villeneuve LM	9	Rue	Chaumières	11/07/2014	Branchement
Villeneuve LM	10	Rue	Abbaye	18/07/2014	Branchement
Villeneuve LM	7	Rue	Flamands Roses	22/07/2014	Branchement
Villeneuve LM		Rue	Littorines	30/07/2014	Vanne
Villeneuve LM	24	Rue	Mouettes	31/07/2014	Branchement
Villeneuve LM	143	Avenue	Mireval	07/08/2014	Branchement
Villeneuve LM		Rue	Séchoir	07/08/2014	Canalisation
Villeneuve LM	21	Rue	Fours	14/08/2014	Branchement
Villeneuve LM	112	Rue	Chapelle	18/08/2014	Branchement
Villeneuve LM	11	Rue	Belle Maguelone	20/08/2014	Canalisation
Villeneuve LM	122	Rue	Fusains	02/09/2014	Canalisation
Villeneuve LM	142bis	Rue	Genêts	23/09/2014	Branchement
Villeneuve LM	155	Avenue	Mireval	24/09/2014	Branchement
Villeneuve LM		Chemin	Pilou	09/10/2014	Canalisation

Villeneuve LM		Rue	Espérance	28/10/2014	Canalisation
Villeneuve LM		Rue	Galoubet	29/10/2014	Canalisation
Villeneuve LM	4	Rue	Fontaines	29/10/2014	Branchement
Villeneuve LM		Avenue	Mireval	13/01/2015	Canalisation

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