VEOLIA
EAU
RÉGION SUD

Rapport Annuel du Délégataire

Production & distribution d'eau potable 2010

Communauté d'Agglomération de Montpellier
Ville de Montpellier

Application de la loi n°95-127 du 8 février 1995 relative aux marchés publics et délégations des services publics

Communauté d'Agglomération de Montpellier / Ville de Montpellier

Service de l'Eau
Synthèse du Rapport Annuel du Délégataire 2010

LES CHIFFRES DU SERVICE

• Habitants desservis	263 550
• Abonnés (clients)	36 933
• Installation(s) de production	3
• Réservoir(s)	9
• Longueur de réseau (km)	871
• Taux de conformité microbiologique (%)	99,4
• Rendement de réseau (%)	81,2
• Consommation moyenne (l/hab/j)	183

LES COMMUNES DESSERVIES

JUVIGNAC, MONTPELLIER

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 2010

La compétence eau potable a été transférée à la Communauté d'Agglomération de Montpellier à compter du premier janvier 2010. La ville de Montpellier a anticipé ce changement dans le cadre des dispositions de l'avenant n° 8 qui est entré en vigueur au 1er janvier.

L'année 2010 est caractérisée par une forte pluviosité (1243 mm) supérieure à la moyenne des 30 dernières années (956 mm).

La source avait cessé de déborder le 13 juin 2009 et n'a plus débordé jusqu'au 14 janvier 2010. La source déborde ensuite jusqu'au 27 mai puis entame son étiage ; les fortes pluies de début février permettent au niveau d'atteindre sa cote la plus élevée de l'année : **66,90 m NGF** le 18 février.

L'année 2010 est caractérisée par un étiage d'un peu plus de cinq mois, du 27 mai au 31 octobre. Le niveau descend d'abord de manière régulière jusqu'au 6 septembre où il atteint sa cote la plus basse de l'année : **42,60 m NGF** (soit 22,4 m de rabattement).

Pour limiter le rabattement de la nappe, pendant la période d'étiage, nous avons prélevé 17240 m3 en provenance du canal BRL, l'adaptation de l'usine ARAGO ayant permis d'éviter la mise en service de l'unité de secours de Portaly.

Le mode de fonctionnement de l'usine de traitement F ARAGO a été en 2010 de :

- 24 jours en station complète sur l'eau du Lez contre 10 en 2009,
- 341 jours en filtration simple sur l'eau du Lez contre 355 en 2009, dont 3 jours en mode mixte, filière BRL et filière Lez.

La répartition des volumes distribués par étages de pression montre une baisse des volumes sur l'étage 57 et 105, une stabilité des volumes sur l'étage 80 et 157. La variation globale des volumes distribués sur les différents étages accuse une baisse sensible. Cependant l'alimentation de l'étage 105 reste préoccupante en raison de l'urbanisation. L'étude de l'alimentation de cet étage a montré la nécessité de renforcer tout le système de pompage depuis la station de Montmaur.

Concernant la distribution, l'activité travaux s'est poursuivie en 2010 avec notamment :

- le remplacement de 1108 compteurs,
- Le renouvellement de 1 644 branchements en plomb,
- Le renouvellement par le Fermier de 1 010 ml de canalisations,

La réparation de 390 fuites qui a permis de conserver un rendement de réseau supérieur à 80 % égal à 81,2 %.

INDICATEURS DU SERVICE

Les volumes	Producteur	Valeur
Volume prélevé	Délégataire	**29 588 620** m3
Volume produit (C)	Délégataire	**29 537 983** m3
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	**0** m3
Volume mis en distribution (m3)	Délégataire	**29 537 983** m3
Volume de service du réseau, presses étoupe et lavage réservoirs	Délégataire	**295 133** m3

L'activité clientèle	Producteur	Valeur
Nombre de communes	Délégataire	**2**
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	**263 550**
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	**36 933**
Abonnés domestiques	Délégataire	**36 885**
Abonnés non domestiques	Délégataire	**42**
Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	**6**
Volume vendu	Délégataire	**23 627 071** m3
Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	**18 678 700** m3
Volume vendu à d'autres services d'eau potable **(B)**	Délégataire	**4 948 371** m3
Consommation moyenne	Délégataire	**183** l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Délégataire	**484** m3/abo/an

Qualité du service à l'usager	Producteur	Valeur
Taux de conformité des prélèvements microbiologique **[P101.1]**	DDASS (1)	**99,4** %
Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques **[P102.1]**	DDASS (1)	**98,1** %
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]**	Délégataire	**5,90** u/1000 abonnés
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service **[D 151.0]**	Délégataire	**1** j
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés **[P152.1]**	Délégataire	**99,97** %
Taux de réclamations **[P155.1]**	Délégataire	**0,76** u/1000 abonnés
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente **[P154.0]**	Délégataire	**0,64** %
Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité **[P109.0]**	Collectivité (2)	

Prix du service de l'eau	Producteur	Valeur
Prix du service de l'eau au m3 TTC	Délégataire	**1,54** €uro/m3

Gestion patrimoniale	Producteur	Valeur
Nombre d'installations de production	Délégataire	**3**
Capacité totale de production	Délégataire	**176 256** m3/j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	**9**
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	**93 600** m3
Longueur de réseau	Délégataire	**871** km
Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	**623** km
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable **[P103.2]**	Délégataire	**60** %
Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	**1 010** ml
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable **[P107.2]**	Collectivité (2)	**0,38** %
Nombre de branchements	Délégataire	**33 351**
Nombre de branchements en plomb	Délégataire	**4 732**
Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	**1 644**
Nombre de branchements neufs	Délégataire	**121**
Nombre de compteurs	Délégataire	**36 933**
Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	**1 108**

Performance environnementale	Producteur	Valeur
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau **[P108.3]**	Collectivité (1)	**60 %**
Nombre de fuites réparées	Délégataire	**390**
Volume consommé autorisé 365 jours **(A)**	Délégataire	**19 048 833** m3
Indice linéaire de consommation	Délégataire	**76,42** m3/j/km
Rendement du réseau de distribution **(A+B)/(C+D)** **[P104.3]**	Délégataire	**81,2** %
Indice linéaire des volumes non comptés **[P105.3]**	Délégataire	**25,99** m3/jour/km
Indice linéaire de pertes en réseau **[P106.3]**	Délégataire	**24,36** m3/jour/km
Énergie relevée consommée	Délégataire	**7 729 463** kWh

Satisfaction des usagers et accès à l'eau	Producteur	Valeur
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	**Mesure statistique d'entreprise**
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	**Oui**
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	**Non**

Certification	Producteur	Valeur
Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	**Certification obtenue par l'exploitant**
Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	**Source du Lez - ARAGO**
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	**Non**
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	**Oui**

(1) la donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire
(2) les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

Adresse de l'unité	**765 rue Henri Becquerel – CS 39030 – 34965 Montpellier Cedex 2**
Responsable de l'unité	Réseaux : Philippe BERNA Usines : Jean Michel VALERY

Table des matières

Chapitre I Le service 8

I.1. La vie du service en 2010 8
I.1.1. Les volumes ◀ 8
I.1.2. L'activité clientèle ◀ 12
I.1.3. L'exploitation et la maintenance 13
I.1.4. Les travaux de renouvellement ◀ 19
I.1.5. Les travaux neufs 24

I.2. Le prix du service 29
I.2.1. La tarification ◀ 29
I.2.2. Le prix du service ◀ 29

I.3. Le contrat ◀ 29
I.3.1. L'historique de la délégation 29
I.3.2. Les engagements vis-à-vis des tiers 29

Chapitre II La qualité du service 29

II.1. La continuité du service ◀ 29

II.2. La qualité de l'eau ◀ 29

II.3. La satisfaction des usagers 29
II.3.1. Taux de réclamations 29
II.3.2. Nos engagements de qualité de service ◀ 29

II.4. L'accès à l'eau ◀ 29

Chapitre III La performance environnementale 29

III.1. La gestion de la ressource ◀ 29

III.2. La maîtrise des prélèvements sur le milieu naturel ◀ 29
III.2.1. Réduction des pertes en réseau 29
III.2.2. Utilisation de l'eau et rendement 29
III.2.3. Sensibilisation du public 29

III.3. La maîtrise des impacts de l'exploitation 29
III.3.1. Bilan énergie 29
III.3.2. Optimisation des déplacements 29
III.3.3. Bilan réactifs de traitement 29

Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale 29

IV.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 29
IV.1.1. Le CARE ◀ 29
IV.1.2. État détaillé des produits ◀ 29

IV.2. Le patrimoine du service 29
IV.2.1. Variation du patrimoine immobilier 29
IV.2.2. Inventaire des biens ◀ 29
IV.2.3. Situation des biens ◀ 29
IV.2.4. Gestion durable du patrimoine ◀ 29

IV.3. Les investissements et le renouvellement 29
IV.3.1. Programme contractuel d'investissements ◀ 29
IV.3.2. Programme contractuel de renouvellement 29
IV.3.3. Les autres dépenses de renouvellement 29

Chapitre V Les Annexes.....29
V.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation 29
V.1.1. Les modalités d'établissement du CARE 29
V.1.2. Avis des commissaires aux Comptes.....29
V.2. Données détaillées.....29
V.2.1. Données par commune 29
V.2.2. Contrôles de l'eau ◀ 29
V.3. Le glossaire.....29

Le symbole « ◀ » repère les contenus concernant le rapport du Maire

Chapitre I Le service

Le service délégué concerne l'alimentation en eau potable des 263 550 habitants[1] des communes de JUVIGNAC, MONTPELLIER.

Le patrimoine du service est constitué de :

- 3 installation(s) de production d'une capacité totale de 176 256 m^3 par jour
- 9 réservoir(s) d'une capacité totale de stockage de 93 600 m^3
- 871 kilomètres de canalisations et de branchements

Veolia Eau apporte sa participation active à la Commission Consultative des Services Publics Locaux, instance d'information et d'échanges au sein de laquelle les usagers sont appelés à jouer leur rôle d'acteurs dans la gestion de l'eau.

I.1. La vie du service en 2010

I.1.1. Les volumes ◄

Les différents volumes produits, consommés, vendus, etc. de l'exercice sont présentés dans cette rubrique. Leur définition précise figure au glossaire du Chapitre V. Le rendement de réseau est présenté au paragraphe « III.2.2 Utilisation de l'eau »

La production et les échanges d'eau

L'origine de l'eau alimentant le service ainsi que les volumes prélevés par ressource et par nature d'eau sont détaillés ci après :

	1989	2006	2007	2008	2009	2010	% Évolution 2010/2009
⇨ Source du Lez (pompage dans l'aquifère)	33 886 584	32 810 260	34 895 480	33 140 270	32 976 800	31 665 880	- 3,97 %
⇨ Portaly achat BRL	2 108 213	2 407 030	864 120	139 620	439 560	17 240	- 96,1 %
⇨ SIVOM de l'Étang de l'Or	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	35 994 797	35 217 290	35 759 600	33 279 890	33 416 360	31 683 120	- 5,19 %

[1] Estimation du nombre d'habitants desservis total majoré (cf. définition dans le glossaire du Chapitre V)

Rejets au Lez – Besoins usines et Pertes en adduction

	1989	2006	2007	2008	2009	2010	% évolution 2010/2009
– Rejet au Lez par pompage *	3 435 787	3 544 670	4 477 360	2 946 680	2 985 690	2 094 500	- 29,85 %
– Besoins usines dont :							
F. Arago **	36 990	21 150	285 121	54 712	40 320	30 714	- 23,82 %
Portaly	158 042						
– Pertes en adduction et écarts comptages	159 116	97 840	151 944	118 960	89 630	19 923	- 77,77 %
– Lavage réservoir***		18 893	15 769	13 914	(16 877)	(18 512)	
– Stations surélévation***		5 400	5 400	5 400	(5 400)	(5 400)	
– Domaine de Restinclières		0	0	0	0	0	
TOTAL	3 789 935	3 687 953	4 934 594	3 139 666	3 115 640	2 145 137	- 31,15 %

* En dehors des périodes de déversement naturel.

** En 2007 les volumes issus des lavages des filtres ont été mis à l'égout à partir du mois d'août (traitement station complète) pour respecter le niveau de référence relatif aux bactéries sulfito-réductrices et aux spores.

*** Ces volumes divers sont comptabilisés dans les volumes divers des volumes consommés

Volumes distribués (1 - 2)

1989	2006	2007	2008	2009	2010	% évolution 2010/2009
32 204 862	31 529 337	30 824 006	30 140 224	30 300 720	29 537 983	- 2,52 %

Évolution 2010/2009 des volumes distribués à Montpellier par étages de pression

	Étage 57	Étage 80	Étage 105	Étage 157	TOTAL
– Année 2009	12 729 336	3 143 870	8 574 630	938 616	25 386 452
– Année 2010	12 305 210	3 128 410	8 260 220	938 517	24 632 357
– Variation en %	- 3,33 %	- 0,49 %	- 3,67 %	- 0,01 %	- 2,97 %

On constate :

- une baisse des volumes sur l'étage 57 et 105,
- une stabilité des volumes sur l'étage 80 et 157,
- une baisse sensible des volumes distribués globalement.

Capacité utile de stockage par étage de pression et % de réserve par rapport au volume moyen journalier distribué sur chaque étage

	Étage 57	Étage 80	Étage 105	Étage 157	TOTAL
– Capacité utile (m3)	52 000	2 500	26 000	1800	82 300
– Volume moyen journalier distribué	34 875	8 613	23 492	2 572	69 552
– % de réserves	149 %	29,02 %	110,68 %	69,98 %	118,33 %

La consommation et la vente d'eau

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 des volumes de service divers (purges, vidanges, nettoyage des réservoirs,…). Il est ramené sur 365 jours prorata temporis, en fonction du nombre de semaines afférent à la période de consommation. Ces volumes ont évolué comme suit sur la période récente :

	1989	2006	2007	2008	2009	2010	% évolution 2010/2009
a. Ville de Montpellier et Juvignac	21 819 406	20.640.029	19.993.425	19.637.103	19.376.350	19.048.833	- 1,69 %
b. Communes extérieures							
Montferrier-sur-Lez		311 621	157 109	195 939	190 776	242 686	+ 27,21 %
Prades-le-Lez	309 285	468 738	364 998	342 640	400 208	393 690	- 1,63 %
SIVOM du Pic St Loup	1 651 492	2 724 850	2 535 920	2 412 280	2 553 770	2 478 270	- 2,96 %
SIVOM de l'Etang de l'Or + Lattes	205 368	0	0	0	0	201 302	
Grabels		209 940	206 472	188 785	201 894	158 973	- 21,26 %
Salaison		1 370 790	1 510 420	1 405 030	1 567 620	1 473 450	- 6,01 %
Sous Total		5 085 939	4 774 919	4 544 674	4 914 268	4 948 371	+ 0,69 %
TOTAL	**23 985 551**	**25 725 968**	**24 768 344**	**24 181 777**	**24 290 618**	**23 997 204**	**- 1,21 %**

Répartition des volumes consommés à Montpellier-Juvignac

	1992	2006	2007	2008	2009	2010	% évolution 2009/2008
a) Volumes domestiques	14 906 409	16 346 240	15 827 904	15 841 316	16 500 513	17 456 114	+ 5,79 %
b) Volumes industriels	672 235	252 104	243 379	234 085	221 031	109 170	- 50,61 %
c) Volumes collectifs	2 948 896	1 358 834	1 244 559	1 275 203	1 173 219	119 054	- 89,85 %
d) Besoins assainissement*	20 966	52 607	50 154	49 808	55 726	51 821	- 7,01 %
e) Volumes municipaux	2 765 484	2 630 244	2 627 429	2 236 691	1 184 184	1069 362	- 9,70 %
f) Volumes divers**					241 677	243 312	+ 0.68 %
TOTAL	21 313 990	20 640 029	19 993 425	19 637 103	19 376 350	19 048 833	- 1,69 %

* Eau utilisée par les camions hydrocureurs et le nettoyage des postes de relèvement.

** Lavage réservoirs 18 512 m3 + presse étoupes 5 400 m3 + eau de service analyseurs 2 800 m3
+ Eau de service réseau 118 900 m3 + eau divers chantiers et sans comptages 97 700 m3

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

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

	2009	2010	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	**22 678 641**	**23 627 071**	**4,2%**
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	**17 726 576**	**18 678 700**	**5,4%**
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	**4 914 268**	**4 948 371**	**0,7%**

Le volume vendu à d'autres services d'eau potable selon la définition du décret peut être légèrement différent du volume vendu à d'autres collectivités présenté les années précédentes.

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

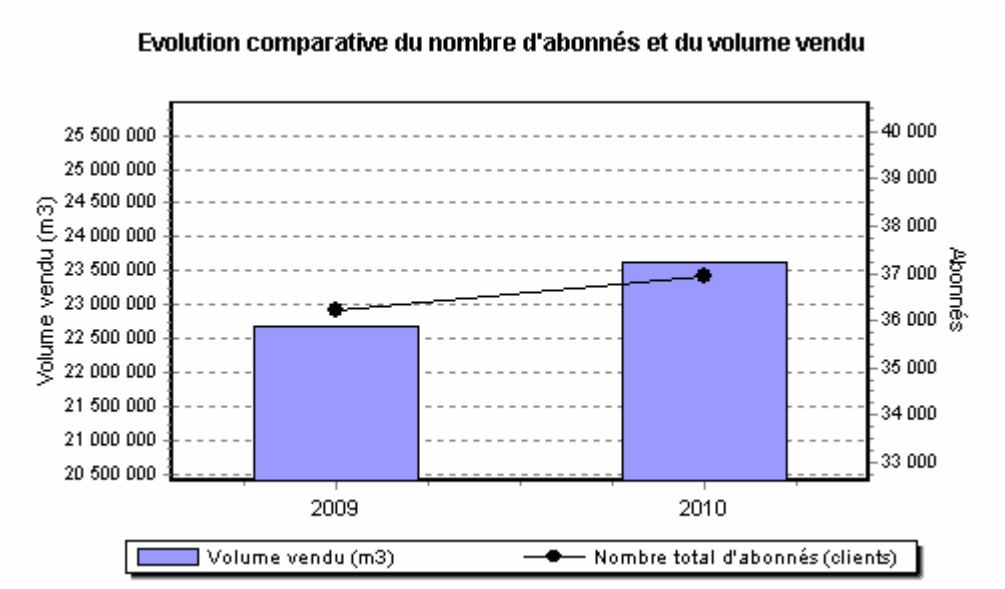
	2009	2010	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	**4 914 268**	**4 948 371**	**0,7%**
CC du Pic Saint Loup	2 553 770	2 478 270	-3,0%
GRABELS	201 894	158 973	-21,3%
MONTFERRIER SUR LEZ	190 776	242 686	27,2%
PRADES LE LEZ	400 208	393 690	-1,6%
CCPO ex Sivom Etang de l'Or	0	201 302	
SIVU D'ADDUCTION D'EAU DU SALAISON	1 567 620	1 473 450	-6,0%

Le détail du volume vendu par commune figure au paragraphe « V.2.1 Données par commune »

I.1.2. L'activité clientèle

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 **[D 101.0]** figurent au tableau suivant :

	2009	2010	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	**36 236**	**36 933**	**1,92%**
- domestiques ou assimilés	36 118	36 885	2,1%
- autres que domestique	62	42	-32,3%
- autres services d'eau potable : communes extérieures	6	6	0,0%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	**261 332**	**263 550**	**0,8%**



Le détail par commune du nombre d'abonnés et d'habitants desservis figure au paragraphe « V.2.1 Données par commune »

Les principaux indicateurs d'activité de la gestion clientèle de l'exercice et leur évolution sur les dernières années sont les suivants :

	2009	2010	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	7 631	10 106	32,4%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	2 726	2 974	9,1%
Taux de clients mensualisés	12,3 %	15,2 %	23,6%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	29,7 %	18,1 %	-39,1%
Taux de mutation	7,7 %	8,3 %	7,8%

Les indicateurs liés à l'écoute et à la satisfaction des clients figurent au paragraphe « II.3 La satisfaction des usagers ».

I.1.3. L'exploitation et la maintenance

Une politique de maintenance construite sur le long terme et mise en œuvre avec rigueur au quotidien est un facteur clé de pérennisation du patrimoine de la Collectivité.

Cette politique s'appuie sur une bonne connaissance du patrimoine, sur des objectifs précis définis avec la Collectivité, sur une programmation fine des interventions préventives et sur le recours aux solutions techniques les plus adaptées.

La conservation et la valorisation du patrimoine résultent de l'optimisation en permanence des actions de maintenance et de renouvellement ; pour leur part, les travaux de premier établissement contribuent à adapter le patrimoine aux évolutions du service : les opérations de renouvellement et de travaux neufs

réalisées dans l'exercice sont décrites aux paragraphes « I.1.4 Les travaux de renouvellement » et « I.1.5 Les travaux neufs » ci après.

Les données d'exploitation des ouvrages (consommation d'énergie, quantité de réactifs consommée…) sont précisées au paragraphe « III.3 La maîtrise des impacts de l'exploitation ».

Les principales interventions de maintenance sont décrites ci après :

Production

L'année 2010 est caractérisée par une forte pluviosité (1243 mm) supérieure à la moyenne des 30 dernières années (956 mm).

La source avait cessé de déborder le 13 juin 2009 et n'a plus débordé jusqu'au 14 janvier 2010. La source déborde ensuite jusqu'au 27 mai puis entame son étiage ; les fortes pluies de début février permettent au niveau d'atteindre sa cote la plus élevée de l'année : **66,90 m NGF** le 18 février.

L'année 2010 est caractérisée par un étiage d'un peu plus de cinq mois, du 27 mai au 31 octobre. Le niveau descend d'abord de manière régulière jusqu'au 6 septembre où il atteint sa cote la plus basse de l'année : **42,60 m NGF** (soit 22,4 m de rabattement).

Pour limiter le rabattement de la nappe, pendant la période d'étiage, nous avons prélevé 17 240 m3 en provenance du canal BRL, l'adaptation de l'usine ARAGO ayant permis d'éviter la mise en service de l'unité de secours de Portaly.

Le mode de fonctionnement de l'usine de traitement F ARAGO a été en 2010 de :

- 24 jours en station complète sur l'eau du Lez contre 10 en 2009,
- 341 jours en filtration simple sur l'eau du Lez contre 355 en 2009, dont 3 jours en mode mixte, filière BRL et filière Lez.

Tableau du fonctionnement de l'Usine Arago en station complète :

	2007	2008	2009	2010
Nombre de jours	9	35	10	24
Nombre de m3	462 040	2 112 340	515 960	1 132 503

La répartition des volumes distribués par étages de pression montre une baisse des volumes sur l'étage 57 et 105, une stabilité des volumes sur l'étage 80 et 157. La variation globale des volumes distribués sur les différents étages accuse une baisse sensible. Cependant l'alimentation de l'étage 105 reste préoccupante en raison de l'urbanisation. L'étude de l'alimentation de cet étage a montré la nécessité de renforcer tout le système de pompage depuis la station de Montmaur.

Enfin le bilan annuel des opérations de nettoyage et de désinfection des réservoirs réalisées en 2010 est le suivant :

- - Janvier : Lavalette + 4 Seigneurs
- - Mars : Montmaur
- - Avril : Valedeau
- - Mai : Bâche ST Dominique
- - Juin : Colombière , Av. de Lodève
- - Octobre : Les Garrigues
- - Décembre : Croix d'Argent (bâche + réservoir)

Réseaux et branchements

L'exploitation du réseau des communes de Montpellier et Juvignac consiste en un suivi quotidien des volumes mis en distribution, ainsi qu'à une politique de recherche de fuites. Ainsi, les campagnes de recherche de fuites réalisées en 2010 ont permis de couvrir les linéaires suivants :

Linéaire de réseau inspecté (recherche de fuites) en km	2010
MONTPELLIER	32.5
JUVIGNAC	6.5

Le nombre de fuites décelées et réparées dans l'exercice est présenté dans le tableau suivant ainsi que dans le paragraphe « III.2.1 Réduction des pertes en réseau » :

Nombre de fuites réparées sur	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Réseau	109	119	119	72	69	97	90
Branchements	348	376	324	213	227	238	205
Appareils publics		9	10	16	10	36	16
Compteurs		111	102	55	78	94	79
TOTAL	457	615	555	356	384	465	390

A noter une fuite importante qui a fait l'objet du rapport de diagnostic suivant.

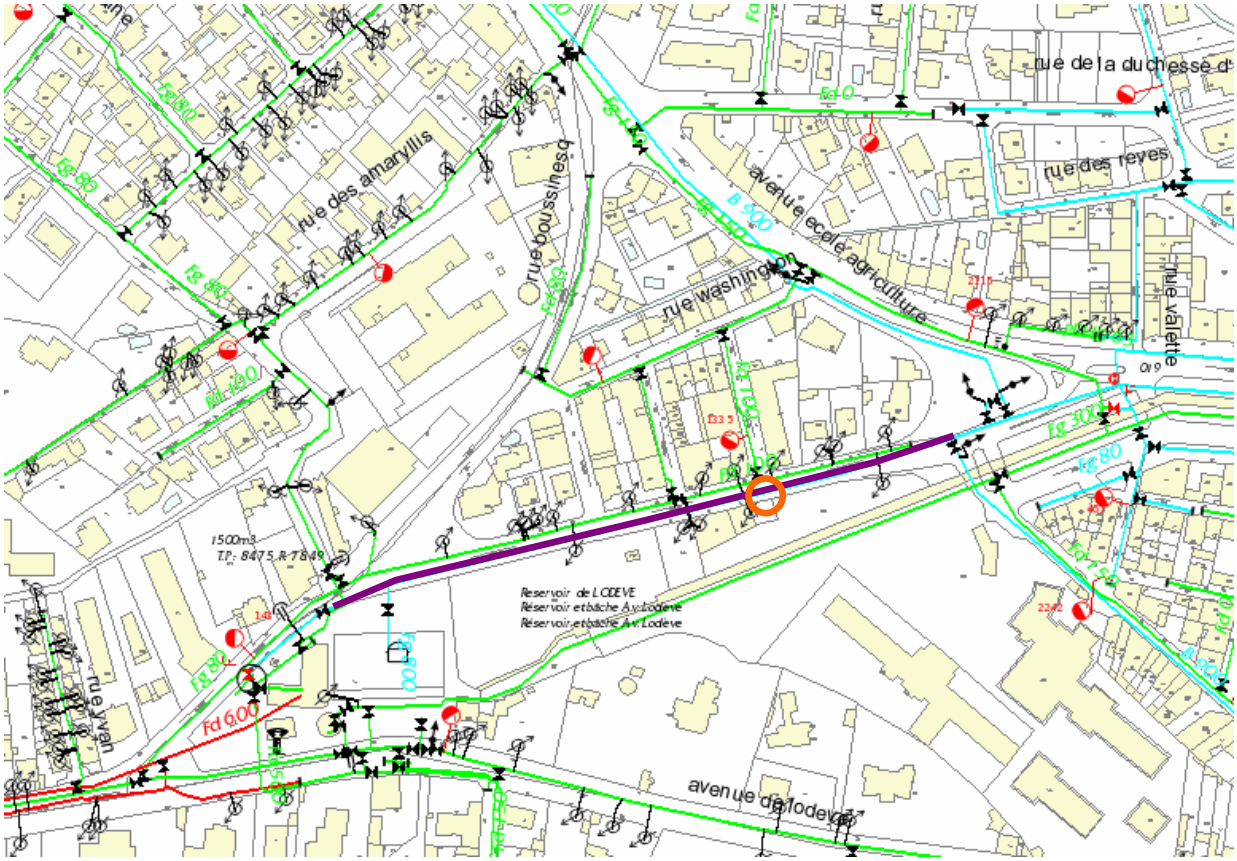
Suite à une campagne de recherches préventives de fuites sur le réseau de distribution d'eau potable de la ville de Montpellier en juillet 2010, un bruit a été relevé par les équipes de Veolia Eau Montpellier au niveau de la canalisation en fonte de diamètre 800mm sur l'avenue Benjamin Milhaud.

Une fois le positionnement de ce bruit précisé, il a été décidé le 29 juillet 2010 de terrasser sur la canalisation pour vérifier les résultats de l'écoute effectuée : une fuite est rapidement mise en évidence au niveau d'un emboîtement entre deux tuyaux, dont le joint est en plomb. La canalisation incriminée est une fonte grise de diamètre 800mm à joints au plomb et datant d'avant 1950. Le tronçon sur l'avenue Benjamin Milhaud représente 260 mètres linéaires. Appartenant à l'étage de pression 57 du réseau d'alimentation en eau potable de la ville, elle est la seule canalisation qui permet l'alimentation de la bâche de pompage Ste Dominique (située au niveau du réservoir de Lodève) qui distribue l'étage de

pression 105 (secteurs La Paillade / Malbosc / Juvignac bas / Hôpitaux-Facultés / Lunaret / Chamberte) et l'étage de pression 80.

Son caractère unique (pas de redondance d'alimentation) dans la configuration actuelle du réseau, la rend indispensable au fonctionnement de ce dernier.

Une précédente intervention avait été réalisée en 2008 pour la réparation d'une fuite du même type que celle qui fait l'objet du présent rapport.



La canalisation d'eau potable DN 800mm dégagée, une fuite est bien visible au niveau du joint en plomb d'une emboîture : elle est estimée à 2m3/heure. Mais si ce débit de fuite n'est pas très inquiétant, c'est l'état de la canalisation au droit de cette fuite qui l'est plus. En effet, la fonte a été fortement usée par le passage de l'eau et par endroit, la canalisation montre des signes de faiblesses structurelles avancés.

Détail de l'état du tuyau au niveau de la fuite (en foncé : la partie laminée par l'eau – la tâche blanche : le revêtement intérieur de la canalisation mis à nu

La réparation de la fuite a été réalisée par les équipes de Veolia Eau Montpellier, selon la technique utilisée sur ce type de joint, c'est à dire grâce à des bandes de plomb maté. Un bandeau de ciment prompt a été mis en place au droit de l'emboîture afin de maintenir la réparation réalisée. L'état du tuyau n'a pas permis de colmater entièrement cette fuite, mais l'a considérablement diminuée (# 30l/heure). La déformation de la tulipe du tuyau n'a pas permis d'envisager d'autres techniques de réparation, comme la mise en place d'un pied-fort.

Détail de la fuite avant et après réparation : le débit de fuite a été largement diminué, mais l'état du tuyau ne permet pas de colmater entièrement la fuite

La réparation a été complétée par le mise en place d'un bandeau de ciment prompt pour protéger et maintenir le joint repris

Pour ne pas venir fragiliser plus cette canalisation par des opérations de compactage lourdes nécessitées par le type de chaussée en place, il a été décidé de procéder à un coulage en place de 4 m^3 de béton auto-plaçant par toupie, qui assurera une résistance de structure externe au tuyau existant affaibli (« sarcophage » de béton). Les temps de séchage ont été respectés en maintenant une circulation alternée durant tout le week-end 1er août 2010 (en accord avec le service de la voirie de Montpellier).

Cette réparation ne peut être considérée que comme une solution transitoire à court terme. En effet, l'état de corrosion avancé de ce tuyau obligera une intervention dans le futur. Mais, les conditions actuelles de fonctionnement des installations desservies par ce tuyau, la station de pompage de l'avenue de Lodève qui alimente en majeure en partie les étages 105 et 80 de la ville, ne permettent qu'un temps d'intervention de quelques heures.

I.1.4. Les travaux de renouvellement ◄

La présente rubrique décrit les travaux de renouvellement réalisés dans l'exercice par le délégataire. La présentation financière est fournie dans le Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale.

Renouvellement sur les ouvrages de production et de surélévation

- Source du Lez

➢Renouvellement des cellules moyenne tension

- Station François Arago

Renouvellement en inox de la conduite d'air surpessé de la galerie des filtres

Réservoirs et stations de pompage

- Montmaur-Colombière : Renouvellement du transformateur

- <u>Montmaur-Colombière</u> : Renouvellement du T.G.B.T.

- <u>Montmaur-Colombière</u> : Renouvellement de la pompe n°3 étage 105

Compteurs, branchements et réseaux

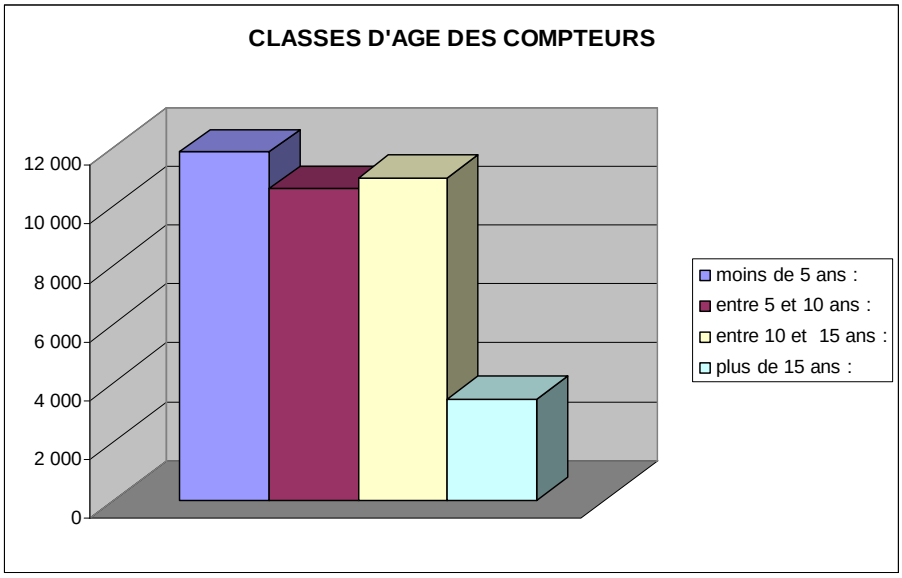
Globalement le renouvellement des compteurs s'établi comme suit :

Renouvellement des compteurs	2009	2010	N/N-1
Nombre de compteurs	36 236	36 933	1,9%
Nombre de compteurs remplacés	1 129	1 108	-1,9%
Taux de compteurs remplacés	3,1	3.0	-3,2%

Soit par classes de diamètre depuis 2004 :

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
- Ø ≤ 40 mm total remplacé	1 441	1 238	2 647	691	426	1 048	1085
- Ø > 40 mm total remplacé	7	7	26	31	58	81	23
TOTAL	1 448	1 245	2 673	722	484	1 129	1 108

Soit par classes d'âges au 31/12/2010 :



Le rythme de renouvellement des compteurs a été adapté pour tenir compte de la baisse de l'âge moyen des compteurs qui est aujourd'hui égal à 9 ans.

Globalement le renouvellement des Branchements s'établi comme suit :

Renouvellement des branchements plomb	2009	2010	N/N-1
Nombre de branchements	33 230	33 351	0,36%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	6 376	4 732	-25,8%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	19%	15%	-21,1%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	1630	1644	+ 0,86%
% de branchements plomb supprimés	20,36%	25,78%	26,6%

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

Soit depuis 2004 :

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1683	1660	1633	1637	1630	1630	1644

Maintien du rythme soutenu de renouvellement de branchements en plomb cette année, le nombre de branchements renouvelés est de 1 644 pour l'année 2010.

Diamètre	Nombre de branchements en Plomb	
	Total restant fin 2010	Renouvelés en 2010
15/20	2 807	1 587
25/35	35	0
40	1 890	57
Total	4 732	1 644

Les principales opérations de renouvellement de canalisations réalisées concernent :

RUE	DEPOSE ml	DEPOSE matériau	DN	POSE ml	POSE matériau	DN
Boulevard de Strasbourg, rue Farges, rue des Aiguerelles	130 ml	Fonte	150	130 ml	Fonte	150
Boulevard de Strasbourg, rue Farges, rue des Aiguerelles	100ml	Fonte	100	100ml	Fonte	100
Rue de la République	320 ml	Fonte	150	320 ml	Fonte	150
Rue Anatole France	160 ml	Fonte	100	160 ml	Fonte	100
Boulevard Gambetta	30 ml	Fonte	250	30 ml	Fonte	250
Avenue de Lodève (début de l'avenue)	25 ml	Fonte	300	25 ml	Fonte	300
Rue Uranie à Juvignac	*20 ml*	*Fonte*	*200*	*20 ml*	*Fonte*	*200*
Rue Bugarel	*150 ml*	*Fonte*	*150*	*35 ml*	*Fonte*	*150*
Rue Bouschet de Bernard	*75 ml*	*Fonte*	*100*	*75 ml*	*Fonte*	*100*
TOTAL	*1 010 ml*			*1 010 ml*		

- VANNES : renouvellement de 29 vannes : 14 ∅ 80, 6 ∅ 150, 4 ∅ 200 et 5 ∅ 300.

L'évolution depuis 2004 est la suivante :

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1 271 ml	1 369 ml	2 475 ml	3 514 ml	2 313 ml	2 998 ml	1 010 ml

I.1.5. Les travaux neufs

La présente rubrique décrit les travaux de premier établissement réalisés dans l'exercice par le délégataire et ceux, le cas échéant, réalisés par la Collectivité et mis à disposition du délégataire. La présentation financière concernant la première catégorie est fournie dans le Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale.

Réseaux, branchements et compteurs

Au cours de l'exercice, des travaux d'extension du réseau ont été réalisés. L'évolution globale de ce patrimoine est résumée dans les tableaux suivants :

Appareils publics : état au 31 décembre 2010

DESIGNATION	QUANTITE			
	2007	2008	2009	2010
Fontaines a boire	5	5	5	5
Fontaines - jets d'eau	62	64	64	64
Bouches de lavage (estimation)	2.127	2.127	2.127	2.127
Bornes de puisage	10	10	10	10
Abreuvoir	3	3	3	3
Poteaux agricoles	1	1	1	1
Urinoirs et w.c. publics	6	6	6	6
Prises d'incendie dont : . Diam < 100 mm . Diam > ou = 100 mm	2.480 (60) (2420)	2.480 (60) (2420)	2.486 (60) (2426)	2.486 (60) (2426)
TOTAUX APPAREILS PUBLICS	**4.694**	**4.696**	**4.702**	**4.702**

Canalisations : état au 31 décembre 2010

	LONGUEUR	FONTE		ACIER	CIMENT	PVC	POLY-ETHY-LENE(m)
DIAMETRE (mm)	TOTALE 2008 (m)	JOINT PLOMB (m)	JOINT CAOUTCHOUC (m)	SOUDE/ VISSE (m)		(m)	
Adduction							
2000							
1800	400				400		
1400	230				230		
1300	9 263				9 263		
1200	451			101	350		
1000	85				85		
800	22			15	7		
700	152			152			
600							

	LONGUEUR	FONTE		ACIER	CIMENT	PVC	POLY-ETHY-LENE(m)
DIAMETRE (mm)	TOTALE 2008 (m)	JOINT PLOMB (m)	JOINT CAOUTCHOUC (m)	SOUDE/ VISSE (m)		(m)	
500	103			103			
TOTAL	**10 706**			**371**	**10 335**		
Distribution							
1300	1.384				1 384		
1200	3 570				3 570		
1000	11 163				11 163		
900	13 004				13 004		
800	1 878	1 878					
700	6 859		5 173		1 686		
600	6 999	400	6 569	30			
500	20 685	16 015	4 460				210
400 – 450	11 282	10 565	673	44			
300 – 325	70 527	15 403	55 124				
250	29 490		29 350				140
200 217 225	37 774	160	37421				193
175 162 180	1 445					1 445	
150	220 585	10 836	208 663		1 086*		
125 120 135	211		211				
100 108 110	121 686	11 503	109 399	5		729	50
80 90	50 255	2 156	48 019				80
70	100						100
60 65	11 353		7 799	12		250	3 292
50 54	2 398						2 398
40	401		100				301
30 et moins	0						
TOTAL	**623 049**	**68 916**	**512 961**	**91**	**31 893**	**2 424**	**6 764**
Total général 2010	***633 755***	***68 916***	***512 961***	***462***	***42 228***	***2 424***	***6 764***
Total général 2009	***633 755***	***68 916***	***512 961***	***462***	***42 228***	***2 424***	***6 764***

* amiante ciment

Branchements : état au 31 décembre 2010

	Nombre				Longueur (m)			
	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
1 – Plomb, dont :	9 636	8 006	6 376	4 732	93 338	77 510	61 579	45 315
▪ Diam 15/20	7 425	5 899	4 394	2 807	74 022	58 938	43 901	28 045
▪ Diam 25/35	35	35	35	35	3 750	3 750	3 750	3 750
▪ Diam 40	2 176	2 072	1 947	1 890	15 566	14 822	13 928	13 520
2 - Polyéthylène, dont :	22 530	24 255	26 009	27 774	134 440	150 903	167 516	184 385
▪ Diam 15/20	4 687	4 687	4 687	4 687	32 771	32 771	32 771	32 771
▪ Diam 25/35	16 293	17 873	19 494	21 202	89 580	104 962	120 617	137 078
▪ Diam 40	584	584	680	714	4 149	4 149	4 834	5 077
▪ Diam > 40	966	1 111	1 148	1 171	7 940	9 021	9 294	9 459
3 – Fonte, dont :	841	845	845	845	5 901	5 929	5 929	5 929
▪ Diam > 40	841	845	845	845	5.901	5.929	5.929	5.929
TOTAL	**32 795**	**33 007**	**33 106**	**33 351**	**232 294**	**233 679**	**234 342**	**235 629**

Compteurs : état au 31 décembre 2010

DIAMETRE ≤ 40 mm				DIAMETRE > 40 mm				TOTAL			
2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
34 473	35 407	35 757	36 448	457	554	479	485	34 930	35 961	36 236	36 933

TABLEAU RECAPITULATIF :

Canalisations	2009	2010	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	868,8	869,4	0,07%
Longueur d'adduction (ml)	10 706	10 706	0,0%
Longueur de distribution (ml)	858 073	860 372	0,5%
▪ dont canalisations	623 049	623 049	0,0%
▪ dont branchements	235 024	235 629	0,26%
Équipements	**2009**	**2010**	**N/N-1**
Nombre d'appareils publics (*)	4 702	4 702	0,0%
▪ dont poteaux d'incendie	2 426	2 426	0,0%
▪ dont bouches d'incendie	60	60	0,0%
▪ dont bouches de lavage	2 127	2 127	0,0%
▪ dont bornes de puisage	10	10	0,0%
▪ dont bouches d'arrosage	5	5	0,0%
Branchements	**2009**	**2010**	**N/N-1**
Nombre de branchements	33 230	33 351	0,36%
Compteurs	**2009**	**2010**	**N/N-1**
Nombre de compteurs	36 236	36 933	1,92%

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

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

REALISES PAR LE FERMIER	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Branchements neufs	90	212	212	97	61	121
Longueur	740	1695	1695	651	305	605
Compteurs municipaux	35	- 2	- 29	39	- 335	4

I.2. Le prix du service

I.2.1. La tarification

La collectivité fixe les éléments de tarification du service, à l'exception des taxes et redevances, qui relèvent des prérogatives des agences de l'eau et de l'Etat.

I.2.2. Le prix du service

A titre indicatif sur la commune MONTPELLIER, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m3 et pour 120 m3 [**D 102.0**], au premier janvier est la suivante :

MONTPELLIER Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2010	Montant Au 01/01/2011	N/N-1
Part délégataire			**129,78**	**132,93**	**2,43%**
▪ Abonnement			17,80	18,22	2,36%
▪ Consommation	120	0,9559	111,98	114,71	2,44%
Part collectivité(s)			**7,52**	**7,52**	**0,00%**
▪ Consommation	120	0,0627	7,52	7,52	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,0800**	**11,12**	**9,60**	**-13,67%**
Organismes publics			**22,80**	**25,20**	**10,53%**
▪ Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2100	22,80	25,20	10,53%
Total HT			**171,22**	**175,25**	**2,35%**
▪ TVA			9,42	9,64	2,34%
Total TTC			**180,64**	**184,89**	**2,35%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**1,51**	**1,54**	**1,99%**

I.3. Le contrat

La Collectivité, Autorité organisatrice, a confié à Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux les missions suivantes au titre de son service d'eau potable : Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements

Veolia Eau- Compagnie Générale des Eaux s'engage à exercer ces missions dans une démarche de progrès permanent et dans le respect des valeurs et des principes essentiels du service public : continuité et accessibilité à tous, égalité des usagers, adaptabilité et transparence.

I.3.1. L'historique de la délégation

Le service de Communauté d'Agglomération de Montpellier / Ville de Montpellier a été délégué dans le cadre d'un contrat de type Affermage en date du 01/01/1990.

Ce contrat a été adapté par les avenants suivants :

Avenant		Date d'effet	Commentaire
07	Avenant n°7	28/11/2007	Révision quinquennale. Le renouvellement des canalisations est intensifié. Dotation de 6 000 000 € HT pour ces travaux. Individualisation des compteurs d'eau et instauration de 2 tranches de consommation avec modification de tarif sur 120 m3. Les travaux prévus aux avenants n°s 2 et 3 sont achevés. Le sol de dégagé sur ces opérations est affecté à des travaux de sectorisation du réseau d'eau potable.
6	Avenant n°6	03/09/2002	Listage des installations intégrées dans le périmètre d'affermage. Définition des conditions de renouvellement des branchements en plomb. Prise en compte des tarifs définis en mai 1997.
5	Avenant n°5	15/01/2001	Transfert de Vivendi Universal à Compagnie Générale des Eaux.
4	Avenant n°4	01/04/2000	Substitution de la Compétence du District de Montpellier à la Ville pour les clauses concernant l'exécution du service d'assainissement. Effet au 01.04.2000 pour les clauses financières.
3	Avenant n°3	14/09/1997	Cet avenant prend acte du report à une date indéterminée de l'extension-amélioration de la STEP du District ; - des adaptations réalisées sur l'ensemble des installations existantes pour faire face durablement aux besoins des usagers pendant cette période de transition ; - des changements intervenus dans le calendrier de réalisation des trx de renforcement prévus à l'av. n° 2 ; - du projet d'av. au traité liant le District à son Fermier.
2	Avenant n°2	29/07/1994	Une dotation est versée pour rendre créditeur le fonds spécial. Réalisation d'une étude et de travaux pour renforcer la sécurité d'alimentation en eau potable de la ville. Charges nouvelles relative au service d'assainissement. Révision des rémunérations et de leur indexation.
1	Avenant n°1	01/01/1994	La loi sur l'eau n° 92- 3 du 3.1.1992 impose que la facture d'eau comprenne un montant calculé en fonction du volume réellement consommé par l'abonné.

Avenant(s) de l'année 2010

Avenant		Date d'effet	Commentaire
08	Avenant n°8	01/01/2010	Suppression des frais d'administration générale et baisse du tarif, investissement pour sécurisation des ouvrages dans le cadre des OIV

I.3.2. Les engagements vis-à-vis des tiers

Sans objet.

Chapitre II La qualité du service

II.1. La continuité du service ◄

Disposer de l'eau en permanence est un facteur essentiel de satisfaction de nos clients.

Le **taux d'occurrence des interruptions de service non programmées** [**P 151.1]** mesure la continuité du service :

	2009	2010
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	**2,68**	**5,90**
▪ Nombre d'interruptions de service	97	218
▪ Nombre d'abonnés (clients)	36 236	36 933

II.2. La qualité de l'eau ◄

L'eau est l'un des produits alimentaires les plus contrôlés.

Le Code de la Santé Publique impose des normes très strictes aux eaux destinées à la consommation humaine :

- Ne pas contenir de micro-organismes, de parasites ou toutes autres substances constituant un danger potentiel pour la santé des personnes ;
- Être conformes à des **Limites de Qualité** pour les paramètres susceptibles de générer des effets immédiats ou à plus long terme sur la santé des consommateurs ;
- Satisfaire à des **Références de Qualité**, valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau et d'évaluation de risques pour la santé des personnes.

Ces textes définissent précisément le contrôle sanitaire (paramètres à analyser et fréquence d'analyse) et la surveillance à mettre en place par le délégataire. Cette surveillance comprend notamment :

- l'examen régulier des installations
- le contrôle de l'efficacité de la désinfection
- un programme de tests et d'analyses en fonction des risques identifiés que peuvent présenter les installations.

La conformité de l'eau distribuée est mesurée au robinet du consommateur.

Paramètres microbiologiques	2009	2010
Taux de conformité microbiologique	**100,00 %**	**99,39 %**
▪ Nombre de prélèvements conformes	465	489
▪ Nombre de prélèvements non conformes	0	3
▪ Nombre total de prélèvements	465	492

Paramètres physico–chimique	2009	2010
Taux de conformité physico-chimique	**100,00 %**	**98,08 %**
▪ Nombre de prélèvements conformes	161	153
▪ Nombre de prélèvements non conformes	0	3
▪ Nombre total de prélèvements	161	156

Veolia Eau assure en complément du contrôle sanitaire une surveillance permanente de la qualité de l'eau. Le tableau ci-dessous dénombre les analyses effectuées selon le type de paramètres (microbiologique ou physico-chimique) et le contexte de l'analyse. Ces chiffres intègrent les prélèvements réalisés à la ressource, sur l'eau produite et sur l'eau distribuée.

	Contrôle Sanitaire	Surveillance par le Délégataire	Analyses Supplémentaires
Microbiologique	2 958	1 551	4
Physico-chimique	8 956	1 640	0

Les paramètres ayant fait l'objet d'au moins une non-conformité aux limites de qualité sont les suivants :

Paramètres	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
Chlortoluron	0	0,43	1	0	12	0	0,1 µg/l
Escherichia coli /100ml	0	28	2	3	492	230	0 n/100ml
Entérocoques fécaux	0	1	2	0	492	230	0 n/100ml
Nickel	0	130	2	0	14	0	20 µg/l

Les analyses réalisées à la ressource, sur l'eau produite et l'eau distribuée, ainsi que les résultats d'analyse, sont détaillées au paragraphe V.1.2 Contrôles de l'eau. La composition moyenne de l'eau du robinet y figure également.

Accréditation "analyse de la qualité de l'eau"

Pour assurer sa mission de surveillance sanitaire, VEOLIA EAU s'adresse à un laboratoire accrédité, ce qui garantit le recours systématique aux protocoles normalisés et la capacité à réaliser les analyses en urgence, 24h / 24 si nécessaire.

II.3. La satisfaction des usagers

II.3.1. Taux de réclamations

Par ailleurs, les **réclamations** écrites sont enregistrées et font l'objet d'un traitement personnalisé. En 2008, un nouveau dispositif d'enregistrement et de suivi conforme aux exigences de la certification ISO 9001 (2000) a été mis en place. L'évolution de l'indicateur ci après s'explique par le changement de modalités d'enregistrement, et non par une dégradation du niveau de service fourni aux consommateurs.

Le taux de réclamations **[P 155.1]**, qui prend en compte les réclamations écrites (courrier et mail principalement) liées à un non respect d'exigences réglementaires, contractuelles ou d'engagement de service, a évolué comme suit :

	2009	2010
Taux de réclamations écrites (pour 1000 abonnés)	**1,13**	**0,76**
▪ Nombre de réclamations écrites	41	28
▪ Nombre d'abonnés (clients) desservis	36 236	36 933

Qualité du recouvrement

La rigueur de gestion du service contribue à la satisfaction des clients. La qualité du recouvrement mesurée par le taux d'impayé **[P 154.0]** constitue un indicateur de qualité de service, tant pour la Collectivité que pour le consommateur final.

	2009	2010
Taux d'impayés	0,22 %	0,64 %
▪ Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	44 437	130 778
▪ Montant facturé N - 1 en € TTC	20 279 202	20 502 991

II.3.2. Nos engagements de qualité de service ◄

La Charte Service Client, des engagements contrôlés

A travers sa Charte Service Client, Veolia Eau s'engage sur la qualité du service rendu à ses clients et sur sa rapidité d'intervention.

Afin de mesurer nos progrès, nous suivons attentivement ces engagements, et en cas de non-respect, nous remboursons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau avec un minimum de 23 €.

Taux de respect global de la charte : 99.21%

Nombre d'indemnisations charte : 23

La qualité du service se mesure également par le respect du délai d'ouverture d'un branchement pour un nouvel abonné **[P 152.1]**, délai sur lequel **[D 151.0]** VEOLIA EAU s'est engagé :

	2009	2010
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	96,29 %	99,97 %
▪ Nombre total de branchements ouverts	2 726	2 974
▪ Nombre de branchements ouverts dans le délai	2 625	2 973

II.4. L'accès à l'eau

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

	2009	2010
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	1 625	1 204

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

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

Dans ce cadre, des abandons de créance ont été accordés ou des versements au fonds de solidarité effectués, dont le nombre et les montants figurent au tableau ci après :

	2010
Volume vendu selon le décret (m3)	23 627 071

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.

A défaut la valeur de l'indicateur est la suivante : 63 890 € / 23 627 071 **= 0.0027**

A titre de comparaison la valeur de l'indicateur était de 0.00312 en 2009.

Chapitre III La performance environnementale

III.1. La gestion de la ressource ◄

Protection des captages

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau, car c'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 **[P 108.3]** (voir définition dans le glossaire du Chapitre V) permet d'apprécier l'avancement de cette démarche :

	2009	2010
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	**59 %**	**60 %**

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

	2009	2010
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production		
▪ Portaly	60 %	60 %
▪ Source du Lez	60 %	60 %

L'adéquation de la ressource aux besoins

Suivi hydrologique de l'aquifère de la Source de Lez

Conformément à la convention qui nous lie au CERGA, il est établi un rapport annuel dont les conclusions sont les suivantes :

Synthèse générale

L'année 2010 est caractérisée par une forte pluviosité (1243 mm) supérieure à la moyenne des 30 dernières années (956 mm) ; il y a eu 96 jours de pluie (86 en 2008 pour un cumul de 1273 mm). Les cumuls les plus importants sont ceux de février (194 mm), de septembre (168 mm) et d'octobre (215 mm).

La source avait cessé de déborder le 13 juin 2009 et n'a plus débordé jusqu'au 14 janvier 2010 (bien que les pluies de fin décembre 2009 aient fait remonter le niveau très près de la cote 65 m). La source déborde ensuite jusqu'au 27 mai puis entame son étiage ; les fortes pluies de début février permettent au niveau d'atteindre sa cote la plus élevée de l'année : **66,90 m NGF** le 18 février.

L'année 2010 est caractérisée par un étiage d'un peu plus de cinq mois, du 27 mai au 31 octobre. Le niveau descend d'abord de manière régulière jusqu'au 6 septembre où il atteint sa cote la plus basse de l'année : **42,60 m NGF** (soit 22,4 m de rabattement). Les fortes pluies du 6 et 7 septembre provoquent une remontée du niveau jusqu'à la cote 60,70 m NGF atteinte le 12 puis celui-ci amorce une nouvelle descente interrompue par les averses du 10 octobre (remontée jusqu'à 62,70 m). Enfin, ce sont les pluies du 29 au 31 qui permettent à la source de déborder à partir du 31 octobre. La source déborde ensuite jusqu'à la fin de l'année avec un pic de crue (66,35 m NGF) le 23 décembre. La brièveté de l'étiage et les crues assez modestes de la source s'expliquent par l'étalement des pluies sur un grand nombre de jours.

Le volume pompé au cours de l'année 2010 est de 32,95 millions de m^3 (33,64 millions de m^3 en 2009) dont 16,05 millions de m^3 prélevés au cours de l'étiage et 2,10 millions de m^3 dérivés vers le Lez ; le débit de pompage moyen de l'année est de 1,042 m^3/s. Le volume total fourni par la source ne peut pas être calculé car la DIREN a cessé les jaugeages en raison de dégradations trop fréquentes.

Le rabattement est faible (22,4 m), ce qui n'apporte pas d'éléments nouveaux permettant d'affiner la connaissance sur les réserves profondes de l'aquifère. Le comportement de la source montre une fois encore que **seules les réserves renouvelables de la partie supérieure de l'aquifère karstique ont été sollicitées**.

Le suivi piézométrique du bassin d'alimentation de la source du Lez en 2010 n'apporte pas d'éléments nouveaux pour compléter la connaissance des relations entre les différentes zones de ce bassin et la source. **En effet, seules les données de 9 piézomètres (sur un total de 24) sont exploitables** (pannes, erreurs de mesure, mesures trop peu nombreuses pour les piézomètres suivis manuellement).

Les éléments disponibles confirment que les zones en relations préférentielles avec la source du Lez se situent **le long de la faille de Corconne**, entre le massif du Coutach au nord et le Bois de Saint-Mathieu (piézomètre n° 4) au sud et dans **le secteur au nord-est de la source**, en direction de Fontanès.

En ce qui concerne les pollutions et la vulnérabilité, aucun problème n'est apparu à ce jour à la source. Cependant, le développement urbain au nord de Montpellier a amené la réalisation de nombreux équipements collectifs dont plusieurs présentent des risques sérieux pour la source du Lez. Une réévaluation de ces risques paraît indispensable.

III.2. La maîtrise des prélèvements sur le milieu naturel ◄

III.2.1. Réduction des pertes en réseau

Réduire les pertes en réseau, c'est agir triplement en faveur du développement durable : en diminuant les prélèvements dans le milieu naturel, en réduisant les rejets après usage, en maîtrisant les coûts pour l'usager sur le pompage, le traitement, le transport et l'assainissement.

Le bon entretien du réseau et des équipements de distribution est un facteur essentiel à cet égard, ainsi que les campagnes de recherche de fuites menées à échéances régulières.

L'état du patrimoine est apprécié notamment par les 2 indices du tableau suivant, qui sont rapportés à la longueur du réseau :

- l'Indice linéaire des volumes non comptés **[P 105.3]** qui recense tous les volumes non comptés; il donne une indication sur la politique de comptage,
- Indice linéaire de pertes en réseau **[P 106.3]** qui reflète le niveau de pertes en réseau, variable selon le milieu (urbain ou rural).

Le calcul de ces indicateurs est établi sur la base des volumes détaillés au paragraphe « I.1.1 Les volumes ».

		2009	2010
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) **(A-B)/(L/1000)/365**		**27,64**	**25,99**
▪ Volume mis en distribution (m3)	A	30 300 720	29 537 983
▪ Volume comptabilisé 365 jours (m3)	B	24 015 492	23 627 071
▪ Longueur de canalisation de distribution (ml)	L	623 049	623 049

		2009	2010
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) **(A-B)/(L/1000)/365**		**26,43**	**24,36**
▪ Volume mis en distribution (m3)	A	30 300 720	29 537 983
▪ Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	B	24 290 618	23 997 204
▪ Longueur de canalisation de distribution (ml)	L	623 049	623 049

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

	2009	2010	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	97	90	-7,2%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur branchement	238	205	-13,9%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,7	0,7	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	94	79	- 15.9 %
Nombre de fuites sur équipement	36	16	-55,6%
Nombre de fuites réparées	465	390	-16,1%
Linéaire soumis à recherche de fuites		39 050	

Le détail des fuites décelées et réparées est porté sur les 2 tableaux suivants :

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite sur branchement Eau	04/01/2010	JUVIGNAC	RUE GEORGES BRASSENS	1
Fuite sur branchement Eau	17/03/2010	JUVIGNAC	ALLEE DES TERRASSES DE FONTCAUDES	5
Fuite sur branchement Eau	18/03/2010	JUVIGNAC	ROUTE DE LAVERUNE	110
Fuite sur branchement Eau	19/03/2010	JUVIGNAC	ROUTE DE LAVERUNE	87
Fuite sur branchement Eau	03/05/2010	JUVIGNAC	RUE DES ARAMONS	5
Fuite sur branchement Eau	12/05/2010	JUVIGNAC	AVENUE DES HAMEAUX DU GOLF	4
Fuite sur branchement Eau	11/05/2010	JUVIGNAC	AV DES HAUTS DE FONTCAUDE	77
Fuite sur branchement Eau	03/06/2010	JUVIGNAC	RUE DES NEFLIERS	1
Fuite sur branchement Eau		JUVIGNAC	RUE DES BERGERONNETTES	44
Fuite sur branchement Eau	23/06/2010	JUVIGNAC	RUE DE LA CALADE	30
Fuite sur branchement Eau	28/06/2010	JUVIGNAC	RUE DES MIMOSAS	13
Fuite sur branchement Eau	09/07/2010	JUVIGNAC	LOT LE MARTINET	
Fuite sur branchement Eau	20/07/2010	JUVIGNAC	RUE DE LA CALADE	

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	JUVIGNAC	RUE DE L ESTRAGON	46
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	JUVIGNAC	RUE DES MIMOSAS	23
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	JUVIGNAC	R LA BERGERIE DE CAUNELLE	39
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	JUVIGNAC	RUE DES MESANGES	13
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	JUVIGNAC	RUE WOLFGANG AMADEUS MOZART	12
Fuite sur branchement Eau	06/10/2010	JUVIGNAC	RUE MARCEL PAGNOL	7
Fuite sur branchement Eau	13/10/2010	JUVIGNAC	RUE DES MESANGES	13
Fuite sur branchement Eau	03/11/2010	JUVIGNAC	RUE DES ARAMONS	22
Fuite sur branchement Eau	10/11/2010	JUVIGNAC	RUE DES CIGALES	52
Fuite sur branchement Eau	22/12/2010	JUVIGNAC	RUE DES FAUVETTES	5
Fuite sur branchement Eau	30/12/2010	JUVIGNAC	RUE WOLFGANG AMADEUS MOZART	7
Fuite sur branchement Eau	04/01/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LODEVE	107
Fuite sur branchement Eau	04/01/2010	MONTPELLIER	IMPASSE DES COCCINELLES	4
Fuite sur branchement Eau	08/01/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE NIMES	73
Fuite sur branchement Eau	11/01/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE PALAVAS	99
Fuite sur branchement Eau	12/01/2010	MONTPELLIER	RUE DU CLOS SAINT GEORGES	180
Fuite sur branchement Eau	13/01/2010	MONTPELLIER	ROUTE DE LAVERUNE	
Fuite sur branchement Eau	15/01/2010	MONTPELLIER	AV DU PR JEAN LOUIS VIALA	545
Fuite sur branchement Eau	19/01/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LA POMPIGNANE	1300
Fuite sur branchement Eau	20/01/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LODEVE	160
Fuite sur branchement Eau	21/01/2010	MONTPELLIER	RUE BERTRAND DE BORN	37
Fuite sur branchement Eau	21/01/2010	MONTPELLIER	RUE RHEA	3

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite sur branchement Eau	21/01/2010	MONTPELLIER	RUE RAYMOND RECOULY	
Fuite sur branchement Eau	26/01/2010	MONTPELLIER	RUE DE MAJORQUE	1
Fuite sur branchement Eau	26/01/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA ROQUETURIERE	934
Fuite sur branchement Eau	26/01/2010	MONTPELLIER	RUE MAURICE LE BOUCHER	137
Fuite sur branchement Eau	26/01/2010	MONTPELLIER	RUE DES COQUELICOTS	21
Fuite sur branchement Eau	26/01/2010	MONTPELLIER	AV SAINT MAURICE DE SAURET	
Fuite sur branchement Eau	26/01/2010	MONTPELLIER	RUE ALEXANDRE MAURY	6
Fuite sur branchement Eau	27/01/2010	MONTPELLIER	RUE JOSEPH SEBASTIEN PONS	181
Fuite sur branchement Eau	27/01/2010	MONTPELLIER	RUE DE MAJORQUE	1
Fuite sur branchement Eau	01/02/2010	MONTPELLIER	PLACE CARNOT	4
Fuite sur branchement Eau	02/02/2010	MONTPELLIER	RUE DE SYRACUSE	
Fuite sur branchement Eau	02/02/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA CAVALERIE	9
Fuite sur branchement Eau	02/02/2010	MONTPELLIER	RUE BERTRAND DE BORN	23
Fuite sur branchement Eau	04/02/2010	MONTPELLIER	RUE FRANCOIS TRUFFAULT	
Fuite sur branchement Eau	04/02/2010	MONTPELLIER	RUE HAGUENOT	25B
Fuite sur branchement Eau	04/02/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU BITERROIS	181
Fuite sur branchement Eau	04/02/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA CROIX	2
Fuite sur branchement Eau	10/02/2010	MONTPELLIER	R LA METAIRIE DE L OISEAU	35
Fuite sur branchement Eau	10/02/2010	MONTPELLIER	RUE DE L AIGUELONGUE	182
Fuite sur branchement Eau	11/02/2010	MONTPELLIER	RUE DU FAUBOURG FIGUEROLLES	27
Fuite sur branchement Eau	12/02/2010	MONTPELLIER	RUE DU FAUBOURG BOUTONNET	32B
Fuite sur branchement Eau	15/02/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU PONT JUVENAL	13

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite sur branchement Eau	15/02/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE BARCELONE	300
Fuite sur branchement Eau	16/02/2010	MONTPELLIER	PLACE DE CALVI	3
Fuite sur branchement Eau	26/02/2010	MONTPELLIER	ALLEE AGNES MAC LAREN	219
Fuite sur branchement Eau	01/03/2010	MONTPELLIER	RUE LETZER ZAMENHOF	
Fuite sur branchement Eau	01/03/2010	MONTPELLIER	RUE LETZER ZAMENHOF	
Fuite sur branchement Eau	08/03/2010	MONTPELLIER	RUE DE BUGAREL	
Fuite sur branchement Eau	08/03/2010	MONTPELLIER	AVENUE GEORGES CLEMENCEAU	11
Fuite sur branchement Eau	10/03/2010	MONTPELLIER	RUE DE L UNIVERSITE	11
Fuite sur branchement Eau	11/03/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LODEVE	68
Fuite sur branchement Eau	15/03/2010	MONTPELLIER	RUE TOIRAS	
Fuite sur branchement Eau	15/03/2010	MONTPELLIER	RUE PIERRE CAUSSE	
Fuite sur branchement Eau	16/03/2010	MONTPELLIER	RUE SIMON REYNAUD	1
Fuite sur branchement Eau	18/03/2010	MONTPELLIER	RUE CIRCE	80
Fuite sur branchement Eau	23/03/2010	MONTPELLIER	RUE MARYSE BASTIE	190
Fuite sur branchement Eau	29/03/2010	MONTPELLIER	ALLEE DE LA MASSANE	8
Fuite sur branchement Eau	02/04/2010	MONTPELLIER	RUE DU PIOCH DE BOUTONNET	1024
Fuite sur branchement Eau	02/04/2010	MONTPELLIER	RUE DU PIOCH DE BOUTONNET	1024
Fuite sur branchement Eau	07/04/2010	MONTPELLIER	RUE DU CARRE DU ROI	15
Fuite sur branchement Eau	07/04/2010	MONTPELLIER	ROUTE DE MENDE	423
Fuite sur branchement Eau	07/04/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA JALADE	12
Fuite sur branchement Eau	07/04/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU MARCHE GARE	460
Fuite sur branchement Eau	09/04/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LODEVE	

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite sur branchement Eau	09/04/2010	MONTPELLIER	RUE MARCELLIN ALBERT	
Fuite sur branchement Eau	12/04/2010	MONTPELLIER	RUE FRANCEZE DE CEZELLI	3
Fuite sur branchement Eau	13/04/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LODEVE	138
Fuite sur branchement Eau	14/04/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LODEVE	
Fuite sur branchement Eau	15/04/2010	MONTPELLIER	RUE DES BOUISSETTES	
Fuite sur branchement Eau	15/04/2010	MONTPELLIER	RUE DEL MIEJOUR	137
Fuite sur branchement Eau	20/04/2010	MONTPELLIER	COUR DES CAMISARDS	88
Fuite sur branchement Eau	20/04/2010	MONTPELLIER	ALLEE GIORGIO DE CHIRICO	78
Fuite sur branchement Eau	26/04/2010	MONTPELLIER	ALLEE DES GREZES	
Fuite sur branchement Eau	26/04/2010	MONTPELLIER	RUE DES BOUISSETTES	940
Fuite sur branchement Eau	26/04/2010	MONTPELLIER	RUE DU GRAND SAINT JEAN	22
Fuite sur branchement Eau	26/04/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA JALADE	
Fuite sur branchement Eau	27/04/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA FONTAINE	11
Fuite sur branchement Eau	27/04/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA CHENAIE	192
Fuite sur branchement Eau	29/04/2010	MONTPELLIER	RUE GUILLAUME PELLICIER	28
Fuite sur branchement Eau	29/04/2010	MONTPELLIER	RUE FARGES	5
Fuite sur branchement Eau	30/04/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU MARECHAL LECLERC	350
Fuite sur branchement Eau	06/05/2010	MONTPELLIER	PLACE DE LA COMEDIE	1
Fuite sur branchement Eau	07/05/2010	MONTPELLIER	RUE DU PILORY	
Fuite sur branchement Eau	11/05/2010	MONTPELLIER	AVENUE D AGROPOLIS	1101
Fuite sur branchement Eau	11/05/2010	MONTPELLIER	RUE DES AIGUERELLES	15
Fuite sur branchement Eau	12/05/2010	MONTPELLIER	PLACE ALEXANDRE LAISSAC	

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite sur branchement Eau	12/05/2010	MONTPELLIER	RUE DE BUGAREL	
Fuite sur branchement Eau	12/05/2010	MONTPELLIER	RUE COMTE BERNARD	17
Fuite sur branchement Eau	17/05/2010	MONTPELLIER	RUE FRANCOIS FRANQUE	
Fuite sur branchement Eau	17/05/2010	MONTPELLIER	AVENUE HENRI MARES	18
Fuite sur branchement Eau	18/05/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU MAS ARGELLIERS	
Fuite sur branchement Eau	18/05/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU PONT TRINQUAT	1252
Fuite sur branchement Eau	21/05/2010	MONTPELLIER	RUE DU FAUBOURG BOUTONNET	28
Fuite sur branchement Eau	21/05/2010	MONTPELLIER	RUE COMTE BERNARD	15
Fuite sur branchement Eau	21/05/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA FIGAIRASSE	19
Fuite sur branchement Eau	26/05/2010	MONTPELLIER	RUE CHARLES VANEL	130
Fuite sur branchement Eau	27/05/2010	MONTPELLIER	RUE RENE LAENNEC	20
Fuite sur branchement Eau	31/05/2010	MONTPELLIER	RUE JOSEPH ROUMANILLE	10
Fuite sur branchement Eau	31/05/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LODEVE	
Fuite sur branchement Eau	31/05/2010	MONTPELLIER	RUE DU LANTISSARGUES	
Fuite sur branchement Eau	01/06/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU PONT JUVENAL	88
Fuite sur branchement Eau	01/06/2010	MONTPELLIER	CHEMIN DE MOULARES	70
Fuite sur branchement Eau	02/06/2010	MONTPELLIER	RUE MARESCHAL	15
Fuite sur branchement Eau	04/06/2010	MONTPELLIER	RUE DU MAS DE PERRETTE	42
Fuite sur branchement Eau	07/06/2010	MONTPELLIER	RUE BONNIER D ALCO	21
Fuite sur branchement Eau	09/06/2010	MONTPELLIER	AVENUE SAINT LAZARE	7
Fuite sur branchement Eau	09/06/2010	MONTPELLIER	RUE SAINT BARTHELEMY	11
Fuite sur branchement Eau	10/06/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA FIGAIRASSE	19

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite sur branchement Eau	15/06/2010	MONTPELLIER	RUE COMTE BERNARD	22
Fuite sur branchement Eau	21/06/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA REPUBLIQUE	1
Fuite sur branchement Eau	21/06/2010	MONTPELLIER	IMP JACQUES ANGE GABRIEL	40
Fuite sur branchement Eau	21/06/2010	MONTPELLIER	AVENUE BOUISSON BERTRAND	17
Fuite sur branchement Eau	22/06/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE PALAVAS	87
Fuite sur branchement Eau	28/06/2010	MONTPELLIER	RUE CLAUDE PERCIER	
Fuite sur branchement Eau	02/07/2010	MONTPELLIER	RUE D ARGENCOURT	
Fuite sur branchement Eau	07/07/2010	MONTPELLIER	QUAI LOUIS LE VAU	396
Fuite sur branchement Eau	07/07/2010	MONTPELLIER	ALL LES COLI CHANTECLERC	60
Fuite sur branchement Eau	09/07/2010	MONTPELLIER	AVENUE DES GARRATS	
Fuite sur branchement Eau	09/07/2010	MONTPELLIER	RUE ADAM DE CRAPONNE	
Fuite sur branchement Eau	09/07/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LODEVE	
Fuite sur branchement Eau	12/07/2010	MONTPELLIER	RUE BERTRAND DE BORN	23
Fuite sur branchement Eau	12/07/2010	MONTPELLIER	RUEALFRED BRUYAS	13
Fuite sur branchement Eau	15/07/2010	MONTPELLIER	RUE DES GELINOTTES	19
Fuite sur branchement Eau	15/07/2010	MONTPELLIER	RUE JOSEPH ROUMANILLE	10
Fuite sur branchement Eau	15/07/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU PONT TRINQUAT	1076
Fuite sur branchement Eau	15/07/2010	MONTPELLIER	RUE GUSTAVE COURBET	10
Fuite sur branchement Eau	15/07/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA CONDAMINE	36
Fuite sur branchement Eau	16/07/2010	MONTPELLIER	RUE JEAN BIGOT	15
Fuite sur branchement Eau	16/07/2010	MONTPELLIER	RUE DES AIGUERELLES	10
Fuite sur branchement Eau	19/07/2010	MONTPELLIER	RUE JEAN BIGOT	15
Fuite sur branchement Eau	19/07/2010	MONTPELLIER	RUE DES GELINOTTES	19

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite sur branchement Eau	20/07/2010	MONTPELLIER	RUE DU TRIOLET	548
Fuite sur branchement Eau	20/07/2010	MONTPELLIER	PLACE DE LA VOIE DOMITIENNE	
Fuite sur branchement Eau	09/08/2010	MONTPELLIER	ALL LES COLI CHANTECLERC	85
Fuite sur branchement Eau	23/08/2010	MONTPELLIER	RUE DU CHEVREFEUILLE	12
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE PRAIRIAL	172
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE D ORAN	3
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	AVENUE CHANCEL	27
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	R PR JEAN GABRIEL POUS	36
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE JEANNE DE CHARRIN	4
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	IMPASSE DES ROBINIERS	63
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE GUGLIELMO MARCONI	10
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE CHANOINE BESSEDE	10
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE BONNIER D ALCO	3
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE JEAN CLAUDE FORESTIER	21
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE DES BOUISSETTES	505
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE DES CORONILLES	9
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	IMPASSE DES MIMOSAS	10
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	PLACE DE LA CLAMOUSE	36
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE JEAN GIONO	3
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	AVENUE D AGROPOLIS	
Fuite sur branchement Eau	04/10/2010	MONTPELLIER	R PR JEAN GABRIEL POUS	40
Fuite sur branchement Eau	06/10/2010	MONTPELLIER	RUE DES EIDERS	132
Fuite sur branchement Eau	07/10/2010	MONTPELLIER	RUE DU MUSCADET	136

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite sur branchement Eau	07/10/2010	MONTPELLIER	RUE ARNAUD LART	16
Fuite sur branchement Eau	07/10/2010	MONTPELLIER	RUE DU TRIOLET	548
Fuite sur branchement Eau	08/10/2010	MONTPELLIER	R DU FAUBOURG SAINT JAUMES	40
Fuite sur branchement Eau	08/10/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU VERT BOIS	119
Fuite sur branchement Eau	12/10/2010	MONTPELLIER	CHEMIN DES BARQUES	9
Fuite sur branchement Eau	13/10/2010	MONTPELLIER	ROUTE DE LAVERUNE	66
Fuite sur branchement Eau	14/10/2010	MONTPELLIER	IMPASSE ANDREA PALLADIO	64
Fuite sur branchement Eau	25/10/2010	MONTPELLIER	RUE MARESCHAL	6
Fuite sur branchement Eau	27/10/2010	MONTPELLIER	PLACE DE LA CHAPELLE NEUVE	7
Fuite sur branchement Eau	03/11/2010	MONTPELLIER	R DU FAUBOURG SAINT JAUMES	40
Fuite sur branchement Eau	03/11/2010	MONTPELLIER	RUE JEAN CLAUDE FORESTIER	36
Fuite sur branchement Eau	03/11/2010	MONTPELLIER	PLACE DE LA CLAMOUSE	36
Fuite sur branchement Eau	03/11/2010	MONTPELLIER	RUE DU MAS SAINT PIERRE	859
Fuite sur branchement Eau	10/11/2010	MONTPELLIER	RUE ARISTIDE OLLIVIER	1
Fuite sur branchement Eau	15/11/2010	MONTPELLIER	AVENUE D AGROPOLIS	
Fuite sur branchement Eau	15/11/2010	MONTPELLIER	RUE DE LAS SORBES	611
Fuite sur branchement Eau	15/11/2010	MONTPELLIER	ALLEE SOEUR CHAGNY	4
Fuite sur branchement Eau	16/11/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LODEVE	268
Fuite sur branchement Eau	16/11/2010	MONTPELLIER	AVENUE MAURICE PLANES	262
Fuite sur branchement Eau	18/11/2010	MONTPELLIER	RUE DE BARCELONE	41
Fuite sur branchement Eau	22/11/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE PALAVAS	84
Fuite sur branchement Eau	22/11/2010	MONTPELLIER	AVENUE D ASSAS	8

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite sur branchement Eau	29/11/2010	MONTPELLIER	RUE DE LORRAINE	17
Fuite sur branchement Eau	30/11/2010	MONTPELLIER	RUE SAINTE URSULE	5
Fuite sur branchement Eau	02/12/2010	MONTPELLIER	RUE LE TITIEN	
Fuite sur branchement Eau	03/12/2010	MONTPELLIER	RUE DES CATALPAS	9
Fuite sur branchement Eau	07/12/2010	MONTPELLIER	IMPASSE DES PICHOLINES	90
Fuite sur branchement Eau	07/12/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA ROQUETURIERE	1291
Fuite sur branchement Eau	13/12/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU PONT JUVENAL	4
Fuite sur branchement Eau	13/12/2010	MONTPELLIER	ALLEE DES FRERES GRIMM	12
Fuite sur branchement Eau	13/12/2010	MONTPELLIER	RUE DE LORRAINE	17
Fuite sur branchement Eau	13/12/2010	MONTPELLIER	RUE DU ROC DE PEZENAS	8
Fuite sur branchement Eau	14/12/2010	MONTPELLIER	PLACE D OLYMPIE	
Fuite sur branchement Eau	21/12/2010	MONTPELLIER	RUE DES COLCHIQUES	16
Fuite sur branchement Eau	24/12/2010	MONTPELLIER	AVENUE ACHILLE DUCHENE	4
Fuite sur branchement Eau	28/12/2010	MONTPELLIER	AVENUE D OCCITANIE	
Fuite canalisation	15/02/2010	JUVIGNAC	RUE DE LA FONTAINE	28
Fuite canalisation	11/05/2010	JUVIGNAC	RUE DE LA RIVIERE	
Fuite canalisation	08/01/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE NIMES	73
Fuite canalisation	11/01/2010	MONTPELLIER	RUE D ALCO	
Fuite canalisation	12/01/2010	MONTPELLIER	RUE DU GENERAL CAMPREDON	13
Fuite canalisation	18/01/2010	MONTPELLIER	RUE DU SAINT SEPULCRE	18
Fuite canalisation	12/01/2010	MONTPELLIER	ROUTE DE MENDE	
Fuite canalisation	13/01/2010	MONTPELLIER	RUE FRANCOIS DE VILLENEUVE	34
Fuite canalisation	19/01/2010	MONTPELLIER	AVENUE EMILE BERTIN SANS	9

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite canalisation	22/01/2010	MONTPELLIER	RUE BELMONT	9
Fuite canalisation	25/01/2010	MONTPELLIER	RUE D ORAN	57
Fuite canalisation	26/01/2010	MONTPELLIER	RUE DES TOURTERELLES	2 BIS
Fuite canalisation	26/01/2010	MONTPELLIER	AVENUE PAUL BRINGUIER	141
Fuite canalisation	29/01/2010	MONTPELLIER	RUE SAINT PIERRE DE TREVISY	1
Fuite canalisation	02/02/2010	MONTPELLIER	RUE RONDELET	7
Fuite canalisation	08/02/2010	MONTPELLIER	ROUTE DE LODEVE	22
Fuite canalisation	15/02/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA PISCINE	417
Fuite canalisation	03/03/2010	MONTPELLIER	RUE DE BEAU SOLEIL	5
Fuite canalisation	04/03/2010	MONTPELLIER		49
Fuite canalisation	12/03/2010	MONTPELLIER	BOULEVARD DE STRASBOURG	4
Fuite canalisation	15/03/2010	MONTPELLIER	RUE BOUSCHET DE BERNARD	
Fuite canalisation	23/03/2010	MONTPELLIER	ROUTE DE LODEVE	
Fuite canalisation	23/03/2010	MONTPELLIER	RUE DES PIVOINES	
Fuite canalisation	23/03/2010	MONTPELLIER	AVENUE D ASSAS	5
Fuite canalisation	26/03/2010	MONTPELLIER	AV DU PR ETIENNE ANTONELLI	
Fuite canalisation	29/03/2010	MONTPELLIER	RUE DES FRAMBOISIERS	4
Fuite canalisation	06/04/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LODEVE	200
Fuite canalisation	07/04/2010	MONTPELLIER	RUE DES CLEMATITES	17
Fuite canalisation	15/04/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA BANDIDO	0
Fuite canalisation	16/04/2010	MONTPELLIER	AVENUE D HEIDELBERG	
Fuite canalisation	26/04/2010	MONTPELLIER	ESPACE MOSSON	
Fuite canalisation	27/04/2010	MONTPELLIER	BOULEVARD VIEUSSENS	18

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite canalisation	03/05/2010	MONTPELLIER	RUE FRANCOIS FRANQUE	
Fuite canalisation	07/05/2010	MONTPELLIER	RUE DE L ESTRAGON	
Fuite canalisation	11/05/2010	MONTPELLIER	ALLEE SOEUR CHAGNY	4
Fuite canalisation	12/05/2010	MONTPELLIER	ALLEE RUBENS	
Fuite canalisation	25/05/2010	MONTPELLIER	BOULEVARD BERTHELOT	13
Fuite canalisation	25/05/2010	MONTPELLIER	BOULEVARD BERTHELOT	13
Fuite canalisation	31/05/2010	MONTPELLIER	AVENUE D ASSAS	
Fuite canalisation	04/06/2010	MONTPELLIER	RUE CALYPSO	83
Fuite canalisation	04/06/2010	MONTPELLIER	RUE ANATOLE FRANCE	
Fuite canalisation	04/06/2010	MONTPELLIER	RUE CALYPSO	83
Fuite canalisation	07/06/2010	MONTPELLIER	RUE DE L EGLISE	4
Fuite canalisation	10/06/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE MAURIN	16
Fuite canalisation	11/06/2010	MONTPELLIER	AVENUE D ASSAS	15TER
Fuite canalisation	17/06/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA GALERA	
Fuite canalisation	23/06/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU PERE SOULAS	1035
Fuite canalisation	24/06/2010	MONTPELLIER	RUE DU PROFESSEUR FORGUE	
Fuite canalisation	25/06/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE LODEVE	125
Fuite canalisation	28/06/2010	MONTPELLIER	BOULEVARD DE STRASBOURG	33
Fuite canalisation		MONTPELLIER	RUE DE FONT COUVERTE	390
Fuite canalisation	06/07/2010	MONTPELLIER	PLACE SAINT DENIS	
Fuite canalisation	03/09/2010	MONTPELLIER	RUE HENRI BECQUEREL	765
Fuite canalisation	05/09/2010	MONTPELLIER	RUE DES GENEVRIERS	
Fuite canalisation	04/10/2010	MONTPELLIER	ALLEE JAMES ANDERSON	69

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite canalisation	04/10/2010	MONTPELLIER	BOULEVARD PENELOPE	
Fuite canalisation	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE DES ESCARCELIERS	348
Fuite canalisation	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE DU PETIT SEMINAIRE	250
Fuite canalisation	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE DES GENEVRIERS	
Fuite canalisation	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE EUGENE LISBONNE	7
Fuite canalisation	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE DE L AGENAIS	22
Fuite canalisation	04/10/2010	MONTPELLIER	RUE DE GIGNAC	363
Fuite canalisation	21/10/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE BOIRARGUES	257
Fuite canalisation	21/10/2010	MONTPELLIER	RUE DE L AGATHOIS	
Fuite canalisation		MONTPELLIER	RUE SAINTE BARBE	624
Fuite canalisation	26/10/2010	MONTPELLIER	RUE PLANTADE	14
Fuite canalisation	28/10/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE BOIRARGUES	161
Fuite canalisation	02/11/2010	MONTPELLIER	RUE DES CHASSEURS	38
Fuite canalisation	09/11/2010	MONTPELLIER	RUE DU JEU DE BOULES	
Fuite canalisation	13/12/2010	MONTPELLIER	RUE FOURMARIE	1
Fuite canalisation	15/11/2010	MONTPELLIER	RUE DE LA TOUR DE CANDELON	391
Fuite canalisation	19/11/2010	MONTPELLIER	RUE DU PIOCH DE BOUTONNET	744
Fuite canalisation	22/11/2010	MONTPELLIER	AVENUE DE MAURIN	36
Fuite canalisation	01/12/2010	MONTPELLIER	RUE LUNARET	10
Fuite canalisation	01/12/2010	MONTPELLIER	AVENUE DU MAS ARGELLIERS	
Fuite canalisation		MONTPELLIER	PERE SOULAS	
Fuite canalisation	06/12/2010	MONTPELLIER	RENE CASSIN	13

Type de l'intervention	Date de l'intervention	Commune de l'intervention	Rue de l'intervention	N°
Fuite canalisation	07/12/2010	MONTPELLIER	RUE SAINTE BARBE	
Fuite canalisation	07/12/2010	MONTPELLIER	AV DE L ECOLE D AGRICULTURE	
Fuite canalisation	13/12/2010	MONTPELLIER	RUE DES CASTORS	7
Fuite canalisation	14/12/2010	MONTPELLIER	AVENUE ABBE PAUL PARGUEL	948
Fuite canalisation	14/12/2010	MONTPELLIER	RUE DURAND	1
Fuite canalisation	17/12/2010	MONTPELLIER	RUE DES CERISIERS	15
Fuite canalisation	21/12/2010	MONTPELLIER	RUE MAURICE RAVEL	13
Fuite canalisation	21/12/2010	MONTPELLIER	RUE DES JONQUILLES	17
Fuite canalisation	21/12/2010	MONTPELLIER	PLACE EUGENE BATAILLON	
Fuite canalisation	23/12/2010	MONTPELLIER	AV DES MOULINS	3035
Fuite canalisation	24/12/2010	MONTPELLIER	RUE DES PALMIERS	11
Fuite canalisation	27/12/2010	MONTPELLIER	ROUTE DE LAVERUNE	51
Fuite canalisation	29/12/2010	MONTPELLIER	FONTCOUVERTE	

Afin d'améliorer l'efficacité et la réactivité de nos équipes de recherche de fuites, le centre opérationnel Hérault a affecté des collaborateurs à cette fonction au sein de son service support tout en augmentant les moyens humains et matériels sur cette thématique.

Le secteur centre dont dépend Montpellier et Juvignac dispose, en complément des agents d'exploitation, d'une équipe de 2 chercheurs de fuites managée par un responsable.

Nous nous engageons à effectuer des recherches de fuites selon la méthodologie suivante : Suivi quotidien des volumes de l'ensemble du réseau, mise en place de logeurs, corrélation acoustique et écoute au sol.

La recherche des fuites est une des règles de l'art du métier de distributeur d'eau et s'inscrit dans une démarche de préservation de la ressource et du patrimoine de la Collectivité. La recherche préventive permet de détecter des fuites qui n'apparaissent pas encore à la surface du sol.

Cette action systématique entraîne une augmentation puis une stabilisation du rendement de réseau en régime de croisière.

La sectorisation du réseau est la première étape qui permet de définir les zones fuyardes et de suivre, de façon réactive, les dérives éventuelles des débits de nuit. Une équipe de recherche vient ensuite localiser les fuites qui seront réparées par les équipes d'intervention.

Le fonctionnement et les différentes étapes de la recherche de fuites sont détaillés ci-après :

- **La pré-localisation des fuites**

Une fois les secteurs les plus fuyards déterminés à l'aide de la sectorisation, les techniciens posent les pré-localisateurs sur les tronçons concernés. Le choix de ces secteurs est fait à partir des Indices Linéaires de Pertes (ILP) et des types de canalisations.

Les pré-localisateurs sont des enregistreurs de bruit aimantés qu'on peut fixer sur les parties métalliques du réseau (carrés de vanne dans les bouches à clé) ; ils sont constitués d'un capteur et d'un module électronique de traitement des données.

Pré-localisateurs Phocus

Selon le principe de la méthode acoustique, les enregistreurs captent le bruit généré par l'eau qui s'échappe de la conduite. Les enregistreurs, appelés encore « loggers », sont posés durant la journée et programmés pour enregistrer les bruits de la canalisation lorsqu'ils sont au plus bas (par exemple la nuit), ou lorsque le débit de la canalisation est au minimum.

La répétitivité et l'étendue du bruit capté, pendant l'enregistrement, déterminent la probabilité de présence de fuites au voisinage de l'enregistreur. Ainsi, lorsqu'une fuite génère un bruit de fond continu, le capteur mémorise cette valeur.

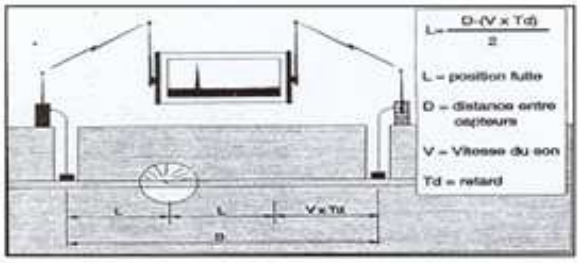
Un logger a une portée de réception, selon le matériau de la conduite, de 100 à 200 m. Une fuite peut donc facilement être « entendue » dans une rue mais il faut encore corréler la zone pour confirmer sa présence et la localiser précisément.

Pose d'un capteur

Positionnement des capteurs

▪ **La corrélation**

Le fonctionnement du corrélateur acoustique repose sur deux capteurs, munis chacun d'un amplificateur, qui analysent les bruits reçus en les transmettant à une unité centrale, par voie de câble ou radio.



Principe de fonctionnement de la corrélation

Les enregistreurs se posent de la même façon que les « loggers » soit :

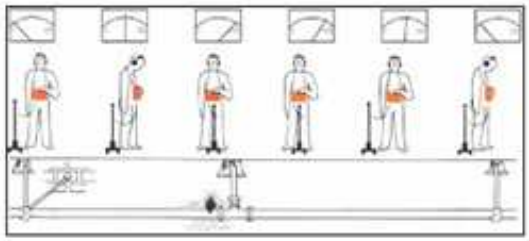
- sur les robinets d'arrêt ou les bouches à clé, au niveau des branchements ;
- sur les canalisations ou les têtes de vannes, dans les regards accessibles.

Un système informatique analyse les enregistrements effectués et calcule le positionnement de la source du bruit avec une précision de l'ordre du mètre.

▪ **L'amplification acoustique**

En l'absence de corrélateur, ou pour localiser une fuite plus précisément encore, l'écoute au sol peut être utilisée. A partir d'une 'cloche acoustique' qui amplifie les bruits, il est possible d'entendre les sons à l'intérieur de la canalisation et de déterminer la position exacte d'une fuite.

Ces appareils de localisation sont utilisés en permanence par les agents de corrélation sur le terrain, pour confirmer avec précision la localisation d'une fuite ou pour remplacer le corrélateur moins performant sur des secteurs en PVC ou en PEHD.



Principe de l'amplification acoustique

Les travaux de sectorisation du réseau d'eau potable engagés depuis 2009 et en cours en 2010 commencent à amener des premières informations. Les données issues de la sectorisation interviendront dans :

- LA GESTION DU RESEAU :
  - Utilisation des données (débit et pression) pour intégration dans le modèle
  - Orientation de la recherche de fuite (prioriser les secteurs à investiguer)
  - Fonctionnement du réseau (Possibilité de manœuvre de vannes)
  - Vision du fonctionnement du réseau

- L'ETUDE DE FUTURS PROJETS :
  - Prise en considération de la sectorisation dans le cadre de nouveaux projets d'extension et/ou renforcement
  - Valider les maillages éventuels en fonction des îlots existants
  - Pose de points de comptages supplémentaire

Exemple d'un cas réel

Le mardi 21 décembre 2010, l'outil Bilan LERNE a mis en évidence une hausse anormale et soudaine du débit minimum ainsi que du volume journalier sur le secteur Hauts de Massane. La consommation journalière de ce secteur est passée de 2200 m3/J à 3400 m3/J en l'espace d'une journée et le débit minimum lui a progressé de plus de 50m3/h.

VEOLIA EAU

ETAGE : 157

SECTEUR : Haut_de_Massane

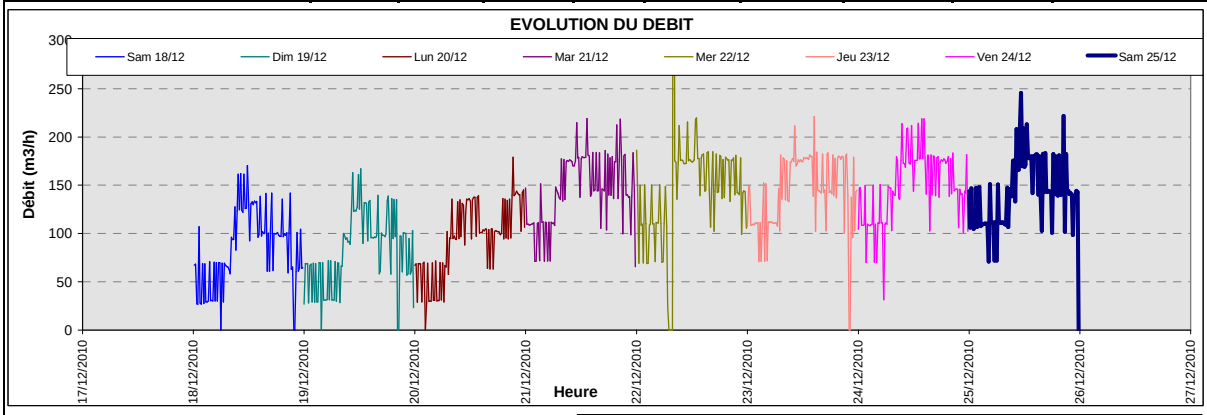
Données étage 157 :

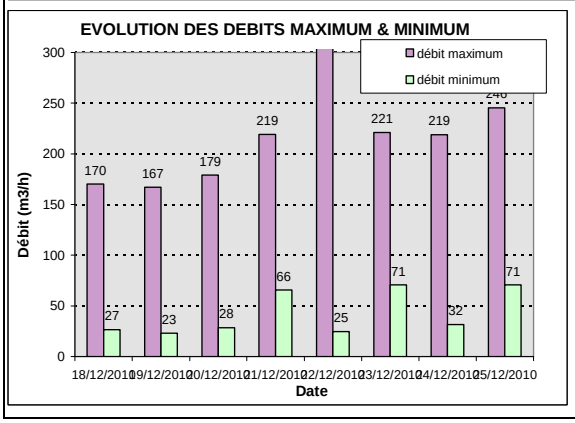
linéaire de réseau : 39 km

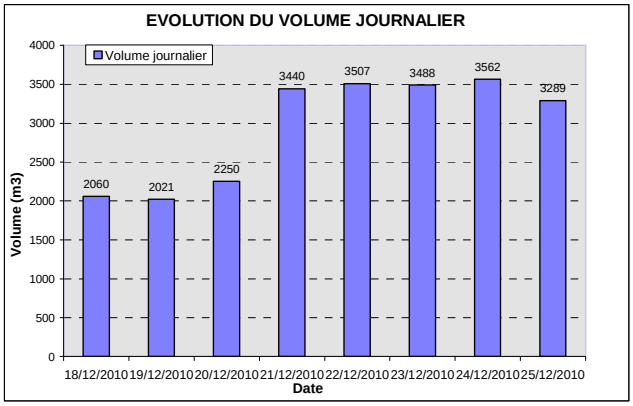
volume moyen mis en distribution :

Agence : Hérault — samedi 25 décembre 2010

Jour	Date	V (m3)	Qmax (m3/h)	Qmin (m3/h)	Qmoy	ILP de référence	heure Qmax	heure Qmin	Ecart par rapport à Vj
J	samedi 25 décembre 2010	3289	246	71	143	64	11:15	4:15	-
J -1	vendredi 24 décembre 2010	3562	219	32	150	29	13:45	5:30	-273,4
J -2	jeudi 23 décembre 2010	3488	221	71	147	64	14:30	2:30	-198,8
J -3	mercredi 22 décembre 2010	3507	932	25	155	23	8:00	6:45	-218,6
J -4	mardi 21 décembre 2010	3440	219	66	145	60	13:15	23:45	-151,7
J -5	lundi 20 décembre 2010	2250	179	28	96	26	21:15	2:30	1038,6
J -6	dimanche 19 décembre 2010	2021	167	23	85	21	12:15	23:45	1267,5
J -7	samedi 18 décembre 2010	2060	170	27	88	24	11:45	1:00	1228,9





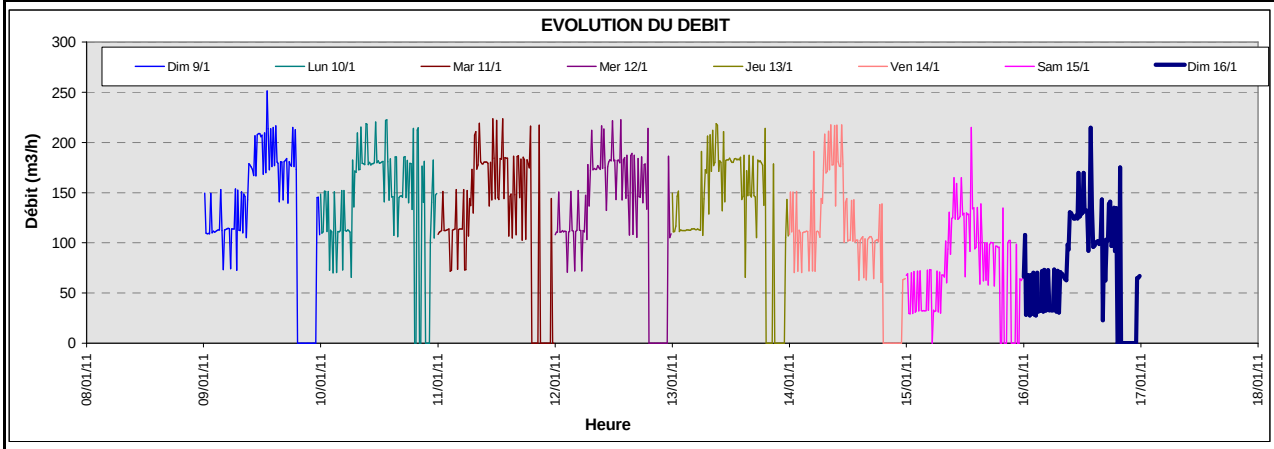


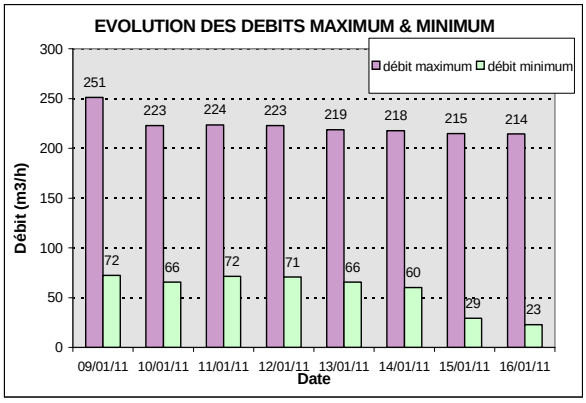
Le service support recherche de fuite de nuit, sur la demande de l'exploitant, est intervenu et a rapidement repérer la fuite en question qui « ne sortait pas » et était en train de renarder un tronçon de chaussée.

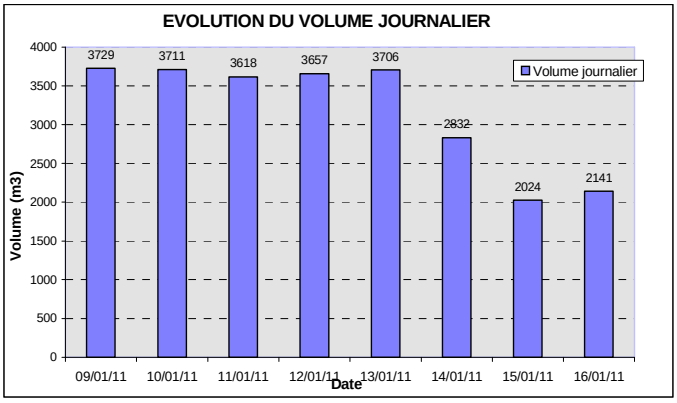
Le vendredi 14 janvier à midi, la fuite a été réparée et un retour à la normale sur l'outil Bilan LERNE a pu être observé. Il s'agissait d'une casse franche sur un DN 150mm (rue de Sicile) qui débitait #50m3/h#.

VEOLIA EAU	ETAGE : 157 SECTEUR : Haut_de_Massane	Données étage 157 : linéaire de réseau : 39 km volume moyen mis en distribution :
Agence : Hérault	dimanche 16 janvier 2011	

Jour	Date	V (m3)	Qmax (m3/h)	Qmin (m3/h)	Qmoy	ILP de référence	heure Qmax	heure Qmin	Ecart par rapport à Vj
J	dimanche 16 janvier 2011	2141	214	23	87	21	13:45	16:15	-
J -1	samedi 15 janvier 2011	2024	215	29	86	27	13:15	0:45	116,7
J -2	vendredi 14 janvier 2011	2832	218	60	123	55	8:30	18:45	-690,7
J -3	jeudi 13 janvier 2011	3706	219	66	153	60	9:00	15:00	-1564,7
J -4	mercredi 12 janvier 2011	3657	223	71	151	64	13:30	2:30	-1516,1
J -5	mardi 11 janvier 2011	3618	224	72	151	65	11:15	2:30	-1477,2
J -6	lundi 10 janvier 2011	3711	223	66	155	60	13:30	6:15	-1569,4
J -7	dimanche 9 janvier 2011	3729	251	72	153	66	13:00	6:45	-1588,3







Malgré la jeunesse de l'outil et des pratiques liées à son utilisation, cet exemple met en avant l'efficacité de la sectorisation du réseau de distribution d'eau potable de Montpellier mais aussi l'organisation en place des équipes Veolia Eau – Centre Opérationnel Hérault pour assurer le traitement des fuites détectées.

III.2.2. Utilisation de l'eau et rendement

Mesurant la part du volume effectivement utilisé dans le volume introduit dans le réseau, le rendement de réseau **[P 104.3]** permet d'apprécier la qualité du réseau et l'efficacité du service de distribution.

		2009	2010	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%)	**(A+B)/(C+D)**	**80,2 %**	**81,2 %**	**1,2%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	A	19 376 350	19 048 833	-1,7%
Volume vendu à d'autres services (m3)	B	4 914 268	4 948 371	0,7%
Volume produit (m3)	C	30 300 720	29 537 983	-2,5%

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

III.2.3. Sensibilisation du public

La protection de l'environnement exige l'implication des citoyens – consommateurs. VEOLIA EAU soutient des actions pédagogiques pour favoriser l'éco – citoyenneté, en particulier :

- actions de sensibilisation des enfants
- campagnes en faveur d'un usage raisonné de l'eau et des bons gestes pour l'environnement

III.3. La maîtrise des impacts de l'exploitation

Optimiser l'utilisation de l'énergie et des produits chimiques de nos activités et mieux gérer nos déchets répond à un impératif majeur de développement durable, en contribuant à réduire notre impact environnemental.

III.3.1. Bilan énergie

Réduire notre bilan carbone concerne en premier lieu l'énergie utilisée par les installations du service (pompage, traitement,..).

Les tableaux ci-dessous présentent de façon synthétique et par nature d'installation les consommations d'énergie.

	2006 kwh	2007 kwh	2008 kwh	2009 kwh	2010 kwh	% évolution 2010/2009
1. Source du Lez	3 053 803	3 595 169	2 930 292	3 391 012	2 899 549	- 14,5 %
2. Station de clarification	378 142	330 256	327 458	308 152	307 619	- 0,17 %
3. Station de Portaly	20 392	24 771	23 742	23 088	22 797	- 1,26 %
4. Station de reprise de Montmaur	852 637	837 379	968 166	945 690	879 072	- 7,04 %
5. Station de reprise de Lodève	2 079 916	1 977 183	1 747 025	1 782 106	1 684 744	- 5,46 %
6. Station de reprise de la Croix d'Argent	288 034	302 715	285 839	285 825	321 651	12,53 %
7. Station de reprise des Hauts de Massane	226 122	222 931	221 967	240 613	232 911	- 3,2 %
8. Station de Valedeau	118 097	114 291	95 908	93 725	92 134	- 1,7 %
Sous – total	7 017 143	7 404 695	6 600 397	7 070 211	6 440 477	- 8,91%
9. Divers production réservoirs	38 081	29 341	30 739	38 701	29 199	- 24,55 %
10. Autres	2 004 342	1 724 279	1 970 883	1 707 299	1 259 787	- 26,2 %
TOTAL	**9 059 566**	**9 158 315**	**8 602 019**	**8 816 211**	**7 729 463**	**- 12,3 %**

La consommation en énergie de la production est en baisse sensible en 2010 : - 12,3 %.

Les consommations à la Source du Lez sont en forte baisse Cette baisse de consommation électrique est à rapprocher de celle du volume du rejet au lez par pompage.

Globalement, les autres consommations sont en baisse, seule la consommation de la station de reprise de la Croix d'Argent est en forte hausse du fait de l'urbanisation du quartier Ovalie.

Le ratio obtenu pour l'année 2010 est de 7 729 463/ 29 537 983 = 0.262 kwh/m3, il était en 2009 de 0.291 kwh/m3 et en 2008 de 0.285 kwh/m3.

Au-delà des installations techniques, la recherche d'économies d'énergie concerne nos bureaux et bâtiments administratifs : bilans énergétiques, campagnes de sensibilisation des employés, optimisation de l'éclairage par utilisation d'ampoules basse consommation, convention « énergie renouvelable » avec EDF.

III.3.2. Optimisation des déplacements

Depuis 2006, le renouvellement du parc automobile s'effectue sur une grille de critères très sélectifs parmi lesquels la consommation / km et le taux de recyclage : à titre indicatif, les nouveaux véhicules entrés en 2007, toutes catégories confondues, ont une émission moyenne homologuée de 145,6 gCO2/ km, soit 9% de moins que les véhicules entrés en 2005.

Les tournées sur les installations font l'objet d'une recherche de parcours optimisée à l'aide d'outils embarqués (PICR, PDA) en liaison GPRS avec le site central, permettant notamment la réception d'ordres d'intervention avec extrait des données cartographiques ou techniques nécessaires à l'intervention de terrain. Ces outils de mobilité permettent également l'embauche sur site, évitant les passages systématiques à l'agence.

III.3.3. Bilan réactifs de traitement

Veolia Eau contribue au recensement des substances chimiques du programme européen REACH mis en place en juin 2007, qui vise à travers une meilleure connaissance des produits en circulation, une meilleure protection de la santé et de l'environnement.

Parallèlement le site de traitement de l'eau de la source du Lez, la station F ARAGO, est certifiée ISO 14001.

Dans ce cadre, une analyse environnementale a été réalisée et est mise à jour annuellement. Ce document présente notamment l'évaluation de la sensibilité du milieu, l'identification et le suivi des déchets, l'analyse des défaillances survenus et potentielles, la gestion des situations d'urgence, l'identification des aspects environnementaux significatifs.

A noter que l'utilisation des réactifs n'est nécessaire qu'en période de fonctionnement complet de la station de traitement ou de la mise en route de la filière BRL.

Le mode de fonctionnement de l'usine de traitement F ARAGO a été en 2010 de :

- 24 jours en station complète sur l'eau du Lez contre 10 en 2009,
- 341 jours en filtration simple sur l'eau du Lez contre 355 en 2009, dont 3 jours en mode mixte, filière BRL et filière Lez.

Les quantités de réactifs utilisés sur l'exercice s'élèvent à : 178,5 tonnes de WAC et 17,7 tonnes de chlore sur la station de traitement et 979 kg de chlore sur les stations de rechloration du réseau.

Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale

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.

IV.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

IV.1.1. Le CARE ◄

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent en annexe. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges sont présentées en annexe.

IV.1.2. État détaillé des produits ◄

L'état en annexe détaille les produits figurant sur la première ligne du CARE.

IV.2. Le patrimoine du service

IV.2.1. Variation du patrimoine immobilier

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

IV.2.2. 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, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

Installation de production	Capacité minimale de production (m3/j)	Qualification
Source du Lez	133 056	Bien de retour
Installation de traitement	**Capacité minimale de production (m3/j)**	**Qualification**
François Arago	133 056	Bien de retour
Portaly	43 200	Bien de retour
Capacité totale de Production	**176 256**	
Circulateur ou accélérateur	**Débit des pompes (m3/h)**	**Qualification**
Valedeau (circ)	1 742	Bien de retour

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Av. de Lodève Etage 105	398	Bien de retour
Av. de Lodève Etage 80	261	Bien de retour
Croix d'Argent Etage 80	184	Bien de retour
Hauts de Massane Etage 157	263	Bien de retour
JUVIGNAC COURPOUYRAN		Bien de retour
Montmaur Etage 105	377	Bien de retour
PETIT BARD	60	Bien de retour
Autres installations eau	**Débit des pompes (m3/h)**	**Qualification**
TELECOMPTAGE GRABELS ROME		Bien de retour
TELECOMPTAGE GRABELS VALSIERE		Bien de retour
Réservoir ou château d'eau	**Capacité de stockage (m3)**	**Qualification**
Avenue de Lodève	6 800	Bien de retour
Colombière	3 800	Bien de retour
Croix d'Argent	2 000	Bien de retour
Hauts de Massane	26 000	Bien de retour
Lavalette	500	Bien de retour
Les Garrigues	2 000	Bien de retour
Montmaur	24 000	Bien de retour
Valedeau	28 000	Bien de retour
4 Seigneurs	500	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	**93 600**	

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	10 706	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	623 049	Bien de retour

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	33 351	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	235 629	Bien de retour

Équipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	4 702	Bien de retour
▪ dont poteaux d'incendie	2 426	Bien de retour
▪ dont bouches de lavage	2 127	Bien de retour
▪ dont fontaines à boire	5	Bien de retour
▪ dont bornes de puisage	10	Bien de retour

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

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	36 933	Bien de reprise

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

IV.2.3. Situation des biens

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

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

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

Insuffisance et proposition d'amélioration

Type d'installation	Localisation	État de fonctionnement actuel et perspectives	Commentaires : - constat - conséquences - solutions proposées
Captage Source du Lez Usine Avias	Commune des Matelles	Cette usine exploite la nappe du Lez jusqu'à la cote 35 NGF, des modifications techniques réalisées en 1991 permettraient d'exploiter la nappe jusqu'à la cote 20 NGF.	Modifier la DUP. le développement urbain au nord de Montpellier a amené la réalisation de nombreux équipements collectifs dont plusieurs présentent des risques sérieux pour la source du Lez. Une réévaluation des risques paraît indispensable
Station Arago	Montpellier	L'usine de traitement a été modifiée pour traiter des eaux de BRL.	Adapter la capacité de livraison BRL à celle de traitement.
Station de Portaly	Montpellier	L'usine de traitement a une capacité de 500 l/s des eaux de BRL.	Cette usine est vétuste, le G.C est fortement dégradé, sa fiabilité est précaire. Il serait nécessaire de construire une nouvelle usine près des réservoirs de Valedeau et d'abandonner cette installation.
Etage 80 Station de la Croix d'Argent	Montpellier	**Cette usine doit être entièrement refaite et renforcée dans le cadre de l'urbanisation des quartiers d'Ovalie**.	Le réservoir de faible capacité se comportera en colonne d'eau pour un fonctionnement d'usine à vitesse variable. Nécessité de revoir les maillages de pied du réservoir.
Etage 80 Station Av. de Lodève	Montpellier	Cette usine complète celle de la Croix d'Argent, le G.C mériterait d'être rénové.	La capacité de stockage est insuffisante, il sera nécessaire de prévoir un renforcement.
Etage 80 Bâche St Dominique	Montpellier	Cette bâche est mal conçue, la cuve devrait être séparée en 2 parties, les enduits intérieurs présentent des anfractuosités.	Modifier la bâche et son alimentation depuis l'étage 57.
Etage 80 Bâche St Dominique	Montpellier	Cette bâche est alimentée par une canalisation DN800mm (Ave. B. Milhaud) non secourue. En 2010, une réparation de fuite sur joint au plomb à mis en évidence l'état de dégradation avancée de cette canalisation.	Un rapport diagnostic a été réalisé en novembre 2010 et transmis à Maitre d'Ouvrage.
Etage 105 Elévation Colombière et Av. de Lodève	Montpellier	Ces 2 usines sont insuffisantes pour alimenter l'étage 105 en pleine expansion, les futures zones d'habitations ne pourront être alimentées.	Urgence de construire une usine au pied du réservoir de Montmaur et de renforcer le refoulement vers les réservoirs des Hauts de Massane.
Etage 105 Réservoir Colombière	Montpellier	Les canalisations intérieures sont fortement dégradées.	Nécessité de refaire les colonnes montantes.

Type d'installation	Localisation	État de fonctionnement actuel et perspectives	Commentaires : - constat - conséquences - solutions proposées
Etage 105 Réservoirs Lavalette et 4 seigneurs.	Montpellier	Ces petits réservoirs sont inadaptés, ils devraient être supprimés.	Nécessité de refaire les fixations de colonnes montantes.
Etage 105 Réservoirs des Hauts de Massane	Montpellier	Réservoirs en bon état	RAS
Etage 157 Station des Hauts de Massane	Montpellier	Cette station assure l'alimentation de l'étage 157. La station est suffisante en capacité de pompage.	Construite en 1970, il reste à renouveler 3 petites pompes.
Etage 157 Réservoir Les Garrigues	Montpellier	Ce réservoir suffit à la distribution actuelle mais il faut prévoir un renforcement pour les besoins nouveaux	Nécessité de refaire les canalisations de récupération d'eau de pluie.
Etage 57 Accélérateur Valedeau	Montpellier	Usine en bon état	RAS
Etage 57 Réservoirs de Valedeau	Montpellier	Réservoirs en bon état	RAS
Interconnexion BRL	Lavalette avec la station ARAGO	Le contrat avec BRL ne prévoit pas de pression garantie de service au point de livraison. A fort débit la pression résiduelle au point de livraison de Lavalette ne permet pas d'atteindre 700 l/s à ARAGO. La situation s'aggrave si un rejet au Lez doit être maintenu tout en approvisionnant la station F Arago.	Le débit actuel est de 500 l/s. Au delà de 500 l/s, BRL devrait renforcer l'automatisation de son usine de pompage de façon à maintenir un niveau de pression constant ou créer un surpresseur. La pression complémentaire nécessaire serait moindre si l'on réutilise le Dn 1000 sous le bois de Montmaur. Le Dn 700 servirait dans ce cas à l'alimentation en retour vers le Pic St Loup.
Conduite d'adduction depuis la source du Lez.	De la source du Lez à la station F Arago	Cette conduite unique a été posée en 1972. Du fait de mouvements de terrains de nombreux joints ont été comprimés et des fuites apparaissent fréquemment qui entrainent de lourds travaux. Cette conduite étant unique nous ne pouvons l'isoler plus de deux heures ce qui ne permet pas d'intervenir dans des conditions correctes	Il serait nécessaire de poser une conduite parallèle de diamètre équivalent pour la sécurité d'approvisionnement et l'entretien

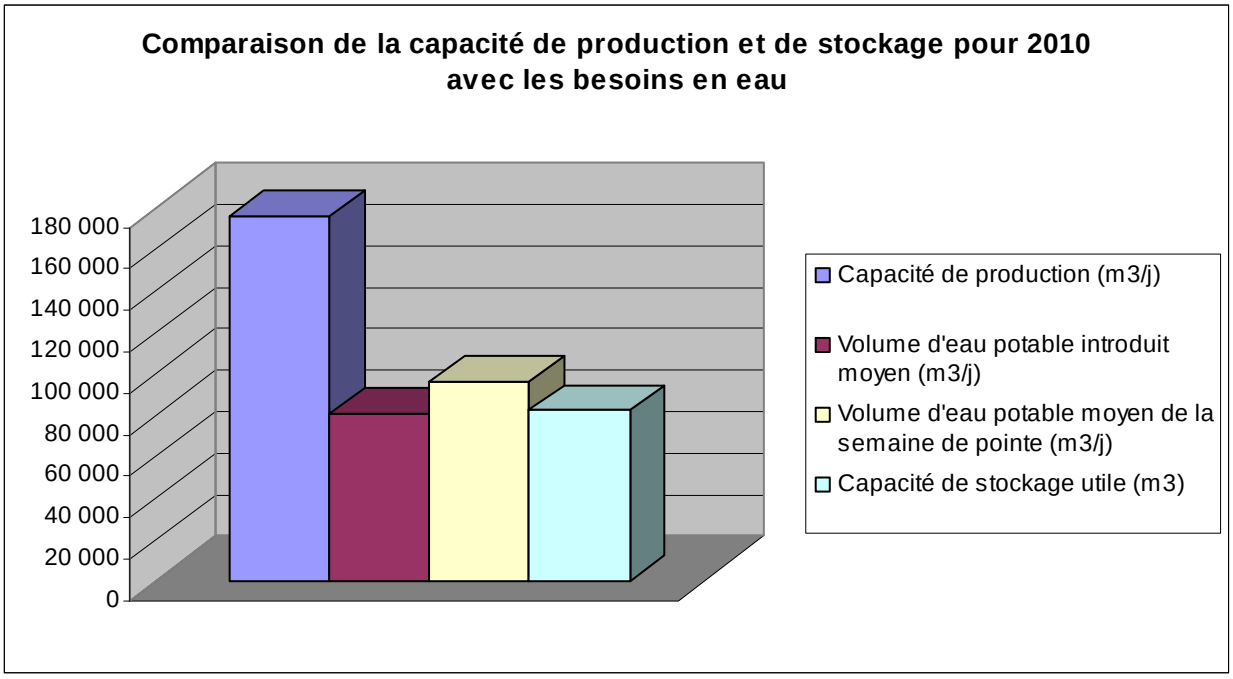
Type d'installation	Localisation	État de fonctionnement actuel et perspectives	Commentaires : - constat - conséquences - solutions proposées
Canalisations de refoulement	Etage 80 et étage 105	Actuellement la capacité de refoulement vers l'étage 105 depuis Montmaur est insuffisante. A l'occasion des futurs travaux de la ligne 3 avenue de Lodève les conduites DN 600 et DN 300 seront hors service. La seule station disponible sera celle de Montmaur qui a une capacité insuffisante.	Projet de renforcement de la conduite de refoulement et de la station de Montmaur à réaliser d'urgence.
Canalisations de distribution	Conduite anciennes et fuyardes Divers quartiers	Les conduites à joint au plomb doivent être remplacés de même les conduites en fonte grise les plus fuyardes. Des maillages sont à réaliser pour améliorer la qualité d'eau et la sécurité d'alimentation. Renforcement débit et pression.	Depuis 1990 le linéaire de conduites renouvelées est de 42 574 ml soit 6.83 % du linéaire total du réseau en 21 ans. Ce chiffre est très faible d'autant que de nombreuses opérations ont été réalisées dans le cadre de travaux de voirie sans justification du caractère fuyard des canalisations. Un programme spécifique sera réalisé dans le cadre de l'avenant n°7. Un projet de maillage et de renforcement est proposé à la ville chaque année.
Chambre de vannes		Les chambres de vannes des réseaux formant l'ossature de la distribution de Montpellier doivent rentrer dans un programme de renouvellement : ce sont des organes importants du réseau qu'il convient de renouvellement au travers d'un plan en impactant le moins possible la qualité de service.	Un plan d'action est ouvert depuis 2010 à VEOLIA eau pour étudier et planifier le renouvellement de ces chambres.
Branchements		Branchements Plomb.	Le renouvellement systématique des branchements a été lancé en 2002 pour supprimer tous les branchements en plomb avant fin 2013. Près de 15 000 ont été remplacés.
Rendement de réseau		Améliorer et maintenir le rendement de réseau > à 80%.	Une sectorisation par la pose de compteurs de secteur (travaux en cours) permettra une recherche et une réparation des fuites quasiment en temps réel.

Type d'installation	Localisation	État de fonctionnement actuel et perspectives	Commentaires : - constat - conséquences - solutions proposées
Compteurs		Maintien d'un âge moyen de moins de 12 ans. Age actuel = à 9 ans	RAS

Adéquation des capacités aux besoins

Une bonne connaissance de la pression de la demande et de son évolution est un axe essentiel de la politique de gestion durable de la ressource en eau.

	2009	2010	N/N-1
Capacité de production (m3/j)	176 256	176 256	0,0%
Volume d'eau potable introduit moyen (m3/j)	83 016	80 926	- 2,52%
Volume d'eau potable moyen de la semaine de pointe (m3/j)	99 013	95 821	- 3,22%
Capacité de stockage utile (m3)	82 300	82 300	0,0%



La capacité de stockage représente 24,4 heures de consommation moyenne.

IV.2.4. Gestion durable du patrimoine ◄

La qualité des informations disponibles sur le réseau et la planification du renouvellement sont des facteurs clé pour une politique patrimoniale efficace et pérenne. L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux **[P 103.2]** (voir définition dans le glossaire du Chapitre V) mesure l'avancement de cette démarche :

	2009	2010
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	60	60

Le tableau suivant détaille le calcul du **taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable [P 107.2]** égal à la moyenne sur 5 ans du linéaire renouvelé total (par le délégataire et par la collectivité) rapporté à la longueur totale du réseau :

Canalisations	2009	2010
Longueur totale du réseau (ml)	623 049	623 049
Longueur renouvelée totale sur 5 ans (ml)	14 206	12 310
Longueur moyenne renouvelée sur 5 ans (ml)	2 841	2 462
Taux moyen de renouvellement des réseaux	0,46 %	0,40 %

IV.3. Les investissements et le renouvellement

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans la note explicative des modalités d'établissement du Compte Annuel de Résultat d'Exploitation.

IV.3.1. Programme contractuel d'investissements ◄

REALISE A FIN 2009	REALISE 2010	REALISE A FIN 2010
44 190 963	0	44 190 963

IV.3.2. Programme contractuel de renouvellement

Un programme de renouvellement patrimonial a été défini à l'article 2 de l'avenant n°6 au traité. Le programme concerne le renouvellement de la totalité des branchements en plomb avant la fin de l'année 2013.

Le tableau suivant dresse le bilan de cette action :

Années	Prévisionnel actualisé Ville	Prévu contrat	Réalisé	Réalisé cumulé	Reste à réaliser
					19307
1er s 2002			647		
2ième s 2002	1570	535	585		
			1232	1232	18075
2003	1800	1800	1826	3058	16249
2004	1630	1630	1683	4741	14566
2005	1630	1630	1660	6401	12906
2006	1630	1630	1633	8034	11273
2007	1630	1630	1637	9671	9636
2008	1630	1630	1630	11301	8006
2009	1630	1630	1630	12931	6376
2010	1630	1630	1644	14575	4732

IV.3.3. 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 la note explicative des modalités d'établissement du Compte Annuel de Résultat d'Exploitation.

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 année 2010
Compteurs :	102 694,71 €

Ces dépenses concernent le remplacement de 1108 compteurs.

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

AU CRÉDIT	
* solde positif à fin 2009	339 015,08 €
* dotation de l'exercice 2010	2 112 060,88 €
AU DÉBIT	
* solde négatif à fin 2009	0,00 €
* dépense de l'exercice 2010	848 966,87 €
SOLDE A FIN 2010	1 602 109,09 €
Actualisation Solde	0,00 €
CANALISATIONS	296 388,16 €
EQUIPEMENTS	390 540,17 €
GENIE CIVIL	162 038,54 €

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 la note explicative des modalités d'établissement du Compte Annuel de Résultat d'Exploitation.

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 la note explicative des modalités d'établissement du Compte Annuel de Résultat d'Exploitation.

L'activité travaux s'est poursuivie en 2010 avec notamment le renouvellement par le Fermier de 1 010 ml de canalisations.

Un programme de renouvellement patrimonial a été défini à l'article 11 de l'avenant n°7 au traité. Le programme concerne une dotation complémentaire au Fond Spécial et la réalisation de travaux de sectorisation.

Le tableau suivant dresse le bilan des travaux réalisés dans le cadre de la dotation complémentaire :

Rue	Nom	Dn	Longueur	Année 2007	Année 2008	Année 2009	Année 2010
AVE	ASSAS	150	**506**	107			
BOU	BERTHELOT	300	**650**	229	88,6		
RUE	CLEMENTVILLE	600	**490**		2,5		
RUE	EMILE GABORIAU	150	**152**		70,3		
AVE	GEORGES CLEMENCEAU	250	**610**		340,7		
AVE	HEIDELBERG	300	**155**	36			
RUE	LAS-SORBES partie basse	150	**610**	185			
RUE	MONTASINOS	150	**276**		251,3		
AVE	PALAVAS	150	**30**			14,3	
AVE	PALAVAS	200	**500**			281,3	
AVE	PIC ST LOUP	150	**500**			136,4	
RUE	ARBOUSIERS	100	**182**			51,9	
AVE	STRASBOURG	100	**79**			32	47
AVE	STRASBOURG	150	**240**			100,4	53
DOCUMENT MIS A JOUR LE 25/05/2011		MONTANT HT REALISE (K€)		557	753,4	616,3	100,0
		MONTANT PROGRAMME (K€)		600	250	500	800

Concernant la sectorisation, l'étude préalable de définition, de mise en configuration des secteurs et de validation sur le modèle mathématique a été réalisée en 2008. 22 points de comptage n'ayant aucun impact sensible sur la voirie ou situés hors des zones de travaux programmés (Tramway ligne 3) ont été réalisés début 2009. Les travaux concernant les autres points de comptage ont été lancés courant juin 2009. A ce jour 51 points ont été réalisés sur les 77 à créer. Le montant des dépenses engagées au 31 décembre 2010 s'élève à 775 k€.

Chapitre V Les Annexes

V.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation

V.1.1. 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 2010 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 Sud 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 Sud 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 opérationnel, de l'agence, du service voire du

sous-service regroupant plusieurs contrats), 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.

FAIT MARQUANT

La Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a connu en 2010 une migration des systèmes d'informations concernant les fonctions « finances » et « approvisionnements » et a adopté une solution intégrée SAP sous laquelle est désormais tenue sa comptabilité au sein de la Région Sud. Ce système, structurant et normalisé, a vocation à se diffuser largement au sein du Groupe Veolia Environnement. Il s'appuie sur des concepts comptables spécifiques qui ont pu, en adaptant le contenu de certaines rubriques de la comptabilité analytique, entrainer des reclassements de poste à poste ; l'application informatique qui alimente les CARE est en revanche la même que l'année précédente et a donc été alimentée à partir d'une table de transcodification.

L'année 2010 a vu l'absorption de la Société Soureil [absorbée] par fusion absorption avec la Société Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux [absorbante] avec l'accord des collectivités concernées.

Cette fusion a pris juridiquement effet au 30 juin 2010, mais avec effet rétroactif comptable au 1er janvier 2010 tel que prévu par la loi. Cela signifie que toutes les écritures comptables enregistrées à compter du 1er janvier 2010 au titre des contrats initialement conclus avec la Société Soureil [absorbée] sont comptabilisées dans les comptes de la Société Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux [absorbante]. Par analogie avec, par exemple en pareil cas, le calcul de l'impôt sur les sociétés, les Sociétés Soureil [absorbée] et Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux [absorbante] présentent au titre de 2010 un seul compte annuel de résultat de l'exploitation pour les contrats initialement conclus avec la Société Soureil [absorbée] sous l'entête de la Société Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux [absorbante], l'ensemble des obligations et des charges liées au contrat étant transférées sans modification.

1 – CHANGEMENT(S) D'ESTIMATION

Suite aux évolutions apportées à son système d'information, la société a fait évoluer en 2010 la méthodologie de valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP).

Jusqu'en 2009, le coût des chantiers réalisés dans le cadre des contrats de DSP intégrait traditionnellement une quote-part de frais de structure calculée par application d'un coefficient de majoration forfaitaire appliquée au coût du personnel directement imputé sur ces chantiers. A compter du 1er janvier 2010, 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 nouvelle approche est de mieux 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,..). Elle apparaît notamment plus adaptée pour les chantiers comportant une part significative de sous-traitance.

Comme par le passé, la quote part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 3.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux activités et chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

Enfin, et dans un souci de cohérence avec ce changement d'estimation, il est apparu nécessaire que les charges calculées portées dans le CARE au titre du renouvellement comme évoqué au § 3 1 2 1 soient désormais portées en minoration du calcul de la valeur ajoutée des contrats concernés.

Ces changements ont été pris en compte dans l'élaboration des CARE 2010. Leur impact éventuel n'a pas pu être déterminé eu égard aux modifications apportées au système d'information.

2 - 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.

3 - Charges

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

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 3.1) ;
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 3.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 3.1.2).

3.1 - 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.

3.1.1 - 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 § 3.2. La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou au service selon le périmètre de l'assiette.

3.1.2 - 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" [2].

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

3.1.2.1 – 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 [3] dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

[2] 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.

[3] C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation [4], 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 [5].

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).

- <u>Programme contractuel</u>

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 ;

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.

- <u>Fonds contractuel de renouvellement</u>

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.

---

[4] 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

[5] 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.

3.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

- pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,

avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

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

Le taux financier retenu se définit comme le taux de référence d'un financement par endettement en vigueur l'année de la réalisation de l'investissement (calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'État 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'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est déterminée (sauf cas particulier) 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 »…).

3.1.3 - 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 retenu en 2010 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,30% applicable sur une partie de l'impôt dû par la société en fonction du montant de ce dernier.

3-2 – 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.

3.2.1 – 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 : services centraux, directions régionales, centres opérationnels, agences, services (et sous services le cas échéant) ; le service (ou le sous-service le cas échéant) correspond à l'entité de base et comprend, en général, plusieurs contrats.

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. 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 opérationnel, de chaque agence, de chaque service (voire de chaque sous service) et 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.

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 3.1.2) 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.

3.2.2 – 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.

3.3 – Autres charges

3.3.1 – 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 2010 au titre de l'exercice 2009.

4 - 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 2010 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2011.

V.1.2. Avis des commissaires aux Comptes

La société a demandé à son commissaire aux Comptes d'établir un avis sur la procédure d'établissement des ses CARE. Une copie de cet avis est disponible sur simple demande de la collectivité

V.2. Données détaillées

V.2.1. Données par commune

Ce tableau présente les données concernant les clients particuliers et municipaux. Le volume de vente d'eau à d'autres collectivités est présenté au paragraphe « I.1.1 Les volumes ».

JUVIGNAC	2009	2010	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	6 358	6 458	1,6%
Nombre d'abonnés (clients)	2 763	2 793	1,1%
Volume vendu (m3)	499 465	535 837	7,3%

MONTPELLIER	2009	2010	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	254 974	257 092	0,8%
Nombre d'abonnés (clients)	33 466	34 133	2,0%
Volume vendu (m3)	17 227 111	18 142 863	5,3%

V.2.2. Contrôles de l'eau ◀

Résultats d'analyse à 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	11	11	24	24
Physico-chimique	779	779	1	1

	Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformes
Atrazine	5	5
Simazine	5	5
Terbuthylazine	5	5
Déséthylatrazine	5	5
Baryum	1	1
Nitrates	5	5
Arsenic	5	5
Sodium	5	5
Sulfates	5	5
Chlorures	5	5

Résultats d'analyse sur l'eau produite et distribuée

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à **Limites de Qualité** des paramètres soumis à **Références de Qualité**[6]

	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	984	980	635	632
Physico-chimique	2 089	2 086	27	27
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	1 963	1 959	892	889
Physico-chimique	4 785	4 776	1 639	1 633
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0		0	
Physico-chimique	1 458		0	

	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	12	12	Limite de qualité
Simazine	12	12	Limite de qualité
Terbuthylazine	12	12	Limite de qualité
Déséthylterbuthylazine	12	12	Limite de qualité
Turbidité	891	891	Limite et Référence de qualité
Nitrates	141	141	Limite de qualité
Fer total	25	25	Référence de qualité
Carbone Organique Total	153	153	Référence de qualité

[6] Attention, certains paramètres non soumis à limite ou à référence de qualité ne figurent pas dans le tableau.

Taux de conformité

	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
Microbiologie	492	489	405	402	897	891
Physico-chimie	156	153	27	27	183	180

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

Paramètres	mini	maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Titre Hydrotimétrique	29	36	141	°F
Calcium	110	120	11	mg/l
Magnésium	7	15	11	mg/l
Pesticides totaux	0	0,43	12	0,5 µg/l
Nitrates	2,9	8,6	141	50 mg/l
Sodium	19	68	11	200 mg/l
Potassium	1,1	3,1	11	mg/l
Chlorures	23	120	141	250 mg/l
Sulfates	19	48	141	250 mg/l
Fluorures	0	240	11	1500 µg/l

V.3. Le 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 à l'opérateur 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 : m3/jour)

Certification ISO 14 001 : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche environnementale effectuée par le délégataire

Certification ISO 9 001 (2000) : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche assurance qualité 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 av ril 2008). Pour Veolia, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

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

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

Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai : 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 lesquels 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 : population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. Dans le présent document, cette population est présentée avec double compte à partir de l'année 2007 incluse. Le terme « total majoré » signifie qu'est prise en compte la population fictive, authentifiée annuellement par arrêté ministériel et publiée par l'INSEE.

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

- 0 point : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- 10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- 20 points : mise à jour du plan au moins annuelle

Les 20 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- + 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
- + 10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
- + 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation…) et des servitudes
- + 10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral
- + 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)
- + 10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements
- + 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)
- + 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompages… – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

Indice linéaire des volumes non comptés : l'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m3/km/jour. (arrêté du 2 ami 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 : le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus 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 : 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 : 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 : nombre de prélèvements microbiologiques conformes / nombre de prélèvements microbiologiques réalisés. Les conformités sont appréciées relativement aux limites de qualité fixées dans les textes réglementaires en vigueur pour le contrôle sanitaire. Pour les services desservant moins de 5000 habitants et produisant moins de 1000 m3/jour sont indiqués le nombre de prélèvements conformes et le nombre de prélèvements total, (d'après l'arrêté du 2 mai 2007)

Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques : Nombre de prélèvements physico-chimiques conformes / nombre de prélèvements physico-chimiques réalisés. Les conformités sont appréciées relativement aux limites de qualité fixées dans les textes réglementaires en vigueur pour le contrôle sanitaire. Pour les services desservant moins de 5000 habitants et produisant moins de 1000 m3/jour sont indiqués le nombre de prélèvements conformes et le nombre de prélèvements total, (d'après l'arrêté du 2 mai 2007)

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 : 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).

Pour Veolia Eau cet indicateur est élaboré au niveau du périmètre de l'Agence sur la base des réclamations recueillies par voie écrite et analysées dans le cadre de la certification ISO 9001 (2000). Seules les réclamations qui sont du domaine de responsabilité du service sont retenues.

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 200 8).

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 2 8 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. Les volumes de service de l'unité de production ne sont pas comptés 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)

Numéro	Libellé	Activité
J3510	Communauté d'Agglomération de Montpellier / Ville de Montpellier	Eau